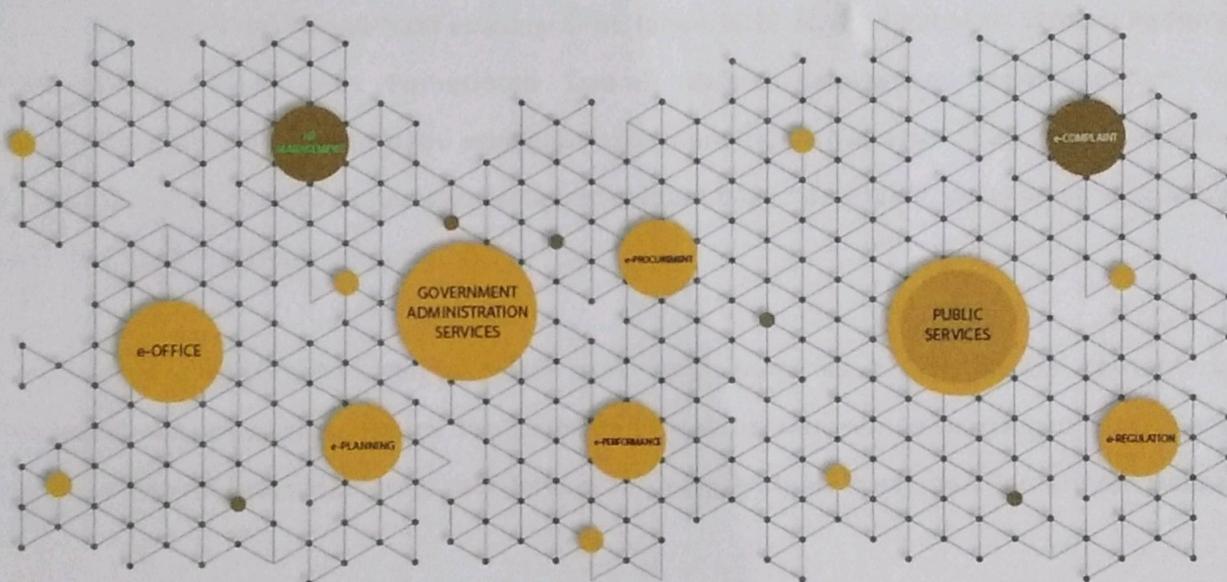




KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI



# INDEKS SPBE

PEMERINTAH KAB. PURWAKARTA

TAHUN 2018

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa bahwa kegiatan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Tahun 2018 dapat diselesaikan dengan baik.

Pelaksanaan kegiatan evaluasi SPBE ditujukan untuk mengetahui capaian kemajuan pelaksanaan SPBE pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah, memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelaksanaan SPBE, dan meningkatkan pelaksanaan SPBE pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah.

Harapan kami bahwa hasil evaluasi SPBE tahun 2018 dapat digunakan sebagai pedoman oleh Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah dalam pelaksanaan pembangunan dan pengembangan SPBE yang terpadu sehingga dapat menghasilkan layanan SPBE yang berkualitas, terintegrasi, dan berkesinambungan serta bermanfaat bagi masyarakat, pelaku usaha, aparatur sipil negara, dan instansi pemerintah.

Kami mengucapkan terima kasih atas kerja sama yang baik antara Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan semua pemangku kepentingan termasuk Tim Evaluator Eksternal dari Perguruan Tinggi, Instansi Pusat, dan Pemerintah Daerah.

Jakarta, Maret 2018

Deputi Bidang Kelembagaan  
dan Tata Laksana,



*Rini Widyantini*  
Rini Widyantini

# EVALUASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK TAHUN 2018

## Dasar Hukum

1. Peraturan Presiden No 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Birokrasi Reformasi No 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

## Metodologi Evaluasi SPBE

Penerapan SPBE dinilai dengan metode Tingkat Kematangan SPBE yang merupakan kerangka kerja untuk mengukur derajat kematangan penerapan SPBE yang ditinjau dari kapabilitas proses dan kapabilitas fungsi teknis SPBE. Tingkat Kematangan SPBE terdiri atas 5 (lima) level, dimana masing-masing level menunjukkan karakteristik kematangan tertentu pada kapabilitas proses dan kapabilitas fungsi teknis SPBE.

Penilaian penerapan SPBE didasarkan pada informasi yang diberikan oleh Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah melalui kegiatan evaluasi mandiri dan wawancara yang dibuktikan dengan data dan dokumen pendukung.

### Tingkat Kematangan Pada Kapabilitas Proses

<b>1. Rintisan</b>	• Pengaturan dalam bentuk konsep yang belum ditetapkan dan Proses tata kelola dilaksanakan secara <i>ad-hoc</i> .
<b>2. Terkelola</b>	• Pengaturan telah ditetapkan dengan memenuhi sebagian kebutuhan di Instansi Pemerintah serta proses tata kelola dilaksanakan dengan dasar-dasar manajemen terdokumentasi.
<b>3. Terstandar-disasi</b>	• Pengaturan telah ditetapkan dengan memenuhi semua kebutuhan di Instansi Pemerintah serta proses tata kelola dilaksanakan sepenuhnya dengan standarisasi.
<b>4. Terintegrasi dan Terukur</b>	• Pengaturan telah ditetapkan dengan memenuhi kebutuhan hubungan antar Instansi Pemerintah serta proses tata kelola dilaksanakan dengan pengukuran kinerja secara kuantitatif.
<b>5. Optimum</b>	• Pengaturan telah ditetapkan dan dievaluasi terhadap perubahan kebutuhan di lingkungan internal dan eksternal serta proses tata kelola dilaksanakan dengan peningkatan kualitas.

### Tingkat Kematangan Pada Kapabilitas Fungsi Teknis

<b>1. Informasi</b>	• Layanan SPBE dalam bentuk informasi satu arah.
<b>2. Interaksi</b>	• Layanan SPBE dalam bentuk informasi dua arah.
<b>3. Transaksi</b>	• Layanan SPBE dalam bentuk pertukaran informasi dan layanan.
<b>4. Kolaborasi</b>	• Layanan SPBE terintegrasi dengan layanan SPBE lain.
<b>5. Optimalisasi</b>	• Layanan SPBE dapat beradaptasi terhadap perubahan lingkungan internal dan eksternal.

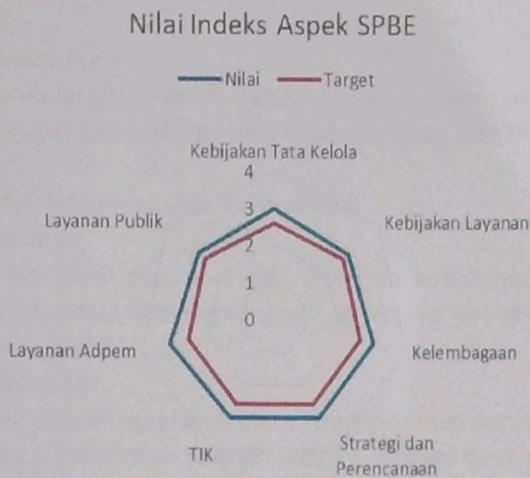
Domain dan Aspek Penilaian	Bobot
<b>Domain 1 - Kebijakan SPBE</b>	<b>17%</b>
Aspek 1 - Kebijakan Tata Kelola SPBE	7%
Aspek 2 - Kebijakan Layanan SPBE	10%
<b>Domain 2 - Tata Kelola SPBE</b>	<b>28%</b>
Aspek 3 - Kelembagaan	8%
Aspek 4 - Strategi dan Perencanaan	8%
Aspek 5 - Teknologi Informasi dan Komunikasi	12%
<b>Domain 3 - Layanan SPBE</b>	<b>55%</b>
Aspek 6 - Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik	33%
Aspek 7 - Layanan Publik Berbasis Elektronik	22%

Predikat Indeks SPBE		
NO	NILAI INDEKS	PREDIKAT
1	4,2 – 5,0	Memuaskan
2	3,5 – < 4,2	Sangat Baik
3	2,6 – < 3,5	Baik *)
4	1,8 – < 2,6	Cukup
5	< 1,8	Kurang

\*) Target penilaian: Predikat Baik (indeks minimal 2,6)

Indeks	Rata-rata nilai						
	Nasional	Kementerian	LPNK	Lembaga Lain	Provinsi	Kabupaten	Kota
SPBE	1,98	2,97	2,73	2,06	2,27	1,77	2,17
Domain Kebijakan	1,75	2,68	2,36	1,76	2,05	1,53	1,90
Kebijakan Tata Kelola	1,64	2,45	2,20	1,78	1,97	1,43	1,81
Kebijakan Layanan	1,82	2,84	2,47	1,74	2,10	1,61	1,94
Domain Tata Kelola	1,74	2,71	2,67	2,08	2,08	1,50	1,90
Kelembagaan	1,61	2,51	2,37	1,91	1,85	1,39	1,79
Strategi & Perencanaan	1,80	2,63	2,63	2,07	2,22	1,56	1,98
Teknologi Informasi dan Komunikasi	1,79	2,88	2,89	2,21	2,13	1,53	1,90
Domain Layanan SPBE	2,17	3,20	2,87	2,14	2,44	1,98	2,39
Administrasi Pemerintahan	2,33	3,31	2,95	2,61	2,63	2,15	2,52
Layanan Publik	1,90	3,00	2,73	1,92	2,12	1,66	2,13

Nilai Indeks SPBE, Domain, dan Aspek



Indeks	Nilai
SPBE	3,00
Domain Kebijakan SPBE	2,88
Kebijakan Tata Kelola SPBE	3,00
Kebijakan Layanan SPBE	2,80
Domain Tata Kelola	3,00
Kelembagaan	3,00
Strategi & Perencanaan	3,00
TIK	3,00
Domain Layanan SPBE	3,03
Administrasi Pemerintahan	3,14
Pelayanan Publik	2,83

Kekuatan dan Kelemahan

A. Kebijakan Tata kelola

- **Kekuatan**  
Pemerintah daerah secara umum telah memiliki kebijakan dimana didalamnya telah tercantum kebijakan tata kelola diantaranya tentang proses bisnis yang terintegrasi, kebutuhan akan rencana induk TIK, terdapat perencanaan kebutuhan anggaran TIK, kebutuhan pengoperasian pusat data, integrasi sistem aplikasi dan pemakaian aplikasi umum berbagi pakai.
- **Kelemahan**  
Pemerintah daerah harus mampu meningkatkan performa pelaksanaan SPBE dengan menuangkan peraturan yang memungkinkan untuk dilaksanakannya interoperabilitas dan integrasi dengan pemerintah daerah/instansi lainnya dan adanya evaluasi terkait layanan-layanan yang diberikan.

B. Kebijakan Layanan

- **Kekuatan**  
Pemerintah daerah juga secara umum telah memiliki kebijakan mengenai layanan baik internal untuk kebutuhan pemerintah daerah sendiri maupun untuk publik. Beberapa kebijakan tentang layanan telah ditetapkan diantaranya layanan tentang naskah dinas, manajemen kepegawaian, manajemen perencanaan dan penganggaran, manajemen keuangan, manajemen kinerja, pengadaan, pengaduan publik, dokumentasi dan informasi hukum, serta layanan publik.
- **Kelemahan**  
Pemerintah daerah belum menerapkan kebijakan dalam hal layanan *Whistle Blowing System*. Kebijakan layanan yang telah diberikan bisa ditambahkan dengan kemungkinan untuk dilakukan integrasi antar sesama unit kerja internal maupun unit kerja eksternal pemerintah daerah atau instansi lainnya.

C. Kelembagaan

- **Kekuatan**  
Pemerintah daerah telah memiliki tim pengarah SPBE yang bertugas untuk mengawal jalannya SPBE serta terciptanya sistem proses bisnis yang terintegrasi.
- **Kelemahan**

Pemerintah daerah dapat melakukan perbaikan dengan cara meningkatkan kemampuan tim atau memastikan kewenangan tim untuk melakukan proses interoperabilitas atau integrasi terhadap semua sistem atau layanan yang ada di internal pemerintah daerah maupun dengan pemerintah daerah atau instansi lainnya. Evaluasi berkala juga harus dilakukan untuk memantau kesuksesan proses demi perbaikan kedepannya.

D. Strategi dan Perencanaan

- Kekuatan  
Pemerintah daerah telah memiliki rencana induk TIK dan terdapat rencana penganggaran untuk belanja TIK.
- Kelemahan  
Pemerintah daerah dapat meningkatkan performa dengan memastikan bahwa proses integrasi dan evaluasi terhadap proses telah berjalan dan berlangsung sesuai dengan dokumen rencana induk TIK.

E. Teknologi Informasi dan Komunikasi

- Kekuatan  
Pemerintah daerah telah memiliki komitmen kuat dalam rangka pelaksanaan SPBE dengan dimilikinya pusat data, berlangsungnya sebagian proses integrasi sistem/aplikasi dan penggunaan aplikasi umum berbagi pakai.
- Kelemahan  
Pemerintah daerah belum memperlihatkan proses diatas jika ingin melakukan integrasi dengan instansi atau pemerintah daerah lainnya. Proses back up dan replikasi server pada pusat data belum ditunjukkan.

F. Administrasi Pemerintahan

- Kekuatan  
Pemerintah daerah telah menunjukkan komitmen kuat dalam hal pelaksanaan SPBE dengan telah mengimplementasikan beberapa layanan berbasis elektronik di dalam lingkungan internal pemerintah daerah sendiri.
- Kelemahan  
Proses integrasi antar layanan yang dimiliki dalam lingkungan internal serta lingkungan eksternal (pemerintah daerah lain) belum dilakukan, serta proses evaluasi berkala terhadap apa yang telah dilakukan juga belum dioptimalkan pelaksanaannya.

G. Pelayanan Publik

- Kekuatan  
Pemerintah daerah juga telah memperlihatkan komitmen penggunaan layanan publik berbasis elektronik.
- Kelemahan  
Pemerintah daerah belum menerapkan aplikasi *Whistle Blowing System*, serta lebih baik jika aplikasi yang dimiliki bisa diintegrasikan dengan sistem dari instansi atau pemerintah daerah lainnya. Selain itu proses evaluasi tentang layanan publik berbasis elektronik ini juga harus dilakukan untuk mendapatkan perbaikan-perbaikan di masa mendatang.

## Rekomendasi

No	Indikator	Rekomendasi
1	Kebijakan Internal Tim Pengarah SPBE	Kebijakan internal Tim Pengarah SPBE atau Tim Pengarah TIK atau sejenisnya sebaiknya dilengkapi dengan memuat pengaturan tugas-tugas yang mendukung penerapan SPBE yang terpadu di dalam Instansi Pusat/Pemerintah Daerah dan antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.

2	Kebijakan Internal Inovasi Proses Bisnis Terintegrasi	Kebijakan internal proses bisnis sebaiknya dilengkapi dengan memuat pengaturan tersusunnya proses bisnis yang terintegrasi tidak hanya di dalam Instansi Pusat/Pemerintah Daerah, tetapi juga antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah dan/atau antar Instansi Pusat dengan Pemerintah Daerah.
3	Kebijakan Internal Rencana Induk SPBE	Kebijakan internal rencana induk SPBE sebaiknya dilengkapi dengan memuat pengaturan tersusunnya rencana induk yang mencakup penerapan SPBE yang terpadu tidak hanya di dalam Instansi Pusat/Pemerintah Daerah, tetapi juga antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah dan/atau antar Instansi Pusat dengan Pemerintah Daerah.
4	Kebijakan Internal Anggaran dan Belanja TIK	Kebijakan internal rencana dan anggaran TIK sebaiknya dilengkapi dengan memuat pengaturan terkait penyalarsan dengan rencana induk SPBE, pengendalian rencana dan anggaran TIK yang terpadu di dalam Instansi Pusat/Pemerintah Daerah, dan mendukung penerapan SPBE yang terpadu tidak hanya di dalam Instansi Pusat/Pemerintah Daerah, tetapi juga antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah dan/atau antar Instansi Pusat dengan Pemerintah Daerah.
5	Kebijakan Internal Pengoperasian Pusat Data	Kebijakan internal pengoperasian pusat data sebaiknya dilengkapi dengan memuat pengaturan pengintegrasian pusat data dengan pusat data lain atau pengaturan transisi menggunakan pusat data nasional.
6	Kebijakan Internal Integrasi Sistem Aplikasi	Kebijakan internal integrasi sistem aplikasi sebaiknya dilengkapi dengan memuat pengaturan integrasi sistem aplikasi antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah yang didasarkan pada integrasi proses bisnis antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.
7	Kebijakan Internal Penggunaan Aplikasi Umum Berbagi Pakai	Kebijakan internal penggunaan aplikasi umum berbagi pakai sebaiknya dilengkapi dengan memuat pengaturan integrasi dengan layanan SPBE lain yang telah tersedia di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.
8	Kebijakan Internal Layanan Naskah Dinas	Kebijakan internal layanan naskah dinas sebaiknya dilengkapi dengan memuat pengaturan kebutuhan integrasi layanan naskah dinas secara elektronik dengan layanan SPBE lain yang sudah tersedia di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah atau integrasi layanan naskah dinas secara elektronik antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah dan/atau antar Instansi Pusat dengan Pemerintah Daerah.
9	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Kepegawaian	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Kepegawaian sebaiknya dilengkapi dengan memuat pengaturan kebutuhan integrasi layanan manajemen kepegawaian secara elektronik dengan layanan SPBE lain yang sudah tersedia di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah atau integrasi layanan manajemen kepegawaian secara elektronik antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah dan/atau antar Instansi Pusat dengan Pemerintah Daerah.
10	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Perencanaan dan Penganggaran	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Perencanaan dan Penganggaran sebaiknya dilengkapi dengan memuat pengaturan kebutuhan integrasi layanan manajemen perencanaan dan penganggaran secara elektronik dengan layanan SPBE lain yang sudah tersedia di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah atau integrasi layanan manajemen perencanaan dan penganggaran secara elektronik antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah dan/atau antar Instansi Pusat dengan Pemerintah Daerah.

11	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Keuangan	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Keuangan sebaiknya dilengkapi dengan memuat pengaturan kebutuhan integrasi layanan manajemen perencanaan dan penganggaran secara elektronik dengan layanan SPBE lain yang sudah tersedia di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah atau integrasi layanan manajemen perencanaan dan penganggaran secara elektronik antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah dan/atau antar Instansi Pusat dengan Pemerintah Daerah.
12	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Kinerja	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Kinerja sebaiknya dilengkapi dengan memuat pengaturan kebutuhan integrasi layanan manajemen kinerja secara elektronik dengan layanan SPBE lain yang sudah tersedia di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah atau integrasi layanan manajemen kinerja secara elektronik antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah dan/atau antar Instansi Pusat dengan Pemerintah Daerah.
13	Kebijakan Internal Layanan Pengadaan	Kebijakan Internal Layanan Pengadaan sebaiknya dilengkapi dengan memuat pengaturan kebutuhan integrasi layanan manajemen pengadaan secara elektronik dengan layanan SPBE lain yang sudah tersedia di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah atau integrasi layanan pengadaan secara elektronik antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah dan/atau antar Instansi Pusat dengan Pemerintah Daerah.
14	Kebijakan Internal Layanan Pengaduan Publik	Kebijakan Internal Layanan Pengaduan Publik sebaiknya dilengkapi dengan memuat pengaturan kebutuhan integrasi layanan pengaduan publik secara elektronik dengan layanan SPBE lain yang sudah tersedia di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah atau integrasi layanan pengaduan publik secara elektronik antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah dan/atau antar Instansi Pusat dengan Pemerintah Daerah.
15	Kebijakan Internal Layanan Dokumentasi dan Informasi Hukum	Kebijakan Internal Layanan Dokumentasi dan Informasi Hukum sebaiknya dilengkapi dengan memuat pengaturan kebutuhan integrasi layanan dokumentasi dan informasi hukum secara elektronik dengan layanan SPBE lain yang sudah tersedia di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah atau integrasi layanan dokumentasi dan informasi hukum secara elektronik antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah dan/atau antar Instansi Pusat dengan Pemerintah Daerah.
16	Kebijakan Internal Layanan Whistle Blowing System (WBS)	Kebijakan Internal Layanan Whistle Blowing System (WBS) sebaiknya ditetapkan dengan memuat pengaturan kebutuhan dan penggunaan layanan WBS secara elektronik pada semua unit kerja/perangkat daerah di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.
17	Kebijakan Internal Layanan publik Instansi Pemerintah	Kebijakan Internal Layanan Publik sebaiknya dilengkapi dengan memuat pengaturan kebutuhan integrasi layanan publik secara elektronik dengan layanan SPBE lain yang sudah tersedia di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah atau integrasi layanan publik secara elektronik antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah dan/atau antar Instansi Pusat dengan Pemerintah Daerah.
18	Tim Pengarah SPBE Instansi Pemerintah	Kinerja Tim Pengarah SPBE dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebaiknya diukur, dinilai, dan dievaluasi secara kuantitatif dan berkala.
19	Inovasi Proses Bisnis Terintegrasi	Penerapan proses bisnis yang terintegrasi dengan sistem elektronik sebaiknya dapat diukur, dipantau, dan dievaluasi secara berkala.
20	Rencana Induk SPBE Instansi Pemerintah	Pelaksanaan peta rencana dari rencana induk SPBE sebaiknya diterapkan secara konsisten dan dapat diukur, dipantau, dan dievaluasi secara berkala.

21	Anggaran dan Belanja Teknologi Informasi Komunikasi	Perencanaan dan penganggaran TIK sebaiknya tertuang dalam rencana kerja anggaran tahunan secara terpadu sebaiknya dapat dikendalikan oleh unit kerja/perangkat daerah yang berfungsi sebagai pengelola TIK, dan dapat diukur, dipantau, dan dievaluasi secara berkala.
22	Pengoperasian Pusat Data	Perencanaan kapasitas, pengendalian, dan pemantauan layanan dari satu atau beberapa pusat data (data center) sebaiknya dapat dilakukan secara berkala dan terpusat (manajemen tunggal).
23	Integrasi Sistem Aplikasi	Integrasi sistem aplikasi sebaiknya dapat dikendalikan, diukur, dipantau, dan dievaluasi secara berkala berdasarkan arsitektur dan peta rencana dari rencana induk SPBE.
24	Penggunaan Aplikasi Umum Berbagi Pakai	Penggunaan aplikasi umum sebaiknya diukur, dipantau, dan dievaluasi secara berkala pada semua unit kerja/perangkat daerah di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah berdasarkan arsitektur dan peta rencana dari rencana induk SPBE.
25	Layanan Naskah Dinas	Layanan naskah dinas elektronik sebaiknya ditingkatkan menjadi layanan kolaborasi dimana layanan tersebut dikolaborasikan/diintegrasikan dengan layanan SPBE lain berdasarkan arsitektur SPBE dan integrasi proses bisnis di dalam maupun antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.
26	Layanan Manajemen Kepegawaian	Layanan manajemen kepegawaian sebaiknya ditingkatkan menjadi layanan kolaborasi dimana layanan tersebut dikolaborasikan/diintegrasikan dengan layanan SPBE lain berdasarkan arsitektur SPBE dan integrasi proses bisnis di dalam maupun antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.
27	Layanan Manajemen Perencanaan	Layanan manajemen perencanaan kegiatan sebaiknya ditingkatkan menjadi layanan kolaborasi dimana layanan tersebut dikolaborasikan/diintegrasikan dengan layanan SPBE lain berdasarkan arsitektur SPBE dan integrasi proses bisnis di dalam dan antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.
28	Layanan Manajemen Penganggaran	Layanan manajemen penganggaran sebaiknya ditingkatkan menjadi layanan kolaborasi dimana layanan tersebut dikolaborasikan/diintegrasikan dengan layanan SPBE lain berdasarkan arsitektur SPBE dan integrasi proses bisnis di dalam maupun antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.
29	Layanan Manajemen Keuangan	Layanan manajemen keuangan sebaiknya ditingkatkan menjadi layanan kolaborasi dimana layanan tersebut dikolaborasikan/diintegrasikan dengan layanan SPBE lain berdasarkan arsitektur SPBE dan integrasi proses bisnis di dalam maupun antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.
30	Layanan Manajemen Kinerja	Layanan manajemen kinerja sebaiknya ditingkatkan menjadi layanan kolaborasi dimana layanan tersebut dikolaborasikan/diintegrasikan dengan layanan SPBE lain berdasarkan arsitektur SPBE dan integrasi proses bisnis di dalam maupun antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.
31	Layanan Pengadaan	Layanan pengadaan yang terintegrasi sebaiknya ditingkatkan menjadi layanan optimalisasi dimana dapat melakukan pemenuhan permintaan perubahan layanan, penyesuaian terhadap perubahan-perubahan internal dan eksternal di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah, dan penerapan manajemen perubahan.

32	Layanan Publik Pengaduan	Layanan pengaduan publik yang terintegrasi sebaiknya ditingkatkan menjadi layanan optimalisasi dimana dapat melakukan pemenuhan permintaan perubahan layanan, penyesuaian terhadap perubahan-perubahan internal dan eksternal di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah, dan penerapan manajemen perubahan.
33	Layanan Dokumentasi dan Informasi Hukum	Layanan jaringan dokumentasi dan informasi hukum (JDIH) sebaiknya ditingkatkan menjadi layanan kolaborasi dimana layanan tersebut dikolaborasikan/diintegrasikan dengan layanan SPBE lain berdasarkan arsitektur SPBE dan integrasi proses bisnis di dalam maupun antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.
34	Layanan Whistle-Blowing System	Layanan whistle blowing system (WBS) sebaiknya ditingkatkan menjadi layanan transaksi dimana proses-proses pada layanan pengaduan yang mendukung kerahasiaan pelapor dan menerapkan mekanisme nirsangkal dilaksanakan secara otomatis seperti mengunduh atau mengunggah informasi terkait pengaduan, dan sistem dapat merespon kepada pengguna yang melaporkan pengaduan mengenai transparansi alur proses dan progres penyelesaian dari pengaduan tersebut.
35	Pelayanan Publik 1	Layanan publik sebaiknya ditingkatkan menjadi layanan kolaborasi dimana layanan tersebut dikolaborasikan/diintegrasikan dengan layanan SPBE lain berdasarkan arsitektur SPBE dan integrasi proses bisnis di dalam maupun antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.
36	Pelayanan Publik 2	Layanan publik sebaiknya ditingkatkan menjadi layanan kolaborasi dimana layanan tersebut dikolaborasikan/diintegrasikan dengan layanan SPBE lain berdasarkan arsitektur SPBE dan integrasi proses bisnis di dalam maupun antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.
37	Pelayanan Publik 3	Layanan publik sebaiknya ditingkatkan menjadi layanan kolaborasi dimana layanan tersebut dikolaborasikan/diintegrasikan dengan layanan SPBE lain berdasarkan arsitektur SPBE dan integrasi proses bisnis di dalam maupun antar Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.

## Perolehan Nilai Tingkat Kematangan Indikator

Target nilai tingkat kematangan untuk setiap indikator adalah 3 (tiga)

No	Indikator	Nilai Tingkat Kematangan
1	Kebijakan Internal Tim Pengarah SPBE Instansi Pemerintah	1
2	Kebijakan Internal Inovasi proses bisnis terintegrasi	1
3	Kebijakan Internal Rencana Induk SPBE Instansi Pemerintah	1
4	Kebijakan Internal Anggaran dan Belanja TIK	1
5	Kebijakan Internal Pengoperasian Pusat Data	1
6	Kebijakan Internal Integrasi Sistem Aplikasi	1
7	Kebijakan Internal Penggunaan Aplikasi Umum Berbagi Pakai	1
8	Kebijakan Internal Layanan Naskah Dinas	1
9	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Kepegawaian	2
10	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Perencanaan dan Penganggaran	1
11	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Keuangan	1
12	Kebijakan Internal Layanan Manajemen Kinerja	1
13	Kebijakan Internal Layanan Pengadaan	2
14	Kebijakan Internal Layanan Pengaduan Publik	3
15	Kebijakan Internal Layanan Dokumentasi dan Informasi Hukum	1
16	Kebijakan Internal Layanan Whistle Blowing System	1
17	Kebijakan Internal Layanan publik Instansi Pemerintah	1
18	Tim Pengarah SPBE Instansi Pemerintah	1
19	Inovasi Proses Bisnis Terintegrasi	1
20	Rencana Induk SPBE Instansi Pemerintah	1
21	Anggaran dan Belanja TIK	1
22	Pengoperasian Pusat Data	1
23	Integrasi Sistem Aplikasi	2
24	Penggunaan Aplikasi Umum Berbagi Pakai	2
25	Layanan Naskah Dinas	2
26	Layanan Manajemen Kepegawaian	2
27	Layanan Manajemen Perencanaan	3
28	Layanan Manajemen Penganggaran	3
29	Layanan Manajemen Keuangan	3
30	Layanan Manajemen Kinerja	1
31	Layanan Pengadaan	4
32	Layanan Pengaduan Publik	2
33	Layanan Dokumentasi dan Informasi Hukum	2
34	Layanan <i>Whistle Blowing System</i>	1
35-1	Layanan Publik Instansi Pemerintah 1	1
35-2	Layanan Publik Instansi Pemerintah 2	1
35-3	Layanan Publik Instansi Pemerintah 3	1