



BUPATI CIREBON  
PROVINSI JAWA BARAT  
KEPUTUSAN BUPATI CIREBON

NOMOR : 500.12.6 /Kep. 364 -Diskominfo/2024  
LAMPIRAN : 1 (satu) Lampiran

TENTANG

PENETAPAN PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN  
BERBASIS ELEKTRONIK

BUPATI CIREBON,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi, maka diperlukan pengelolaan manajemen layanan yang handal untuk melakukan akselerasi penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Cirebon;
- b. bahwa dalam rangka pengelolaan peningkatan kualitas Manajemen Layanan untuk mendukung pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sesuai ketentuan Pasal 36 Peraturan Bupati Cirebon Nomor 96 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik diperlukan pedoman pelaksanaan Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Penetapan Pedoman Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 8 Agustus Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
9. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112);
10. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 233);

11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 994);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 21 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkup Pemerintah Kabupaten Cirebon (Lembaran Daerah Kabupaten Cirebon Tahun 2018 Nomor 12, Seri D);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cirebon (Lembaran Daerah Kabupaten Cirebon Tahun 2016 Nomor 12) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Cirebon Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cirebon (Lembaran Daerah Kabupaten Cirebon Tahun 2021 Nomor 1);
14. Peraturan Bupati Cirebon Nomor 96 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Cirebon (Berita Daerah Kabupaten Cirebon Tahun 2022 Nomor 96).

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan :  
KESATU : Pedoman Manajemen Layanan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Pedoman Manajemen Layanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU merupakan pedoman proses perencanaan, pengembangan, pembinaan dan pendayagunaan layanan di dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cirebon.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Cirebon dan/atau sumber lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

KEEMPAT : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sumber  
pada tanggal 31 Juli 2024

Pj. BUPATI CIREBON,



WAHYU MIJAYA

Tembusan :

Yth, Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
Republik Indonesia di Jakarta.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN BUPATI CIREBON  
NOMOR : 500.12.6 /Kep. 364 -Diskominfo/2024  
TANGGAL : 31 Juli 2024  
TENTANG : PENETAPAN PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN  
SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

## **MANAJEMEN LAYANAN**

### **SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

##### **A. Latar Belakang**

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada penggunanya. Penerapan SPBE diharapkan dapat memperbaiki tata kelola pemerintahan sehingga bisa mencapai efisiensi, integrasi, dan berbagi pakai.

Penerapan SPBE sendiri berangkat dari permasalahan-permasalahan yang terjadi selama ini, seperti terjadinya pemborosan anggaran belanja TIK akibat dari setiap Kementerian/Lembaga Pemerintah/Pemerintah Daerah membangun aplikasi pemerintahan sendiri-sendiri. Dengan kondisi seperti itu juga terjadi disintegrasi sistem informasi pemerintahan sehingga validitas data pemerintah kurang diyakini sepenuhnya. Masyarakat juga menuntut pelayanan publik yang transparan, cepat, dan efektif. Oleh karenanya penerapan SPBE dilakukan demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Selain itu juga untuk menunjang pelayanan publik yang berkualitas serta meningkatkan keterpaduan dan efisiensi.

Berkembangnya teknologi dan sistem informasi saat ini tidak hanya berdampak pada semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan kemudahan layanan, namun juga menjadi pemacu bagi pemerintah untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat. Hal ini mengingat pemerintah sebagai pelayan publik (*public servant*) yang tentunya harus memperhatikan kualitas

pelayanannya. Kualitas pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat ini merupakan tolak ukur di dalam melihat keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah. Implikasi kinerja pelayanan aparatur pemerintah juga akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Tujuan dari dibentuknya SPBE dalam Perpres Nomor 95 Tahun 2018 sejalan dengan tujuan dari dibentuknya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, dimana terdapat 8 (delapan) area perubahan yang mewakili setiap program perubahan. Salah satu yang berkaitan dengan SPBE adalah Penataan Tatalaksana. Dalam Penataan Tatalaksana, penerapan SPBE diharapkan dapat meningkatkan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses manajemen pemerintah. Tidak hanya dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, namun juga tata kelola internal di dalam pemerintahan agar efektif, efisien, dan kinerja pemerintahan meningkat.

Dalam Permenpan RB Nomor 26 Tahun 2020, penerapan SPBE juga diukur dalam beberapa indikator. Beberapa diantaranya seperti: apakah dalam kementerian/lembaga/pemerintah telah menerapkan manajemen layanan SPBE, menerapkan layanan kepegawaian berbasis elektronik, menerapkan layanan kearsipan berbasis elektronik, dan menerapkan layanan publik berbasis elektronik.

Keseluruhan indikator ini harus terpenuhi, karena memberi pengaruh besar dalam pencapaian Reformasi Birokrasi pada kementerian/lembaga/pemerintah tersebut. Selain penerapan SPBE dalam aspek internal manajemen pemerintahan, pengaruh SPBE ini juga membawa dampak besar kepada masyarakat pengguna layanan. Banyak inovasi layanan publik bermunculan, namun dengan adanya inovasi layanan publik berbasis teknologi informasi ini, banyak dampak positif yang timbul karenanya.

Pertama, penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik memberikan kemudahan kepada pengguna layanan. Masyarakat tidak harus datang ke instansi pemerintah sebagai pemberi layanan, cukup dengan mengakses halaman yang sudah dikelola oleh pemerintah, baik website atau media sosial, masyarakat sudah bisa mengetahui informasi dasar mengenai layanan yang diberikan, serta mengisi form aplikasi yang telah disediakan; dan Kedua, meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan informasi yang disajikan secara terbuka melalui teknologi informasi, masyarakat mudah mengetahui SOP, persyaratan, biaya dan jangka waktu yang dibutuhkan. Hal ini dapat mencegah terjadinya maladministrasi berupa penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, pungli dan sebagainya. Ketiga, pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat terintegrasi, misalnya dengan membentuk sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).

Manajemen Layanan SPBE bertujuan untuk menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas Layanan SPBE kepada Pengguna SPBE. Hal tersebut dilakukan melalui serangkaian proses pelayanan Pengguna SPBE, pengoperasian Layanan SPBE, dan pengelolaan Aplikasi SPBE. Pelayanan Pengguna SPBE merupakan kegiatan pelayanan terhadap keluhan, gangguan, masalah, permintaan, dan perubahan Layanan SPBE dari Pengguna SPBE. Pengoperasian Layanan SPBE merupakan kegiatan pendayagunaan dan pemeliharaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE. Pengelolaan Aplikasi SPBE merupakan kegiatan pembangunan dan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE.

Layanan SPBE di Kabupaten Cirebon terdiri dari layanan administrasi pemerintahan dan layanan publik yang dalam implementasinya sudah berbasis elektronik. Saat ini Pemerintah Kabupaten Cirebon telah melakukan berbagai upaya dalam peningkatan Layanan SPBE dengan cara meningkatkan kolaborasi

antar instansi agar pelaksanaan Layanan SPBE dapat berjalan dengan optimal. Dokumen Manajemen Layanan SPBE ini menggambarkan kondisi manajemen layanan SPBE dari mulai kebijakan/regulasi, tata kelola dan implementasinya.

## **B. Tujuan Manajemen Layanan SPBE**

Tujuan Manajemen Layanan SPBE di Kabupaten Cirebon adalah sebagai berikut:

1. Mengelola sistem layanan SPBE di Kabupaten Cirebon baik layanan administrasi pemerintahan maupun layanan publik berbasis elektronik yang berkesinambungan, berkualitas, responsif, dan adaptif;
2. Meningkatkan kualitas layanan SPBE di Kabupaten Cirebon;
3. Menyediakan layanan berbasis elektronik yang dapat dipergunakan sebagai media pengendali, perencanaan, evaluasi, serta sebagai sarana perbaikan berkelanjutan;
4. Menjamin keberlangsungan Layanan SPBE di Kabupaten Cirebon.

## **C. Manfaat dan Sasaran yang Diharapkan**

Manfaat dari penerapan Manajemen Layanan SPBE dalam penerapan SPBE adalah menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas Layanan SPBE melalui pengendalian pelayanan yang terjadi dalam SPBE. Selain itu juga memberikan dukungan terhadap layanan publik berbasis elektronik dan layanan administrasi pemerintah berbasis elektronik agar layanan SPBE tersebut dapat berjalan secara berkesinambungan, berkualitas, responsif, dan adaptif.

## **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Manajemen Layanan SPBE di Kabupaten Cirebon adalah sebagai berikut:

1. Muatan Manajemen Layanan, meliputi:

- a. Aktivitas: pelayanan pengguna pengaduan, permintaan, pengoperasian dan pengelolaan layanan yang dapat melingkupi pengelolaan Aplikasi SPBE dan perangkat infrastruktur pendukung SPBE lainnya; dan
- b. Jenis: layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik.

## 2. Penyelenggaraan Manajemen Layanan

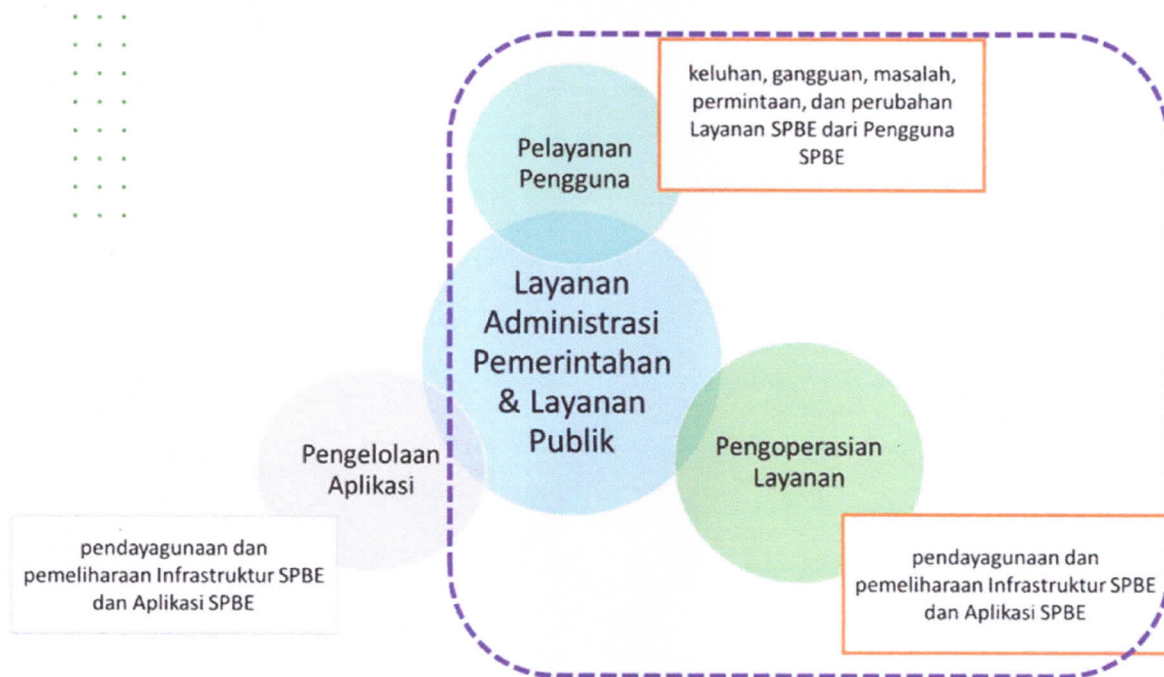
Penyelenggaraan Manajemen Layanan dapat diwujudkan dengan membangun layanan berbasis elektronik opsional untuk menjalankan proses atau tugas pokok dan fungsi yang ada, adapun penyelenggaraan ini terdiri dari:

- a. Pengelolaan keluhan, gangguan, masalah, permintaan, dan perubahan Layanan SPBE dari pengelola kepada pengguna dan begitu sebaliknya; dan
- b. Pendayagunaan dan pemeliharaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE

## BAB II

### GAMBARAN UMUM

Manajemen Layanan SPBE bertujuan untuk menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas Layanan SPBE kepada Pengguna SPBE. Hal tersebut dilakukan melalui serangkaian proses pelayanan Pengguna SPBE, pengoperasian Layanan SPBE, dan pengelolaan Aplikasi SPBE.



Gambar 2.1. Gambaran Manajemen Layanan SPBE

Manajemen Layanan SPBE dilaksanakan berdasarkan pedoman manajemen Layanan SPBE. Namun sampai saat ini, Pedoman Manajemen Layanan belum dikeluarkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika. Dalam pelaksanaan manajemen Layanan SPBE di Kabupaten Cirebon mengacu pada peraturan-peraturan terkait penyelenggaraan SPBE, dan dikoordinasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon. Kegiatan dari manajemen pelayanan dapat dilihat pada gambar di atas.

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa kegiatan pelayanan terdiri dari:

a. Kegiatan Layanan Administrasi Pemerintahan

Maksud dari kegiatan layanan administrasi pemerintahan yaitu seluruh

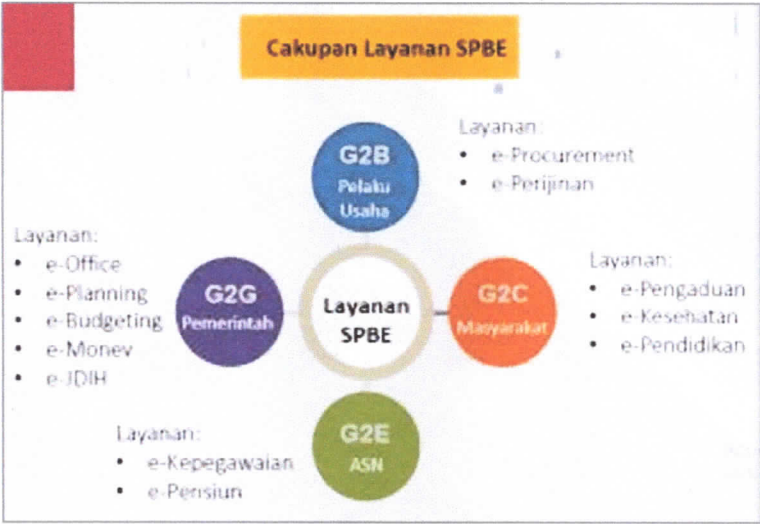
kegiatan layanan yang dilakukan untuk mendukung dari tugas pokok dan fungsi dari pemerintahan tersebut secara internal;

b. Kegiatan Layanan Publik

Maksud dari kegiatan layanan publik yaitu seluruh kegiatan layanan yang dilaksanakan untuk melayani tugas pokok dan fungsi dari pemerintahan kepada masyarakat umum atau publik.

Dalam pengimplementasiannya, manajemen layanan SPBE terdiri dari berbagai layanan yaitu:

- a. Pengoperasian layanan, merupakan aktifitas pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur dan aplikasi SPBE
- b. Pengelolaan aplikasi, merupakan aktifitas pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur SPBE dan aplikasi SPBE; dan
- c. Pelayanan pengguna, merupakan aktifitas yang berhubungan dengan pelayanan untuk mencari solusi dan penyelesaian dari berbagai keluhan, gangguan, masalah, permintaan dan perubahan layanan SPBE dari pengguna SPBE.



Gambar 2.2. Cakupan Layanan SPBE

Cakupan Layanan SPBE meliputi layanan dari Pemerintah ke Pemerintah (G2G), Pemerintah ke ASN (G2E), Pemerintah ke Masyarakat (G2C), dan Pemerintah ke Pelaku Usaha (G2B). Berikut layanan yang menjadi cakupan

dalam keempat mekanisme tersebut, yaitu:

1. Pemerintah ke Pemerintah (G2G):

- a. *e-Office*, merupakan salah satu bentuk penerapan *e-government* melalui penggunaan aplikasi untuk mempermudah kegiatan perkantoran. Dengan aplikasi ini, aktivitas penandatanganan surat dan pemberian disposisi bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja meski sedang tidak berada di kantor. Dengan begitu, aktivitas surat menyurat bisa dilakukan dengan lebih cepat dibandingkan cara manual.
- b. *e-Planning*, merupakan aplikasi yang menginovasi proses Musrenbang Kecamatan, Kabupaten/Kota, Forum SKPD, Musrenbang RKPD, RKPD hingga KUA-PPAS menjadi lebih transparan, cepat, terintegrasi, konsisten dan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan diharapkan dapat menjadi *tools* dalam membantu percepatan penyelesaian dokumen sesuai waktu yang telah ditentukan. Aturan ini sebagaimana diatur dalam Pemendagri Nomor 54 Tahun 2010 tentang tahapan, tata cara penyusunan, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pembangunan daerah. *E-planning* yang berisi tentang menu-menu RPJMD selama 5 tahunan bersama Rencana Kerja Tahunan (RKPD) yang dimanifestasikan kedalam Renstra dan Renja SKPD yang disertai dengan laporan-laporan yang digunakan dalam penyusunan dokumen SKPD dan Pemerintah Daerah.
- c. *e-Budgeting*, merupakan sistem penyusunan anggaran yang dibuat untuk memfasilitasi proses penyusunan APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) dan APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara). Sistem ini dihadirkan dalam bentuk aplikasi program komputer berbasis web. *e-Budgeting* merupakan salah satu perwujudan implementasi *e-Government* dalam mengelola keuangan pemerintah, memudahkan semua proses penyusunan anggaran yang sudah dibuat.
- d. *e-Monev*, merupakan sistem layanan yang mendukung pelaksanaan

Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan. Tujuannya untuk memantau perkembangan program pemerintah dan realisasi penyerapan anggaran.

- e. e-JDIH, merupakan wadah pendayagunaan bersama atas dokumen hukum secara tertib, terpadu, dan berkesinambungan, serta merupakan sarana pemberian pelayanan informasi hukum secara lengkap, akurat, mudah, dan cepat dengan memanfaatkan teknologi informatika (secara elektronik).

2. Pemerintah ke ASN (G2E):

- a. e-Kepegawaian, merupakan sistem layanan untuk menangani berbagai hal dalam pengurusan kepegawaian mulai dari pengisian, pengolahan dan pemusatan data secara terkomputerisasi sehingga dapat menangani berbagai laporan yang berhubungan dengan kepegawaian. Aplikasi e-Kepegawaian digunakan untuk pengelolaan data kepegawaian secara terintegrasi, menghasilkan, menyimpan dan menyebarkan informasi yang terjamin mutunya, hingga dapat mendukung proses pengambilan keputusan untuk pencapaian target.
- b. e-Pensiun, merupakan sistem layanan yang digunakan untuk pengelolaan data ASN yang telah purna bakti secara terintegrasi.

3. Pemerintah ke Masyarakat (G2C)

- a. e-Pengaduan, merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat secara *online*. Hal ini ditujukan agar pengaduan masyarakat bisa direspon dan ditindaklanjuti secara cepat dan tepat, selain juga sebagai salah satu alat untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja pemerintah.
- b. e-Kesehatan, merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk pelayanan dan informasi kesehatan, utamanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan meningkatkan proses

kerja yang efektif dan efisien. Beberapa penerapan e-kesehatan di antaranya adalah: sistem informasi manajemen kesehatan (*health management information system*), rekam medis elektronik/rekam kesehatan elektronik (EMR/EHR), sistem surveilans (*surveillance system*), *health knowledge management*, telemedisin (*telemedicine*), *mobile health* (m-health), *consumer health informatics*, *elearning in health sciences*, dan *medical research*. Dalam hal ini, penggunaan solusi-solusi m-health dan telemedisin untuk mengatasi masalah infrastruktur, komunikasi, dan sumber daya manusia.

- c. e-Pendidikan, merupakan layanan yang digunakan untuk pengelolaan data pendidikan secara terintegrasi dan pemberian pembelajaran dengan memanfaatkan teknologi informatika.

#### 4. Pemerintah ke Pelaku Usaha (G2B)

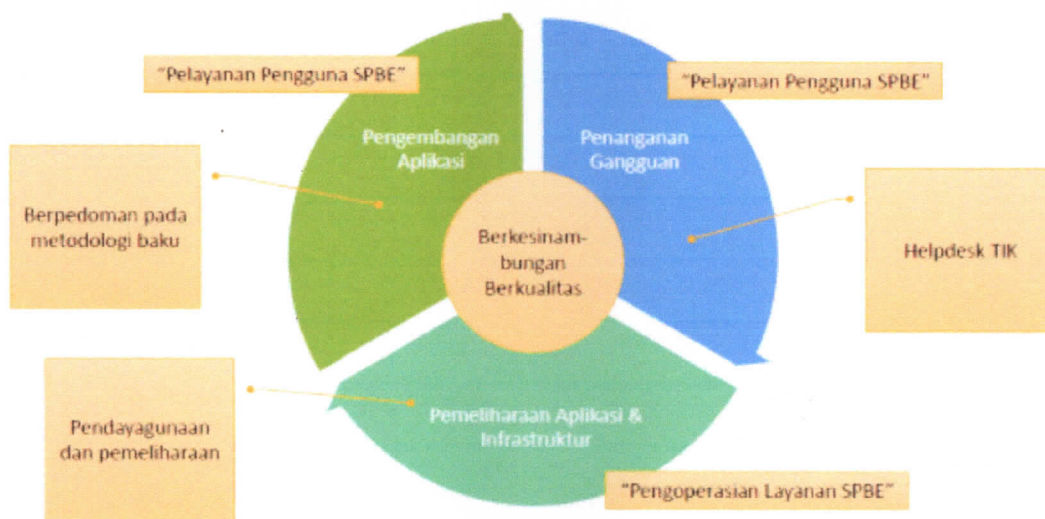
- a. *e-Procurement*, penggunaan teknologi informasi untuk mempermudah *business-to-business* (B2B) bertransaksi pembelian untuk barang dan jasa. Manfaat utama *e-procurement* meliputi menghemat anggaran, waktu, dan beban kerja tambahan. Keuntungan *e-procurement* tidak hanya meliputi penghematan uang tetapi penyederhanaan keseluruhan proses. Rencana-rencana yang optimal dapat dikomunikasikan dengan cepat kepada penyedia-penyedia jasa, oleh karena itu dapat mengurangi biaya dan pemborosan. Keuntungan *e-procurement* meliputi pengurangan biaya *overhead* seperti pembelian agen, juga peningkatan kendali inventori, dan keseluruhan peningkatan siklus manufaktur. Sistem *e-procurement* membantu perusahaan-perusahaan mengkonsolidasikan data tentang pengadaan bermacam-macam barang baik secara langsung maupun tidak langsung.
- b. e-Perijinan, merupakan layanan perizinan berbasis elektronik/online untuk mempermudah masyarakat dalam hal mengajukan permohonan izin terkait pelayanan yang tersedia.

### BAB III

## KERANGKA KERJA MANAJEMEN LAYANAN SPBE

### A. Konsep Manajemen Layanan SPBE

Manajemen Layanan merupakan serangkaian proses pelayanan kepada pengguna, pengoperasian layanan, dan pengelolaan Aplikasi SPBE agar Layanan SPBE dapat berjalan berkesinambungan dan berkualitas. Manajemen Layanan SPBE ini dilaksanakan untuk memberikan dukungan terhadap layanan publik berbasis elektronik dan layanan administrasi pemerintah berbasis elektronik agar layanan SPBE tersebut dapat berjalan secara berkesinambungan, berkualitas, responsif, dan adaptif.



**Gambar 3.1. Lingkup dari Manajemen Layanan SPBE**

Dari Gambar 3.1. terlihat bahwa ruang lingkup dari Manajemen Layanan SPBE terdiri dari:

- Kegiatan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi yang baku dan standar;
- Pemeliharaan aplikasi dan infrastruktur yang berdayaguna dan dipelihara terus-menerus; dan
- Penanganan gangguan dalam bentuk pengimplementasian helpdesk TIK.

Adapun beberapa hal yang berhubungan dengan manajemen layanan SPBE adalah sebagai berikut:

- a. Manajemen Layanan SPBE bertujuan untuk menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas Layanan SPBE kepada Pengguna SPBE;
- b. Manajemen Layanan SPBE dilakukan melalui serangkaian proses pelayanan Pengguna SPBE, pengoperasian Layanan SPBE, dan pengelolaan Aplikasi SPBE;
- c. Pelayanan Pengguna SPBE merupakan kegiatan pelayanan terhadap keluhan, gangguan, masalah, permintaan, dan perubahan Layanan SPBE dari Pengguna;
- d. Pengoperasian Layanan SPBE merupakan kegiatan pendayagunaan dan pemeliharaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE;
- e. Pengelolaan Aplikasi SPBE merupakan kegiatan pembangunan dan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE;
- f. Manajemen Layanan SPBE dilaksanakan berdasarkan pedoman manajemen Layanan SPBE;
- g. Dalam pelaksanaan manajemen Layanan SPBE di tingkat pemerintah daerah dikoordinasikan dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon; dan
- h. Pedoman Manajemen Layanan SPBE di tingkat nasional belum ditetapkan sehingga penyelenggaraan Manajemen Layanan SPBE di Kabupaten Cirebon mengacu pada peraturan perundangan yang terkait.

## **B. Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik**

Layanan SPBE terdiri atas: (a) Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik; dan (b) Layanan Publik Berbasis Elektronik. Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan Layanan SPBE yang mendukung tatalaksana internal birokrasi dalam rangka meningkatkan kinerja

dan akuntabilitas pemerintah di Kabupaten Cirebon, sedangkan Layanan Publik Berbasis Elektronik merupakan Layanan SPBE yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Cirebon.

Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik meliputi layanan yang mendukung kegiatan di bidang perencanaan, penganggaran, keuangan, pengadaan barang dan jasa, kepegawaian, kearsipan, pengelolaan barang milik negara, pengawasan, akuntabilitas kinerja, dan layanan lain sesuai dengan kebutuhan internal birokrasi pemerintahan. Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik diterapkan dengan pembangunan dan pengembangan Aplikasi Umum.

Layanan Publik Berbasis Elektronik meliputi layanan yang mendukung kegiatan di sektor pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Layanan Publik Berbasis Elektronik dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Cirebon, dengan mengutamakan penggunaan Aplikasi Umum yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat. Dalam hal layanan publik berbasis elektronik memerlukan Aplikasi Khusus, Pemerintah Kabupaten Cirebon dapat melakukan pembangunan dan pengembangan Aplikasi Khusus tersebut.

Berikut jenis layanan administrasi pemerintahan dan layanan publik di Pemerintah Kabupaten Cirebon:

**Tabel 3.1. Layanan Administrasi Pemerintahan  
di Lingkup Pemerintah Kabupaten Cirebon**

No	Nama Layanan	Nama Aplikasi	Uraian	Pengelola Layanan
1	Layanan Perencanaan	e-Perencanaan ( <a href="http://www.perencanaan.cirebonkab.go.id">www.perencanaan.cirebonkab.go.id</a> )	Layanan untuk mengelola data-data Program dan Kegiatan yang digunakan dalam perencanaan pembangunan daerah secara online	Bappelitbangda
2	Layanan Penganggaran	e-Perencanaan ( <a href="http://www.perencanaan.cirebonkab.go.id">www.perencanaan.cirebonkab.go.id</a> )	Layanan perencanaan dan penganggaran di Kabupaten Cirebon masih dalam satu aplikasi	Bappelitbangda dan BKAD
3	Layanan Keuangan	SIKATON ( <a href="http://sikaton.cirebonkab.go.id">http://sikaton.cirebonkab.go.id</a> )  SIRAOS ( <a href="http://siraos.cirebonkab.go.id">http://siraos.cirebonkab.go.id</a> )	Layanan Online berbasis Website untuk membantu pekerjaan sehari-hari di fungsi Kuasa BUD, baik untuk Anggaran dalam menyusun DPA dan SPD, juga untuk penerbitan SP2D serta menunjang proses rekonsiliasi data laporan keuangan bulanan dan tahunan	BKAD
4	Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	SIRUP ( <a href="http://lpse.cirebonkab.go.id/">http://lpse.cirebonkab.go.id/</a> ) SIKAP ( <a href="http://simpbj.cirebonkab.go.id/">http://simpbj.cirebonkab.go.id/</a> ) SPSE ( <a href="https://sikap.lkpp.go.id/">https://sikap.lkpp.go.id/</a> )	Sarana layanan terkait RUP untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses secara langsung Pengadaan Barang/Jasa. SIRUP dan SPSE untuk PA/KPA dan Masyarakat. SIKPA untuk Penyedia	Bagian Barang dan Jasa Sekretariat Daerah

No	Nama Layanan	Nama Aplikasi	Uraian	Pengelola Layanan
5	Layanan Kepegawaian	SIMPEG ( <a href="http://www.simpeg.cirebonkab.go.id/">http://www.simpeg.cirebonkab.go.id/</a> )	Layanan Online berbasis Website untuk semua pelayanan Kepegawaian secara online dari mulai informasi pegawai sampai pengajuan pensiun.	BKPSDM
6	Layanan Kearsipan Dinamis	SRIKANDI ( <a href="https://srikandi.arsip.go.id/">https://srikandi.arsip.go.id/</a> )	SRIKANDI berfungsi untuk memenuhi kebutuhan pembuatan surat menyurat dan arsip elektronik secara online serta terintegrasi	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
7	Layanan Pengelolaan Barang Milik Daerah	SIP-BMD ( <a href="http://bmd.cirebonkab.go.id/">http://bmd.cirebonkab.go.id/</a> )	Memudahkan pelaksanaan pengelolaan Barang milik Daerah untuk dikelola dengan baik	BKAD
8	Layanan Akuntabilitas Kinerja Organisasi	e-SAKIP ( <a href="http://sakip.cirebonkab.go.id/">http://sakip.cirebonkab.go.id/</a> )	Untuk mengukur capaian kinerja organisasi secara konsisten dan memanfaatkan hasil pengukuran kinerja dan untuk pengendalian kinerja	Bagian Organisasi Sekretariat Daerah
9	Layanan Kinerja Pegawai	e-KINERJA ( <a href="https://ekinerja.cirebonkab.go.id/">https://ekinerja.cirebonkab.go.id/</a> )  SIPEKA ( <a href="https://sipeka.cirebonkab.go.id/">https://sipeka.cirebonkab.go.id/</a> )	Mengukur dan memantau kinerja ASN secara periodik  Memetakan kinerja PNS dalam rangka Sistem Merit	Bappelitbangda dan BKPSDM
10	Layanan Pengaduan Pelayanan Publik	SP4N-LAPOR ( <a href="https://www.lapor.go.id/">https://www.lapor.go.id/</a> )	SP4AN-LAPOR memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik	Diskominfo dan Bagian Organisasi Setda

No	Nama Layanan	Nama Aplikasi	Uraian	Pengelola Layanan
11	Layanan Data Terbuka	OPEN DATA ( <a href="http://cirebonkab.go.id/datasets">http://cirebonkab.go.id/datasets</a> )	Memberikan layanan data secara terbuka yang dapat dibagipakaikan	Diskominfo
12	Layanan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH)	e-JDIH ( <a href="https://jdi.h.cirebonkab.go.id/">https://jdi.h.cirebonkab.go.id/</a> )	Menjamin ketersediaan dokumentasi dan informasi hukum secara lengkap dan akurat, serta dapat diakses secara cepat dan mudah	Bagian Hukum Sekretariat Daerah
13	Layanan Pengawasan Internal Pemerintah	SIMWASDA ( <a href="http://103.212.211.168/login/">http://103.212.211.168/login/</a> )	merupakan sistem pengawasan online berbasis web dalam rangka melaksanakan kegiatan pengawasan melalui pemanfaatan teknologi informasi	Inspektorat

**Tabel 3.2. Layanan Publik di Lingkup Pemerintah Kabupaten Cirebon**

No	Nama Layanan	Nama Aplikasi	Uraian	Pengelola Layanan
1	Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil	SINTREN	SINTREN bertujuan untuk dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) dengan lebih cepat	Disdukcapil
2	Layanan Pajak Daerah	APLIKASI AKANGSURJA	Layanan berbasis android untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak daerah	Bapenda
3	Layanan Perizinan Online	Perizinan Online ( <a href="https://izinonline.cirebonkab.go.id/">https://izinonline.cirebonkab.go.id/</a> )	Perizinan Online bertujuan untuk memberikan pelayanan perizinan dengan lebih efektif dan cepat	DPMPTSP
4	Sistem Informasi Penapisan	BALIKJEH ( <a href="http://balikjeh">http://balikjeh</a> )	Layanan untuk penapisan pemudik	Disdukcapil

No	Nama Layanan	Nama Aplikasi	Uraian	Pengelola Layanan
	Pemudik	<a href="http://cirebonkab.go.id/intro">.cirebonkab.go.id/intro</a> )		
5	Layanan Sosial dan Kesehatan (SLRT)	SIPEPEK ( <a href="https://sipepek.cirebonkab.go.id/">https://sipepek.cirebonkab.go.id/</a> )	Layanan untuk memberikan pelayanan kesehatan, pendidikan, perumahan dan lain-lain untuk warga miskin	Dinsos, Dinkes
6	Sistem Informasi Komoditas Harga Pangan	Sikompa ( <a href="http://harga.dishanpang.cirebonkab.go.id/">http://harga.dishanpang.cirebonkab.go.id/</a> )	Memberikan data dan informasi tentang harga komoditas pangan pokok	DKPP
7	Sistem Informasi Kebutuhan Pokok Masyarakat	Kepokmas ( <a href="http://kepokmas.cirebonkab.go.id/">http://kepokmas.cirebonkab.go.id/</a> )	Memberikan data dan informasi tentang kebutuhan pokok masyarakat di tingkat pasar	Disdagin
8	Layanan Perpustakaan	Inlis Kabupaten Cirebon ( <a href="http://perpustakaan.cirebonkab.go.id/">http://perpustakaan.cirebonkab.go.id/</a> )	Memberikan layanan Koleksi Digital Perpustakaan berbasis elektronik	Disarpus
9	Layanan Kesehatan dan Kegawat darurat	Siceria ( <a href="http://rujukan.cirebonkab.go.id/">http://rujukan.cirebonkab.go.id/</a> )	Memberikan layanan rujukan kesehatan dan kegawatdaruratan dengan memberikan layanan penjemputan pasien gawat darurat	Dinkes
10	Layanan Persampahan	Sebangsakabeh ( <a href="https://sebangsakabeh.cirebonkab.go.id/">https://sebangsakabeh.cirebonkab.go.id/</a> )	Memberikan layanan untuk mempermudah Pengelolaan Sampah yang dikelola para bank sampah, mempercepat pelayanan bank sampah terhadap nasabah atau masyarakat dan Mempermudah sistem	DLH

No	Nama Layanan	Nama Aplikasi	Uraian	Pengelola Layanan
			pengawasan Pemerintah terhadap Bank Sampah	
11	Layanan Perindustrian	Siindah ( <a href="http://siindah.disperdagin.cirebonkab.go.id/">http://siindah.disperdagin.cirebonkab.go.id/</a> )	Layanan Aplikasi sistem informasi untuk mendata Industri Kecil dan Menengah Kabupaten Cirebon berbasis website yang dikelola oleh Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Cirebon	Disdagin
12	Sistem Informasi Metrologi Legal	Simila ( <a href="http://simila.cirebonkab.go.id/">http://simila.cirebonkab.go.id/</a> )	Layanan Aplikasi sistem berbasis website yang berisi informasi kemeterologian yang dikelola oleh Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Cirebon	Disdagin
13	Sistem Informasi Pendataan Ormas	Siormas ( <a href="https://siormas.cirebonkab.go.id">https://siormas.cirebonkab.go.id</a> )	Layanan Aplikasi berbasi website untuk Administrasi Pendaftaran dan Pendataan Ormas pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cirebon	Badan Kesbangpol
14	Layanan Ketenagakerjaan	<a href="https://disnaker.cirebonkab.go.id">https://disnaker.cirebonkab.go.id</a>	Layanan Website Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Cirebon dalam satu media komunikasi yang efektif, dapat memberikan informasi, layanan yang akurat dan akuntabel untuk membangun ketenagakerjaan di Kabupaten Cirebon	Disnaker

Dalam hal mengoptimalkan layanan yang ada di lingkup Pemerintah Kabupaten Cirebon, perlu dilakukan integrasi layanan. Integrasi Layanan SPBE merupakan proses menghubungkan dan menyatukan beberapa Layanan SPBE ke dalam satu kesatuan alur kerja Layanan SPBE. Pemerintah Kabupaten Cirebon menerapkan integrasi Layanan SPBE didasarkan pada Arsitektur SPBE yang telah disusun dan ditetapkan oleh Keputusan Bupati Cirebon. Integrasi Layanan SPBE antar Perangkat Daerah dikoordinasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon. Saat ini layanan di Kabupaten Cirebon belum ada yang terintegrasi.

### **C. STANDAR TEKNIS PERSYARATAN KEBERLANGSUNGAN LAYANAN**

Persyaratan keberlangsungan Layanan terdiri atas:

#### **1. Pelayanan Pengguna**

Pelayanan Pengguna meliputi:

- a. Pelayanan pengguna untuk bantuan Proses Bisnis Aplikasi SPBE dilakukan oleh Instansi Pusat atau Pemerintah Daerah sebagai pemilik Proses Bisnis dari Aplikasi SPBE;
- b. Pelayanan pengguna untuk bantuan teknis Aplikasi SPBE dilakukan oleh: (1) Menteri; (2) Instansi Pusat atau Pemerintah Daerah sebagai pemilik Proses Bisnis dari Aplikasi SPBE; atau (3) Pihak ketiga pengembang Aplikasi SPBE;
- c. Pelayanan pengguna untuk bantuan bisnis dan teknis terkait Aplikasi SPBE disediakan dalam bentuk helpdesk;
- d. Helpdesk untuk layanan bantuan bisnis dan teknis terkait Aplikasi SPBE menyediakan pertanyaan yang sering diajukan (*Frequently Asked Questions*); dan
- e. Helpdesk untuk layanan bantuan bisnis dan teknis terkait Aplikasi SPBE menyediakan berbagai pilihan saluran sesuai dengan persyaratan pengguna.

## **2. Pelayanan Pengoperasian Aplikasi**

Pelayanan pengoperasian Aplikasi SPBE meliputi:

- a. Pengelolaan risiko untuk meminimalkan dampak risiko Aplikasi SPBE;
- b. Pendayagunaan sumber daya manusia untuk kepentingan operasional Aplikasi SPBE;
- c. Pengendalian perubahan untuk peningkatan dan pemeliharaan Aplikasi SPBE;
- d. Penyiapan dan pelaksanaan metodologi dan prosedur perencanaan keadaan darurat dari layanan jika sistem aplikasi mengalami masalah atau gangguan;
- e. Penyiapan dan pelaksanaan metodologi dan prosedur perencanaan pemulihan Aplikasi SPBE dari keadaan darurat
- f. Penyalinan (backup) data dan Aplikasi SPBE dilakukan secara berkala
- g. Pelaksanaan audit Aplikasi SPBE secara periodik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV

STRUKTUR MANAJEMEN LAYANAN SPBE

Penyelenggaraan manajemen layanan SPBE merupakan tanggung jawab bersama antara Unit Pengelola TIK dan Unit Penyedia Layanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Cirebon.

<b>Unit Pengelola TIK</b> Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon	<b>Unit Penyedia Layanan SPBE</b> Perangkat Daerah
Koordinator Layanan	Penyedia Layanan
Koordinator Pemulihan	Pengelola Layanan
Pengelola Teknis	Pengelola Teknis

Gambar 4.1. Unit Pengelola TIK dan Unit Penyedia Layanan SPBE

Struktur dari unit pengelola TIK yaitu:

- a. **Koordinator Layanan.** Kordinator layanan bertanggung jawab dalam pengelolaan seluruh layanan yang ada dan berbasis SPBE;
- b. **Koordinator Pemulihan.** Kordinator pemulihan bertanggung jawab dalam pemulihan kondisi dari layanan yang bermasalah atau tidak berfungsi; dan
- c. **Pengelola Teknis.** Pengelola teknis adalah tim yang melaksanakan kegiatan pengelolaan baik di bidang pelayanan atau pemulihan dari manajemen layanan.

Seluruh anggota yang terlibat dalam unit pengelola TIK merupakan bagian dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon.

Struktur dari unit Penyedia Layanan SPBE yaitu:

- a. **Penyedia Layanan.** Penyedia layanan merupakan penanggung jawab yang memiliki tanggung jawab penuh dalam pelaksanaan minimal satu kegiatan yang ada;
- b. **Pengelola Layanan.** Pengelola layanan merupakan orang yang ditunjuk untuk mengelola layanan dari penyedia layanan yang bertanggung jawab penuh dalam pelaksanaan kegiatan layanan; dan
- c. **Pengelola Teknis.** Pengelola teknis merupakan pelaksana teknis dari kegiatan layanan dan bertanggung jawab secara langsung kepada pengelola layanan.

Seluruh anggota yang terlibat dalam unit penyedia layanan SPBE merupakan bagian dan bertanggung jawab kepada Kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan layanan.

## BAB V

### PROSES MANAJEMEN LAYANAN SPBE

#### A. Perencanaan

Perencanaan bertujuan untuk mengidentifikasi ruang lingkup dari penerapan layanan SPBE yang harus dikelola dalam proses manajemen layanan SPBE. Proses perencanaan dilakukan oleh koordinator layanan berkoordinasi dengan penyedia layanan. Adapun berbagai hal yang dilakukan pada proses perencanaan ini adalah:

- a. Klasifikasi sistem;
- b. Target pelayanan pengguna;
- c. Target pengoperasional layanan; dan
- d. Perumusan katalog layanan. Setiap layanan harus memiliki katalog layanan yang sedikitnya memuat informasi berikut:
  - 1) Nama layanan;
  - 2) Deskripsi layanan;
  - 3) Penyedia layanan;
  - 4) Pengelola layanan;
  - 5) Pengelola teknis;
  - 6) Cara akses layanan;
  - 7) Target ketersediaan layanan;



Gambar 5.1. Perencanaan dari Manajemen Layanan SPBE

Beberapa hal yang berhubungan dengan proses perencanaan dari manajemen layanan SPBE adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk optimalisasi, transparansi, dan akuntabilitas pada perencanaan, penganggaran, dan pengadaan barang dan jasa pemerintah, diperlukan keterpaduan terhadap Proses Bisnis perencanaan, penganggaran, pengadaan barang dan jasa pemerintah, akuntabilitas kinerja, dan pemantauan dan evaluasi bagi Perangkat Daerah lingkup Pemerintah Kabupaten Cirebon;
- 2) Penyusunan keterpaduan Proses Bisnis perencanaan, penganggaran, pengadaan barang dan jasa pemerintah, akuntabilitas kinerja, dan pemantauan dan evaluasi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) Keterpaduan terhadap Proses Bisnis perencanaan, penganggaran, pengadaan barang dan jasa pemerintah, akuntabilitas kinerja, dan pemantauan dan evaluasi diterapkan melalui integrasi Layanan SPBE yang mencakup layanan perencanaan, layanan penganggaran, layanan pengadaan, layanan akuntabilitas kinerja, dan layanan pemantauan dan evaluasi; dan
- 4) Integrasi Layanan SPBE dilakukan melalui:
  - a. Bagi pakai data perencanaan, penganggaran, pengadaan barang dan jasa pemerintah, akuntabilitas kinerja, dan pemantauan dan evaluasi;
  - b. Penyelenggaraan basis data terintegrasi untuk bagi pakai data; dan
  - c. Penyelenggaraan sistem aplikasi perencanaan, penganggaran, pengadaan, akuntabilitas kinerja, dan pemantauan dan evaluasi yang terintegrasi.
- 5) Integrasi Layanan SPBE dikoordinasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon.

## **B. Pelayanan Pengguna**

Pelayanan pengguna terdiri dari:

- a. Umum;
- b. Permintaan Layanan; dan

- c. Penanganan Gangguan.

### **C. Pengoperasian Layanan**

Pengoperasian layanan terdiri dari:

- a. Umum;
- b. Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan; dan
- c. Pemulihan Layanan.

### **D. Pengelolaan Layanan**

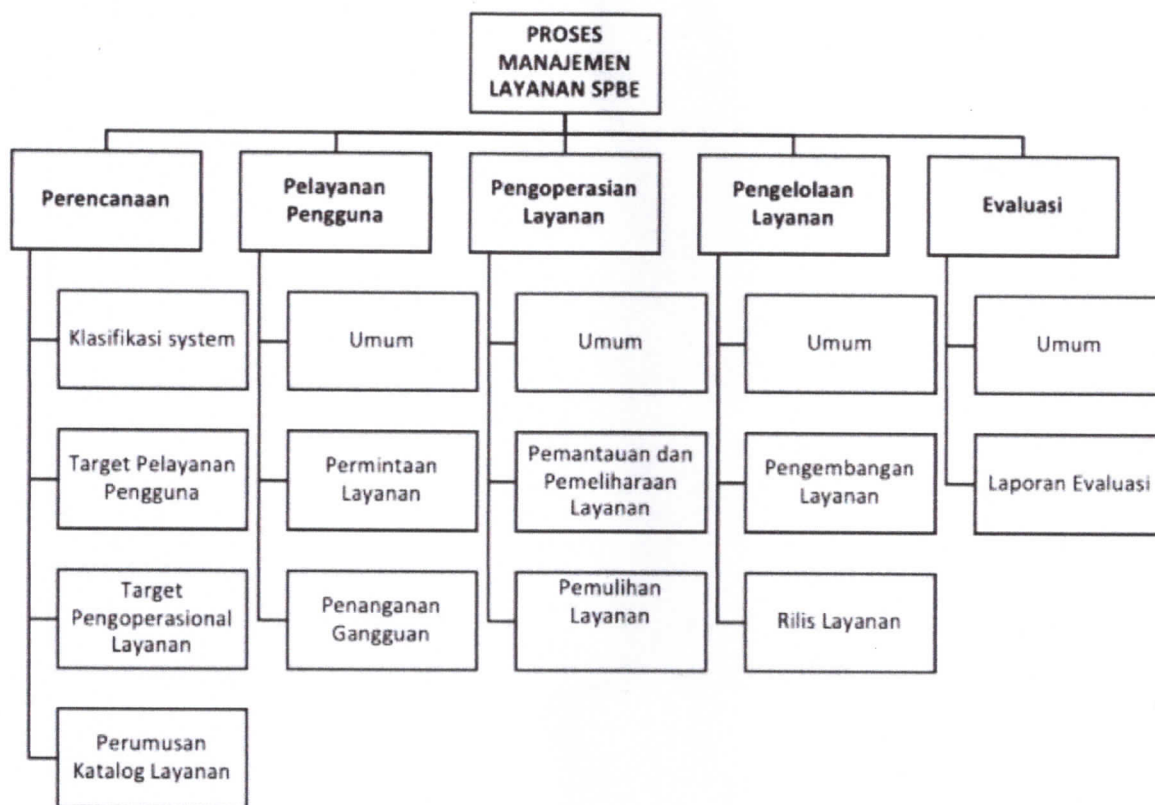
Pengelolaan layanan terdiri dari:

- a. Umum;
- b. Pengembangan Layanan; dan
- c. Rilis Layanan.

### **E. Evaluasi**

Adapun kegiatan evaluasi yang dilakukan yaitu:

- a. Kegiatan pelaksanaan evaluasi secara umum; dan
- b. Pembuatan laporan evaluasi secara periodik.



**Gambar 3.2. Proses Manajemen Layanan SPBE**

## **F. PROSES MANAJEMEN LAYANAN DI KABUPATEN CIREBON**

Terdapat berbagai layanan di lingkup Pemerintah Kabupaten Cirebon. Berikut adalah proses manajemen layanan di Kabupaten Cirebon:

### **1. Layanan Kepegawaian**

#### **a. Ruang Lingkup Layanan**

Secara Garis Besar Menu Aplikasi Simpeg Online terdiri atas Menu Utama, Layanan, Kepegawaian, Diklat dan Laporan. Masing masing Menu memiliki submenu diantaranya:

- 1) Menu Utama, memiliki submenu sebagai berikut: (a) Pengguna Login; (b) Referensi; (c) Profil PNS; dan (d) Dokumen Elektronik.
- 2) Menu Layanan, memiliki submenu sebagai berikut: (a) Inpassing (Kenaikan Gaji Berkala); (b) Kenaikan Gaji Pokok (KGB); dan (c) Kenaikan Pangkat; (d) Pensiun; (e) Izin Belajar; (f) Ujian Dinas; (g) Satya Lencana; (h) Cuti; (i) SK Rikes; (j) SK Meninggal (Duka Cita); (k) Karpeg/Karis/Karsu; (l) Taspen; (m) Izin Cerai; (n) Surat Masuk; dan (o) Surat Keluar.

- 3) Menu Kepegawaian, memiliki submenu sebagai berikut: (a) SK CPNS; (b) SK PNS; (c) SK PMK (Penyesuaian Masa Kerja); (d) SK MPP (Masa Persiapan Pensiun); (e) SK Jafung; (f) Mutasi Masuk; (g) Mutasi Keluar; (h) Surat Pindah Tugas; (i) Pelantikan Pejabat Fungsional; (j) Pelantikan Pejabat Struktural; (k) SOTK (Struktur Organisasi Tata Kerja); (l) Disiplin Pegawai; (m) DP3; (n) PLH; (o) PLT; (p) ABK; (q) Absensi; (r) TPP; dan (s) SK PPPK.
- 4) Menu Diklat, memiliki submenu sebagai berikut: (a) Pra Jabatan; (b) Diklat PIM; (c) Tugas Belajar; dan (d) Riwayat Pendidikan Formal.
- 5) Menu Laporan, memiliki submenu sebagai berikut: (a) Daftar Usul Kepangkatan (DUK); (b) Daftar Pejabat Aktif; (c) Daftar PNS Fungsional Tertentu; (d) Rekap Golongan; (e) Rekap Eselon; (f) Rekap Pendidikan; (g) Rekap Usia/Agama; (h) Rekap Pegawai Pensiun; (i) Laporan History (Nominatif); dan (j) Laporan History (Rekap).
- 6) Menu Utility, memiliki submenu sebagai berikut: (a) Log Pengguna; (b) Pesan Pengguna; dan (c) Database Tools.

**b. Skema Layanan Dalam Transaksi Administrasi Kepegawaian**

Skema Layanan Transaksi yang terdapat dalam menu layanan Simpeg merupakan mekanisme yang menjelaskan alur data transaksi administratif antara Perangkat Daerah dan BKPSDM di dalam Simpeg Online sesuai dengan pembagian hak akses dan kewenangan pengguna. Skema ini dapat dideskripsikan seperti berikut ini :

**Tabel 5.1. Skema Layanan Administrasi Kepegawaian (Cross Functional Process)**

Perangkat Daerah	Layanan	BKPSDM
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki Kewenangan menerbitkan SK untuk PNS golongan ruang III/d kebawah yang ada dilingkup Perangkat Daerah tersebut</li> <li>- Memiliki kewenangan mengusulkan penerbitan SK untuk PNS golongan ruang III/d Keatas yang ada dilingkup Perangkat Daerah tersebut</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inpassing Kenaikan Gaji Pokok</li> <li>2. Kenaikan Gaji Berkala</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki Kewenangan menerbitkan untuk golongan ruang III/d keatas diseluruh Perangkat Daerah Pemerintah Kab. Cirebon</li> <li>- Memiliki kewenangan membuat penerbitan SK untuk PNS golongan ruang III/d Keatas berdasarkan Usulan yang masuk dari seluruh Perangkat Daerah</li> </ul>
Memiliki kewenangan mengusulkan penerbitan SK untuk seluruh PNS yang ada dilingkup Perangkat Daerah tersebut	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kenaikan Pangkat</li> <li>2. Pensiun</li> <li>3. Izin Belajar</li> <li>4. Ujian Dinas</li> <li>5. Satya Lencana</li> <li>6. Karya satya</li> <li>7. Cuti</li> <li>8. Taperum</li> <li>9. Karpeg</li> <li>10. Karis/Karsu</li> <li>10. Izin Cerai</li> </ol>	Memiliki kewenangan untuk melakukan penyelesaian penerbitan SK dengan Perangkat Daerah terkait berdasarkan Usulan yang masuk dari seluruh PNS yang ada dilingkup Perangkat Daerah Pemerintah Kab. Cirebon
Memiliki kewenangan mengentri data PNS yang meninggal dunia di lingkup Perangkat Daerah tersebut	<p>Pemberitahuan PNS Meninggal</p>	Memiliki kewenangan mengubah kedudukan PNS setelah dilakukan klarifikasi data dengan Perangkat Daerah terkait

Khusus Pengguna RSUD memiliki kewenangan untuk menerbitkan SK RIKES untuk CPNS yang sudah ditunjuk oleh BKPSDM	Rikes (Pemeriksaan Kesehatan)	Memiliki kewenangan mengusulkan nama nama CPNS untuk dilakukan Pemeriksaan Kesehatan di RSUD yang telah ditunjuk
Memiliki kewenangan sesuai akses pengguna	1. Surat Masuk 2. Surat Keluar	Memiliki kewenangan sesuai akses pengguna

**c. Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan**

Mengatur kontrol database administrator dilakukan sebagai bentuk pemantauan dan pemeliharaan layanan. Sebagai Pengelola Aplikasi Simpeg, tugas administrator adalah memantau atau memonitor perkembangan database atau perubahan yang terjadi dalam sistem aplikasi. Perubahan data ini dapat diketahui dengan melihat log (Riwayat) akses dari pengguna. Disamping itu seorang administrator database juga harus secara berkala melakukan penggandaan database (membackup) untuk tujuan pemeliharaan data agar manakala terjadi sesuatu yang tidak diinginkan maka seorang administrator dapat mengembalikan data atau memperbaikinya melalui mekanisme restorasi database.

**2. Layanan Perpajakan (AKANG SURJA)**

**a. Ruang Lingkup Layanan**

- Ruang lingkup Aplikasi Kanggo Sedulur pajak (AKANG SURJA) adalah:
- 1) Pendaftaran, yang terdiri dari:
    - a. Pendaftaran Wajib Pajak 9 PDL: (1) Data Wajib Pajak; (2) Data Pemilik/Pengelola; (3) Data Perizinan; (4) Data Objek Pajak; (5) Data Pendukung; dan (6) Registrasi.

b. Pendaftaran PBB

- Nomor Induk Kependudukan (NIK)
- Nama Wajib Pajak
- Alamat Lengkap
- Desa/Kelurahan
- Kecamatan
- Kota/Kabupaten
- Provinsi
- No. Handphone
- E-Mail
- Kata Sandi
- Konfirmasi Kata Sandi
- Captca (nomor acak yang diberikan melalui email yang valid untuk outensifikasi pengguna)

2) Pelaporan dan Informasi

a. Pelaporan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (e-SSPB)

- User name & Password
- Data Wajib Pajak
- Data Objek Pajak
- Data Perhitungan
- Upload Dokumen Transaksi BPHTB

b. Pelaporan 9 Pajak daerah Lainnya (E-SPTPD)

- User name & Password
- Data Perhitungan
- Upload Dokumen Pendukung

c. Informasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

- Nomor Objek Pajak (NOP)
- Tahun Pajak

- 3) Panduan Pembayaran
  - a. Pembayaran Melalui Bank Pembayaran
  - b. Panduan Pembayaran PBB Non Bank Pembayaran
- 4) Pembayaran
  - a. Link Bank Pembayaran
  - b. QRIS Bjb
  - c. Link Non Bank Pembayaran
  - d. Nomor Rekening Pembayaran Pajak Daerah
  - e. Titik Pembayaran UPT
- 5) Persyaratan  
Persyaratan Pengurusan PBB
- 6) Pencetakan
  - a. Cetak SPPT Mandiri
  - b. Cetak Formulir Pengurusan PBB
  - c. Cetak Formulir Pendaftaran Pajak 9 PDL
- 7) Lacak Berkas Pelayanan
  - a. Layanan PBB
  - b. Layanan BPHTB
  - c. Layanan PDL
- 8) Tanya Bapenda
  - a. WhatsApp
  - b. Instagram
  - c. Informasi Bapenda melalui Website

**b. Ruang lingkup Penerima Manfaat**

Penerima manfaat dari Aplikasi AKANG SURJA adalah para Wajib Pajak dan Badan Pendapatan Daerah Kab. Cirebon.

### c. Ruang lingkup Stakeholder yang Terlibat

Ruang lingkup stakeholder yang terlibat adalah para masyarakat selaku wajib pajak, Bank Rekening Khusus Umum daerah (RKUD)/ Bank BJB, Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD), Badan Pertanahan Nasional (BPN), Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon Dua (KPP Pratama Cirebon Dua), Pejabat Pembuat akte Tanah (PPAT)/Pejabat Pembuat Akte Tanah Sementara (PPATS), dan pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Cirebon.

### d. Fitur dan Menu pada Aplikasi AKANG SURJA





Fitur dan menu pada akang surja terdiri dari 8 menu diantaranya:

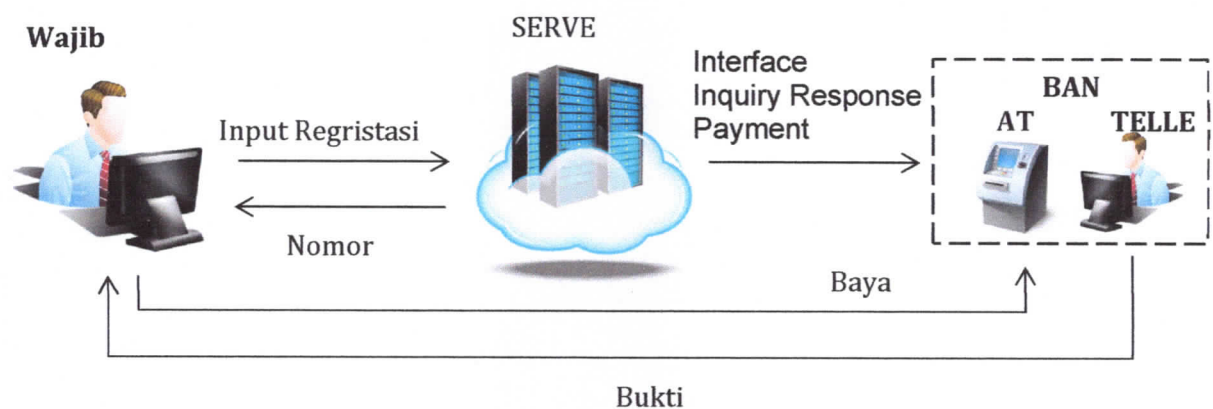
1. Pendaftaran
2. Pelaporan dan Informasi
3. Panduan Pembayaran
4. Pembayaran
5. Persyaratan
6. Pencetakan
7. Lacak Berkas Pelayanan
8. Tanya Bapenda (*Help Desk*)



### e. Proses

Proses penginputan AKANG SURJA melibatkan para penyuluh di bidang Penyuluhan dan Kecamatan sebagai penginput data hasil panen, luas panen, bantuan alsintan, luas lahan pertanian, harga komoditas kemudian di input ke aplikasi AKANG SURJA. Selanjutnya, data tersebut diverifikasi secara berjenjang dari mulai petugas verifikator, admin dan pembina.

SOP PENGUNDUHAN AKANG SURJA							
No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku		Ket
		WP	Palystore	APLIKASI AKANG SURJA	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output
1	WP membuka Google Playstore Pada handphone berbasis android kemudian pilih Akang Surja				HP Smart Phone/ akses Kuota Internet	1 Menit	Tampilan Muka google playstore
2	Klik Akang surja kemudian isntall					3 Menit	aplikasi tersedia pada hP/ Smart Phone
3	Muncul kebijaka privaci kemudian klik jika tidak di klik maka kembali pada playstore					1 Menit	tampilan Akang Surja
4	Aplikasi dapat digunakan					1 Menit	Aplikasi akang Surja yang siap digunakan



Aplikasi ini memiliki sisi kebaruan dan dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan atau penambahan menu atau fitur-fitur lainnya untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak. Strategi keberlanjutan yang dapat dikembangkan adalah:

- Integrasi data-data Sistem Informasi Pajak Daerah (SIMPAD) dalam bentuk *Application Programming Interface (API)*.
- Integrasi data-data perpajakan ke aplikasi-aplikasi lainnya.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

Dokumen manajemen layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon merupakan dokumen perencanaan Pemerintah Kabupaten Cirebon yang akan dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Dokumen ini merupakan Serangkaian proses untuk mencapai penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang efektif, efisien, dan berkesinambungan, serta layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang berkualitas. Layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik merupakan keluaran yang dihasilkan oleh 1 (satu) atau beberapa fungsi aplikasi sistem pemerintahan berbasis elektronik dan yang memiliki nilai manfaat.

Manfaat dari penerapan Manajemen Layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik adalah menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas Layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik melalui pengendalian pelayanan yang terjadi dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Selain itu juga memberikan dukungan terhadap layanan publik berbasis elektronik dan layanan administrasi pemerintah berbasis elektronik agar layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik tersebut dapat berjalan secara berkesinambungan, berkualitas, responsif, dan adaptif.

Dokumen penerapan manajemen layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Pemerintah Kabupaten Cirebon merupakan pedoman dalam implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Dengan disusunnya dokumen ini, diharapkan dapat menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas Layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik melalui pengendalian layanan yang terjadi dalam sistem pemerintahan berbasis

elektronik dan pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas kebijakan perencanaan pembangunan yang disusun oleh Pemerintah Kabupaten Cirebon.

Ditetapkan di Sumber  
pada tanggal 31 Juli 2024

Pj. BUPATI CIREBON,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, sweeping curve followed by a smaller, more intricate mark.

WAHYU MIJAYA



PEMERINTAH KABUPATEN CIREBON  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jl. Sunan Drajat No.15 Telp. (0231) 8330580

email : diskominfo@cirebonkab.go.id

S U M B E R

45611

**NOTA DINAS**

Kepada : Yth. Bapak Pj. Bupati Cirebon  
Dari : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon  
Tanggal : 11 Juli 2024  
Nomor : 500.12.6/764/SPeGov  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Penandatanganan Keputusan Bupati Tentang Penetapan Pedoman Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kabupaten Cirebon.

8/24  
x

Disampaikan dengan hormat, dalam rangka percepatan penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kabupaten Cirebon sebagai tindak lanjut amanat Perpres No 132 tahun 2022 tentang SPBE dan Peraturan Bupati No 96 Tahun 2022 tentang SPBE yang juga merupakan salah satu Indikator Kinerja Utama Bupati.

Berdasarkan hal tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon telah menyusun Surat Keputusan Bupati tentang Penetapan Pedoman Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kabupaten Cirebon.

Selanjutnya, mohon kiranya Bapak berkenan untuk menandatangani Surat Keputusan Bupati sebagaimana dimaksud. Demikian atas perhatian dan berkenaan Bapak, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Cirebon,



**BAMBANG SUDARYANTO, SH.,MH.**

Pembina Tk. I

NIP. 19781024 200604 1 015

Tembusan :  
Yth. Pj. Bupati Cirebon