

# ANALISIS TINGKAT KEMATANGAN DOMAIN LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK MENGGUNAKAN E-GOVERNMENT MATURITY MODEL PADA PEMERINTAH KOTA PALEMBANG

Rianda Pratama<sup>1\*</sup>, M. Izman Herdiansyah<sup>2</sup>, Tata Sutabri<sup>3</sup>, Zaid Amin<sup>4</sup>, Usman Ependi<sup>5</sup>  
1,2,3,4,5) Teknik Informatika, Program Pasca Saraana, Unviersitas Bina Darma, Indonesia

Article Info	ABSTRACT
<p><b>Article history:</b></p> <p>Received: 22 Maret 2025 Revised: 29 Maret 2025 Accepted: 11 April 2025</p>	<p style="text-align: center;"><b>Abstrak</b></p> <p>Pemerintah negara Indonesia melakukan percepatan pembangunan pemerintahan yang berbasis elektronik. Pada tahun 2018 Presiden Republik Indonesia mengeluarkan peraturan yang dituangkan ke dalam Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik yang menjelaskan bahwa SPBE terdiri dari 4 domain utama yaitu domain kebijakan, tata kelola, manajemen dan layanan[1]. Berdasarkan dari nilai bobot domain, domain layanan merupakan domain yang memiliki bobot nilai tertinggi yaitu 45,50%. Guna mendukung percepatan SPBE perlunya dilakukan penilaian tingkat kematangan domain layanan SPBE. Saat ini di kota Palembang belum melakukan penilaian secara sistematis terhadap nilai domain layanan SPBE maka dari itu perlu dilakukan penilaian secara sistematis menggunakan framework SPBE berdasarkan Permenpan-RB Nomor 59 Tahun 2020. Domain layanan SPBE terdiri atas dua aspek penentu yaitu aspek layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik yang terdiri dari 10 indikator penilaian dan layanan publik berbasis elektronik yang memiliki 6 indikator penilaian[2]. Hasil penilaian 16 Indikator domain layanan tersebut menghasilkan nilai indeks aspek layanan administrasi pemerintahan yaitu 3,45 dan indeks aspek layanan publik sebesar 4,0. Berdasarkan hasil nilai indeks aspek tersebut dapat diketahui capaian nilai indeks domain layanan SPBE pada pemerintah kota Palembang yaitu 3,67 dengan predikat Sangat Baik</p> <p><b>Kata Kunci: Domain layanan,e-government,indeks, indikator aspek,SPBE.</b></p>
	<p style="text-align: center;"><b>Abstract</b></p> <p><i>The Indonesian government is accelerating the development of an electronic-based government. In 2018, the President of the Republic of Indonesia issued a regulation detailed in Presidential Regulation No. 95 of 2018 on electronic-based government systems. SPBE consists of 4 main domains: policy, governance, management, and services. Based on domain score weight, the service domain has the highest weight of 45.50%. To support the acceleration of SPBE, it's necessary to assess the maturity level of the SPBE service domain. Currently, Palembang city has not systematically assessed the score of the SPBE service domain, so a systematic assessment is needed</i></p>

*using the SPBE framework based on Ministerial Regulation No. 59 of 2020. The SPBE service domain is divided into two aspects: electronic government administration services, with 10 assessment indicators, and electronic public services, with 6 assessment indicators. The assessment of these 16 service domain indicators resulted in an administrative service aspect index of 3.45 and a public service aspect index of 4.0. Based on these index score, the achievement of the SPBE service domain index score for the Palembang city government is 3.67 with an "Very Good" rating.*

**Keywords:** aspect indicator, *egovernment, index, services domain, SPBE.*

Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi oleh Universitas Dharmawangsa Artikel ini bersifat open access yang didistribusikan di bawah syarat dan ketentuan dengan Lisensi Internasional Creative Commons Attribution NonCommercial ShareAlike 4.0 (CC-BY-NC-SA).



*Corresponding Author:*

[riandapratama08@gmail.com](mailto:riandapratama08@gmail.com)

## 1. PENDAHULUAN

Pada masa kini kebutuhan informasi adalah hal yang sangat penting dalam peradaban sehingga media sebaran informasi ikut berkembang seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Teknologi informasi merupakan suatu hal yang saat ini menjelma menjadi kebutuhan yang sulit dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Teknologi informasi dipandang memiliki peran penting dalam perkembangan kehidupan, tentunya hal tersebut tak luput mempengaruhi cara manusia berkomunikasi dan berinteraksi. guna menjawab fenomena tersebut transformasi dan inovasi teknologi informasi sangat penting bagi sektor publik untuk berfungsi secara efektif dalam hal ini pemerintah negara Indonesia menilai perlunya program reformasi birokrasi suatu pemerintahan yang mampu memberdayakan komunikasi teknologi informasi guna melaksanakan layanan kepada instansi pemerintah, ASN, Pengusaha, serta Masyarakat. Pada tahun 2018 Pemerintah negara Indonesia melakukan percepatan pembangunan pemerintahan yang berbasis elektronik yaitu Presiden Republik Indonesia mengeluarkan peraturan yang dituangkan ke dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE sehingga pemerintah dituntut untuk menyelenggarakan pemerintahan yang dapat mendayagunakan teknologi informasi dalam memberikan layanan baik untuk Government to Government (G2G), Government to Business (G2B) maupun Government to Citizen (G2C)[1]. SPBE terbagi menjadi 4 domain utama, yaitu domain tata kelola, kebijakan, manajemen dan domain layanan yang menjadi bagian penerapan SPBE

dan dilakukan proses evaluasi dan pemantauan dengan menggunakan penilaian 47 indikator sehingga menghasilkan nilai tingkat kematangan SPBE[2] yang dapat digunakan pemerintah sebagai tolak ukur dan rujukan dalam pembangunan pemerintahan berbasis elektronik.

SPBE menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik [3]. Pemerintah Kota Palembang, sebagai salah satu kota yang mengalami pertumbuhan pesat, dituntut untuk mengadopsi SPBE dengan tepat terlebih lagi dalam pengembangan *framework* SPBE juga melibatkan kerangka kerja tata Kelola IT seperti *IT service management* ITIL ataupun COBIT5 [4], [5]. Oleh karena itu, analisis tingkat kematangan SPBE menggunakan E-government Maturity Model menjadi sangat relevan dalam mengevaluasi pengimplementasian dan perkembangan sistem ini, menekankan pentingnya pemetaan tingkat kematangan e-government untuk merumuskan kebijakan publik yang lebih efektif[6].. Dengan kata lain, pemetaan ini akan membantu Pemerintah Kota Palembang dalam menentukan prioritas dan sumber daya yang dibutuhkan untuk meningkatkan layanan publik yang lebih baik.[7] Mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan implementasi SPBE. Infrastruktur teknologi yang baik, kebijakan pendukung, dan pemahaman pegawai tentang teknologi informasi adalah esensial. Dalam konteks Pemerintah Kota Palembang, penelitian ini akan menyelidiki interaksi antara faktor-faktor tersebut dan dampaknya terhadap tingkat kematangan SPBE. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dukungan infrastruktur dan kebijakan sudah memadai untuk mendorong adopsi sistem.

Pemerintah kota Palembang adalah kota yang menerapkan SPBE dalam penyelenggaraan pemerintahannya, namun dalam penerapannya dinilai masih belum terukur secara sistematis. Melihat kondisi tersebut pemerintah kota Palembang perlu menilai secara sistematis tingkat kematangan dan kapabilitas dari layanan berbasis teknologi informasi yang telah diterapkan dengan melakukan analisis pelayanan berdasarkan aspek administrasi pemerintah dan pelayanan publik yang berbasis elektronik. Evaluasi tingkat kematangan SPBE menggunakan peraturan menteri PAN-RB nomor 59 tahun 2020 di Diskominfo kota Bandung yang menghasilkan penilaian secara sistematis yaitu nilai aspek layanan administrasi pemerintah berbasis elektronik sebesar 2,5 dan layanan publik berbasis elektronik sebesar 4,16 dan nilai indeks domain layanan SPBE sebesar 3.16 [8]. Penelitian serupa juga telah dilakukan oleh Prassida, G. F., & Rifky,

G. M. dengan judul Pemantauan Dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Pemerintah Kota Balikpapan Berdasarkan Peraturan Menteri Pan-Rb Nomor 59 Tahun 2020 yang menghasilkan penilaian nilai indeks SPBE 3,11 dengan metode pengumpulan data dukung masing-masing indikator [9]. Oleh karena hal tersebut penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian tentang analisis tingkat kematangan domain layanan SPBE yang di selenggarakan kota Palembang sehingga dapat menjadi tolak ukur dan referensi rencana pembangunan selanjutnya dan diharapkan analisis tersebut dapat mendukung pengembangan kebijakan dan strategi di masa mendatang untuk mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi, serta meningkatkan pelayanan publik yang lebih efisien dan korporatif, sesuai dengan harapan masyarakat.

## **2. METODE PENELITIAN**

### **2.1 Framework SPBE**

Framework SPBE memiliki model tingkat kematangan yang dibangun berdasarkan dua model tingkat kematangan yaitu Capability Maturity Model (CCM)/Capability Maturity Model Integration(CMMI) dan E-Government Maturity Models(EGMM) yang merupakan model tingkat kematangan yang dapat digunakan untuk menilai tingkat kematangan SPBE dari aspek kapabilitas layanan SPBE[10], [11].

Penerapan *framework* SPBE diamanatkan oleh peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 untuk diterapkan disetiap Kementerian/Lembaga/Satuan Perangkat Daerah/Institusi. Penerapan tersebut mengacu pada 47 indikator yang terbagi menjadi 4 domain utama yaitu domain kebijakan, domain tata Kelola, domain manajemen dan domain layanan. Dengan memenuhi kriteria tingkat kematangan tertentu pada setiap masing-masing indikator maka tingkat kematangan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik dapat diukur sehingga dapat menjadi rujukan dan tolak ukur pemerintah dalam melakukan pembangunan pemerintahan berbasis elektronik. Salah satu contoh penelitian mengenai penerapan domain layanan SPBE pada seluruh kecamatan pada kota Kupang yang dilakukan oleh yohanes payong dan Antonio soares pada tahun 2022 mendapati nilai tingkat kematangan aspek layanan administrasi pemerintahan sebesar 0,131 dan nilai tingkat kematangan aspek layanan administrasi pemerintahan sebesar 0,132[12], nilai tersebut mengisyaratkan bahwa pada tingkat kecamatan belum memiliki layanan berbasis elektronik yang dapat memenuhi nilai

---

kapabilitas indikator seperti layanan administrasi kearsipan dinamis, perencanaan, penganggaran, keuangan, kepegawaian, pengelolaan aset negara/daerah, pengaduan dan pelayanan publik lainnya sehingga dapat menjadi referensi pemerintah setempat untuk meningkatkan pelayanan pemerintahan berbasis elektornik berdasarkan indikator masing-masing aspek domain layanan SPBE.

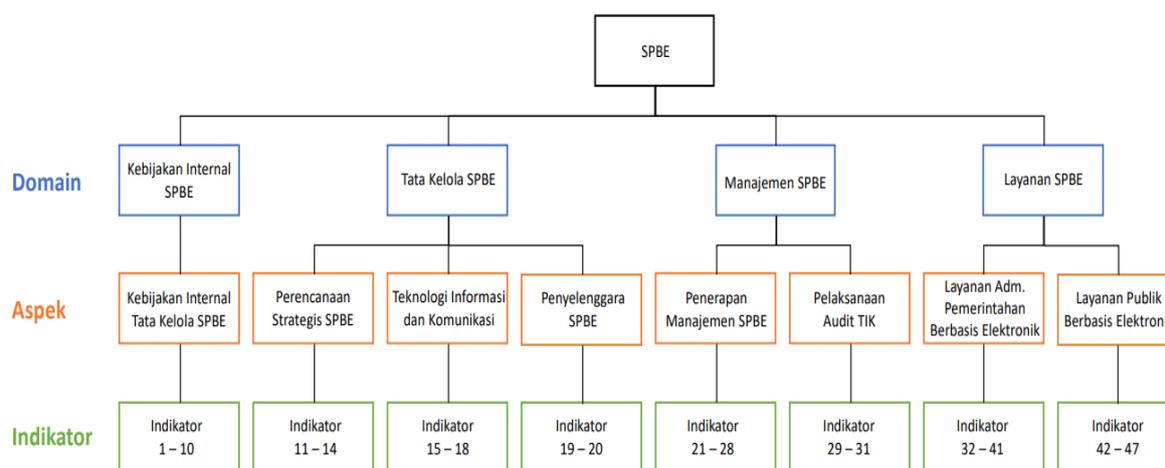
Penelitian lainya yang membahas tentang penerapan framework SPBE yaitu membahas penerapan domain layanan SPBE di tingkat kecamatan, khususnya pada layanan PATEN. Penelitian ini menemukan bahwa implementasi SPBE di tingkat kecamatan masih terbatas, hanya mencakup dua domain utama, yakni domain tata Kelola SPBE dan Domain Layanan SPBE, dengan empat indikator yang relevan. Evaluasi domain layanan SPBE mencakup aspek seperti sistem pengaduan publik, whistle-blowing system, serta layanan publik yang mendukung tugas pemerintahan. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kematangan SPBE dalam pelayanan publik di kecamatan masih rendah, dengan nilai indeks SPBE sebesar 1,47, yang dikategorikan sebagai "Buruk". Temuan ini menunjukkan bahwa proses digitalisasi layanan publik belum berjalan optimal dan membutuhkan peningkatan, seperti pengembangan sistem antrean daring, validasi dokumen elektronik, optimalisasi aplikasi layanan, serta penguatan media informasi berbasis web guna meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan kepada masyarakat[13].

Untuk penerapan tingkat Kota/Kabupaten framework SPBE terdapat penelitian domain layanan SPBE pada Diskominfo Kabupaten Sumbawa besar sebagai instansi yang memimpin transformasi digital di wilayah tersebut. Fokus kajian diarahkan pada aspek layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik (domain layanan SPBE) yang memiliki bobot evaluasi tertinggi dalam kerangka kerja SPBE. Evaluasi dilakukan terhadap tujuh indikator layanan, seperti manajemen kepegawaian, perencanaan, penganggaran, hingga pengadaan barang dan jasa. Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata skor untuk seluruh indikator berada pada level "baik" dengan nilai 2,80, mencerminkan bahwa layanan-layanan tersebut telah mampu menyediakan interaksi dua arah antara sistem dan pengguna. Meskipun demikian, masih ditemukan kesenjangan (gap) terhadap level optimalisasi dan kolaborasi antarlayanan yang menjadi target dalam pengembangan selanjutnya. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan

integrasi antar sistem layanan SPBE dan adaptasi terhadap perubahan kebutuhan serta teknologi, guna mencapai predikat "memuaskan" dalam pelaksanaan e-government.[14]

### 2.1.1 Penilaian Tingkat Kematangan SPBE

Tingkat Kematangan penerapan SPBE memiliki struktur penilaian yaitu domain, aspek dan indikator. Domain merupakan area penerapan SPBE yang memiliki beberapa aspek penilaian didalamnya kemudian aspek merupakan area spesifik dari masing-masing domain SPBE yang memiliki beberapa indikator penilaian yang dinilai sedangkan indikator merupakan informasi spesifik dari aspek penerapan SPBE yang dinilai.



Gambar 1 Struktur Penilaian Tingkat Kematangan SPBE

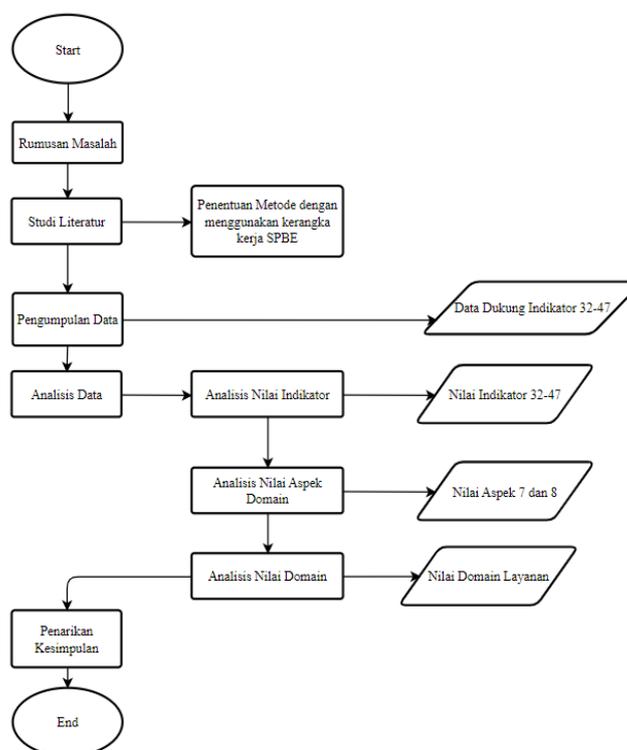
Sumber Gambar : PermenpanRB No. 59 Tahun 2020

Berdasarkan dari gambar struktur penilaian tingkat kematangan SPBE dapat dilihat bahwa data awal yang dibutuhkan ialah data dukung indikator, dalam hal penelitian tingkat kematangan domain layanan SPBE pemertintah kota Palembang yaitu tingkat kapabilitas layanan yang digunakan untuk menentukan nilai kapabilitas dari indikator 32-47. Untuk dapat menilai tingkat kapabilitas layanan masing-masing indikator diperlukan informasi aplikasi/website yang mewakili penilaian terhadap masing-masing indikator domain layanan SPBE.

Setelah mendapatkan informasi aplikasi SPBE yang digunakan, data tersebut dikumpulkan berdasarkan kelompok aspek untuk menghitung nilai indeks masing-masing aspek domain layanan dengan bobot nilai masing-masing, setelah didapatkan nilai indeks masing-masing aspek domain layanan peneliti menghitung nilai tingkat maturitas domain layanan SPBE. Pengukuran tingkat kematangan pada masing-masing

indikator diberikan nilai dengan skala 1 sampai dengan 5 sesuai dengan data dukung yang didapatkan[15].

Berdasarkan struktur penilaian tingkat kematang SPBE tersebut,tahapan penelitian dilakukan dengan tahapan pengumpulan dasar teori dengan melakukan studi literatur, melakukan pengumpulan data dukung masing-masing indikator, melakukan analisis data berdasarkan data dukung indikator, dan penarikan kesimpulan seperti tampak pada gambar 2.



Gambar 2. Tahapan Penelitian

### 2.1.2 Tingkat Kematangan Kapabilitas Layanan SPBE

Tingkat Kematangan Kapabilitas Layanan SPBE merujuk pada sejauh mana suatu entitas pemerintahan telah berhasil mengembangkan dan menyelenggarakan layanan-layanan publik melalui platform digital dengan tingkat kesiapan dan efektivitas yang tinggi. Penilaian tingkat kematangan kapabilitas layanan SPBE dilakukan pada masing-masing indikator dari aspek layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dan aspek layanan publik berbasis elektronik domain layanan SPBE dengan 5 tingkatan.

### 2.1.3 Analisis Nilai Aspek Domain Layanan SPBE

Domain layanan SPBE memiliki 2 aspek yaitu aspek layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dan aspek layanan publik dengan masing-masing aspek memiliki bobot yang berbeda yang mana kedua aspek tersebut akan membentuk nilai indeks domain layanan.

Tabel 1. Aspek Domain Layanan SPBE

Nomor Aspek	Nama Aspek	Bobot
Aspek 7	Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik	27,5
Aspek 8	Layanan Publik Berbasis Elektronik	18

Untuk menilai indeks aspek SPBE memerlukan nilai tingkat kematangan masing-masing indikator yang akan diukur tingkat kematangannya mulai dari tingkat 1 atau level 1 hingggayang menjadi bagian dari aspek-aspek tersebut dengan menggunakan rumus berikut :

$$Indeks\ Aspek_i = \frac{1}{BA_i} \sum_{j=m}^n NI_{ij} \times BI_{ij}$$

Setelah mendapatkan nilai indeks aspek, maka nilai tingkat kematangan domain layanan dapat dihitung menggunakan rumus perhitungan indeks domain sebagai berikut :

$$Indeks\ Domain_i = \frac{1}{BD_i} \sum_{j=m}^n NA_{ij} \times BA_{ij}$$

### 2.1.4 Analisis Nilai Tingkat Kapabilitas Indikator Domain Layanan SPBE

Domain layanan SPBE terdiri dari 2 aspek dan 16 indikator aspek yang terbagi menjadi 10 indikator pada aspek layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dan 6 indikator aspek Layanan Publik Berbasis Elektronik. [2]

Pada tahapan ini penulis akan melihat data dukung masing-masing indikator dan menentukan nilai tingkat kapabilitas layanan berdasarkan data Tabel 2 dan 3 kriteria tingkat kematangan kapabilitas layanan yang selanjutnya angka tersebut akan dikumpulkan pada tabel perhitungan nilai aspek layanan administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik dan layanan publik

Tabel 2. Indikator Tingkat Kematangan Aspek 7 Domain Layanan SPBE

Nomor Indikator	Nama Indikator	Bobot
Indikator 32	Layanan_Perencanaan	2,75

Indikator 33	Layanan_Penganggaran	2,75
Indikator 34	Layanan Keuangan	2,75
Indikator 35	Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	2,75
Indikator 36	Layanan Kepegawaian	2,75
Indikator 37	Layanan Kearsipan Dinamis	2,75
Indikator 38	Layanan Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah	2,75
Indikator 39	Layanan Pengawasan Internal Pemerintah	2,75
Indikator 40	Layanan Akuntabilitas Kinerja Organisasi	2,75
Indikator 41	Layanan Kinerja Pegawai	2,75

Tabel 3. Indikator Tingkat Kematangan Aspek 8 Domain Layanan SPBE

Nomor Indikator	Nama Indikator	Bobot
Indikator 42	Layanan Pengaduan Pelayanan Publik	3
Indikator 43	Layanan Data Terbuka	3
Indikator 44	Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH)	3
Indikator 45	Layanan PublikSektor 1	3
Indikator 46	Layanan PublikSektor 2	3
Indikator 47	Layanan PublikSektor 3	3

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam melaksanakan penelitian tentang tingkat kematangan domain layanan SPBE di Pemerintah Kota Palembang dilakukan pendataan terhadap aplikasi SPBE dan jenis aplikasi SPBE yang mewakili penerapan dari masing-masing indikator. Jenis aplikasi SPBE dibagi menjadi 2 jenis yaitu aplikasi Umum dan Khusus. Daftar Data aplikasi SPBE yang diterapkan oleh pemerintah kota Palembang dapat dilihat pada Tabel.4 Aplikasi SPBE Pemerintah Kota Palembang.

Tabel 4. Aplikasi SPBE Pemerintah Kota Palembang

Nomor Aspek	Aplikasi SPBE	Jenis Aplikasi SPBE
Indikator 32	sipd-ri.kemendagri.go.id	Umum
Indikator 33	sipd-ri.kemendagri.go.id	Umum
Indikator 34	sipd-ri.kemendagri.go.id	Umum
Indikator 35	lpse.palembang.go.id, sirup.lkpp.go.id dan e- katalog.lkpp.go.id	Umum
Indikator 36	siasn.bkn.go.id	Umum

Indikator 37	srikandi.arsip.go.id	Umum
Indikator 38	SIMDA BMD	Khsusus
Indikator 39	Inspektorat.palembang.go.id	Khsusus
Indikator 40	esakip.palembang.go.id	Khsusus
Indikator 41	kinerja.bkn.go.id	Umum
Indikator 42	lapor.go.id	Umum
Indikator 43	satudata.palembang.go.id	Khsusus
Indikator 44	jdih.palembang.go.id	Khsusus
Indikator 45	sidemang.palembang.go.id	Khsusus
Indikator 46	sipperi.palembang.go.id	Khsusus
Indikator 47	disnaker.palembang.go.id	Khsusus

Penilaian tingkat kematangan masing-masing indikator menggunakan acuan data tabel 4. Aplikasi SPBE yang diterapkan di pemerintah kota Palembang dalam pelaksanaan pemerintahan berbasis elektronik.

### 3.1 Nilai Indeks Aspek Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik

Aspek layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik merupakan salah satu aspek dari domain layanan SPBE yang memiliki 10 indikator di dalamnya. Masing-masing indikator dilakukan penilaian tingkat kapabilitas layanan untuk mendapatkan nilai tingkat kematangan indikator yang menjadi variabel nilai pembentuk nilai indeks aspek. Nilai tingkat kematangan indikator ditentukan berdasarkan sejauh mana layanan aplikasi berdasarkan kategori tingkatan sebagai berikut:

Tabel 5. Kriteria Tingkat Kematangan Indikator

Tingkat	Kriteria
1	Layanan memberikan informasi terkait layanan yang dimaksud di dalam indikator layanan
2	Terpenuhinya Kriteria Indikator Tingkat 1 dan memiliki layanan interaksi seperti pencarian dokumen, pengunduhan dokumen, pengunggahan dokumen
3	Terpenuhinya Kriteria Indikator Tingkat 2 dan meberikan layanan transaksi seperti validasi data, mekanisme persetujuan, otomasi jalur kerja dan analitik data
4	Terpenuhinya Kriteria Indikator Tingkat 3 dan layanan berkolaborasi atau terintegrasi dengan layanan elektronik lainnya
5	Terpenuhinya Kriteria Indikator Tingkat 4 dan telah dilakukan evaluasi, reviu dan perbaikan terhadap perubahan peraturan, lingkungan, teknologi dan kebutuhan instansi

Setelah melakukan penilaian masing-masing indikator pada aspek 7 domain layanan, dengan memberikan nilai nilai tingkat kematangan berdasarkan data dukung

yang selanjutnya dihitung dengan nilai bobot indikator nilai capaian indeks aspek 7 domain layanan pada pemerintah kota Palembang yaitu 3,45 seperti tampak pada tabel 6 penilaian aspek 7 domain layanan.

Tabel 6. Penilaian Aspek 7 Domain Layanan

Aspek 7	Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik		BA : 27,5
Nomor Indikator	Nilai Tingkat Kematangan Indikator (NI)	Bobot Indikator (BI %)	NI x BI
Indikator 32	4	2,5	10
Indikator 33	4	2,5	10
Indikator 34	4	2,5	10
Indikator 35	4	2,5	10
Indikator 36	4	2,5	10
Indikator 37	5	2,5	12,5
Indikator 38	3	2,5	7,5
Indikator 39	2	2,5	5
Indikator 40	4	2,5	10
Indikator 41	4	2,5	10
Jumlah (NI x BI)			95
Indeks Aspek 7 (1/BA x Jumlah (NI x BI))			3,45

### 3.2 Nilai Indeks Aspek Layanan Publik Berbasis Elektronik

Aspek layanan publik berbasis elektronik merupakan salah satu aspek dari domain layanan SPBE yang memiliki 6 indikator di dalamnya. Masing-masing indikator dilakukan penilaian tingkat kapabilitas layanan untuk mendapatkan nilai tingkat kematangan indikator yang menjadi variabel nilai pembentuk nilai indeks aspek dengan memberikan nilai nilai tingkat kematangan berdasarkan data dukung yang selanjutnya dihitung dengan nilai bobot indikator.

Tabel 7. Nilai Indeks Aspek 8 SPBE

Nomor Aspek	Nama Aspek		Bobot Aspek BA (%)
Aspek 8	Layanan Publik Berbasis Elektronik		18
Nomor Indikator	Nilai Tingkat Kematangan (NI)	Bobot Indikator (BI %)	NI x BI
Indikator 42	3	3	9
Indikator 43	3	3	9
Indikator 44	5	3	15
Indikator 45	5	3	15
Indikator 46	4	3	12
Indikator 47	4	3	12
Jumlah (NI x BI)			72
Indeks Aspek 7 (1/BA x Jumlah (NI x BI))			4,0

Setelah melakukan penilaian masing-masing indikator pada aspek 8 domain layanan, nilai capaian indeks aspek 8 domain layanan pada pemerintah kota Palembang yaitu 4,0.

### 3.3 Penilaian Nilai Tingkat Kematangan Domain Layanan SPBE Kota Palembang

Setelah melakukan pengukuran nilai indeks aspek layanan administrasi pemerintahan dan layanan publik berbasis elektronik selanjutnya pengukuran nilai indeks domain layanan dilakukan berdasarkan hasil nilai indeks aspek yang telah didapatkan dengan hasil pengukuran nilai indeks domain layanan 3,67.

Tabel 8. Nilai Indeks Domain Layanan

Domain 4	Layanan SPBE		BA : 45,5	
Nomor Aspek	Nama Aspek Layanan	Nilai Indeks Aspek (NA)	Bobot Aspek BA (%)	NA x BA
Aspek 7	Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik	3,45	27,5	95
Aspek 8	Publik Berbasis Elektronik	4,0	18	72
Jumlah(NA x BA)				167
Indeks Domain 4=1/BD x Jumlah(NA x BA)				3,67

## 4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 16 indikator dari domain layanan SPBE pada pemerintah kota Palembang didapatkan beberapa kesimpulan yaitu terdapat 3 Indikator Domain layanan SPBE yang mencapai tingkat kriteria optimum yaitu indikator layanan kearsipan dinamis, layanan jaringan dokumentasi dan informasi umum, dan layanan publik sektor 1. Terdapat 9 Indikator Domain layanan SPBE yang mencapai tingkat kriteria kolaborasi yaitu layanan perencanaan, penganggaran, keuangan, pengadaan barang dan jasa, kepegawaian, Akuntabilitas kinerja organisasi, kinerja pegawai, layanan publik sektor 2 dan layanan publik sektor 3. Terdapat 3 Indikator Domain layanan SPBE yang mencapai tingkat transaksi yaitu layanan pengelolaan barang milik negara/daerah, pengaduan pelayanan publik dan layanan data terbuka. Terdapat 1 Indikator Domain layanan SPBE yang hanya mencapai tingkat interaksi yaitu layanan pengawasan internal pemerintah. Capaian nilai indeks tingkat kematangan domain layanan SPBE pada pemerintah kota Palembang mendapatkan 3,67 dengan predikat Sangat Baik. Dengan

menggunakan framework SPBE pemerintah dapat melihat sejauh apa penerapan SPBE yang selanjutnya menjadi refrensi untuk melakukan peningkatan.

## REFERENCES

- [1] Pemerintah Pusat, *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. PERATURAN PRESIDEN, 2018, p. 110.
- [2] Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020 Tentang Pemantauan Dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*, vol. 53, no. 9. 2020, pp. 1689–1699.
- [3] R. M. I. R. Rusdy and S. Flambonita, "Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Di Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan Good Governance," *Lex LATA*, vol. 5, no. 2, pp. 218–239, 2023, doi: 10.28946/lexl.v5i2.2351.
- [4] R. Pratama, "Analisis Manajemen Operasi Menggunakan framework COBIT 5 DS01 Manage Operation," 2023. doi: 10.52303/jb.v5i1.97.
- [5] D. Ikhtiarti and T. Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan E-Learning Universitas Bina Darma Menggunakan Framework ITIL V3," *J. Teknol. Dan Ilmu Komput. Prima*, vol. 6, no. 1, pp. 48–53, 2023, doi: 10.34012/jutikomp.v6i1.3598.
- [6] A. Setiawan, M. F. F. Sahlan, and S. Syam, "Evaluasi Implementasi E-Government Kota Palopo Menggunakan E-Government Maturity Model," *J. Softw. Eng. Multimed.*, vol. 1, no. 2, pp. 59–66, 2023, doi: 10.20895/jasmed.v1i2.1345.
- [7] I. M. S. Kawashita, A. A. Baptista, and D. Soares, "E-government maturity models: more of the same?," in *2020 Seventh International Conference on eDemocracy & eGovernment (ICEDEG)*, IEEE, Apr. 2020, pp. 58–66. doi: 10.1109/ICEDEG48599.2020.9096697.
- [8] A. Widia, D. Putri, L. Abdurrahman, and R. A. Nugraha, "Evaluation of the Electronic-Based Government System Using the Regulation of the Minister of Pan-Rb Number 59 of 2020 Concerning Monitoring and Evaluation of Spbe on the Service Domain in Diskominfo City of Bandung," *Telkom Univ.*, vol. 8, no. 5, pp. 9181–9189, 2021.
- [9] G. F. Prassida and G. M. Rifky, "Pemantauan Dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Pemerintah Kota Balikpapan Berdasarkan Peraturan Menteri Pan-Rb Nomor 59 Tahun 2020," *Jursima*, vol. 11, no. 2, pp. 257–264, 2023, doi: 10.47024/js.v11i2.575.
- [10] D. Y. Kim and G. Grant, "E-government maturity model using the capability maturity model integration," *J. Syst. Inf. Technol.*, vol. 12, no. 3, pp. 230–244, 2010, doi: 10.1108/13287261011070858.
- [11] E. Amalia, D. Hamdani, and U. Nugraha, "E-Government Maturity Model Based on SPBE at Department of Spatial Planning and Development," *Int. J. Eng. Contin.*, vol. 3, no. 2, pp. 22–33, 2024, doi: 10.58291/ijec.v3i2.262.
- [12] P. Jhon, "Evaluasi Domain Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Pemerintah Kecamatan Se-Kota Kupang," *HOAQ (High Educ. Organ. Arch. Qual. J. Teknol. Inf.*, vol. 12, no. 2, pp. 112–118, 2023, doi: 10.52972/hoaq.vol12no2.p112-118.
- [13] I Made Sukarsa *et al.*, "Evaluation of E-Government Maturity Models in Sub-District Public Services in Indonesia Using the SPBE Framework," *J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi)*, vol. 4, no. 2, pp. 243–253, 2020, doi: 10.29207/resti.v4i2.1825.
- [14] H. D. Pratiwi, W. Hayuhardhika, N. Putra, and A. D. Herlambang, "Evaluasi Penerapan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sumbawa Besar Menggunakan Kerangka Kerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik ( SPBE )," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 11, pp. 4116–4124, 2020.
- [15] D. Anjani, "Analisis Kapabilitas Proses pada Domain Manajemen SPBE di Diskominfo Kota Tasikmalaya Berdasarkan PERMENPAN-RB No. 59 Tahun 2020," *J. Media Infotama*, vol. 19, no. 1, pp. 133–140, 2023, doi: 10.37676/jmi.v19i1.3501.