



MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA

Nomor : B/195/M.KT.03/2019

27 Maret 2019

Sifat : Segera

Lampiran : 1 (satu) berkas

Hal : Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis  
Elektronik (SPBE) Tahun 2018

Yth.

**Walikota Batam**

di

Tempat

Sehubungan dengan pelaksanaan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik tahun 2018 sebagaimana diamanatkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 05 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, maka bersama ini kami sampaikan ucapan terima kasih kepada Saudara atas partisipasi dan kerjasama yang baik selama kegiatan evaluasi ini berlangsung. Kegiatan Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui capaian kemajuan pelaksanaan SPBE pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah yang nantinya akan digunakan sebagai dasar memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelaksanaan SPBE

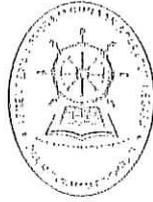
Menindaklanjuti pelaksanaan Evaluasi SPBE Tahun 2018, dengan ini kami sampaikan Hasil Evaluasi SPBE Tahun 2018 sebagaimana terlampir. Harapan kami bahwa hasil Evaluasi SPBE Tahun 2018 dapat digunakan sebagai pedoman oleh Instansi Saudara dalam pelaksanaan pembangunan dan pengembangan SPBE yang terpadu sehingga dapat menghasilkan layanan SPBE yang berkualitas, terintegrasi, dan berkesinambungan serta bermanfaat bagi masyarakat, pelaku usaha, Aparatur Sipil Negara, dan instansi pemerintah.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama Saudara kami mengucapkan terima kasih

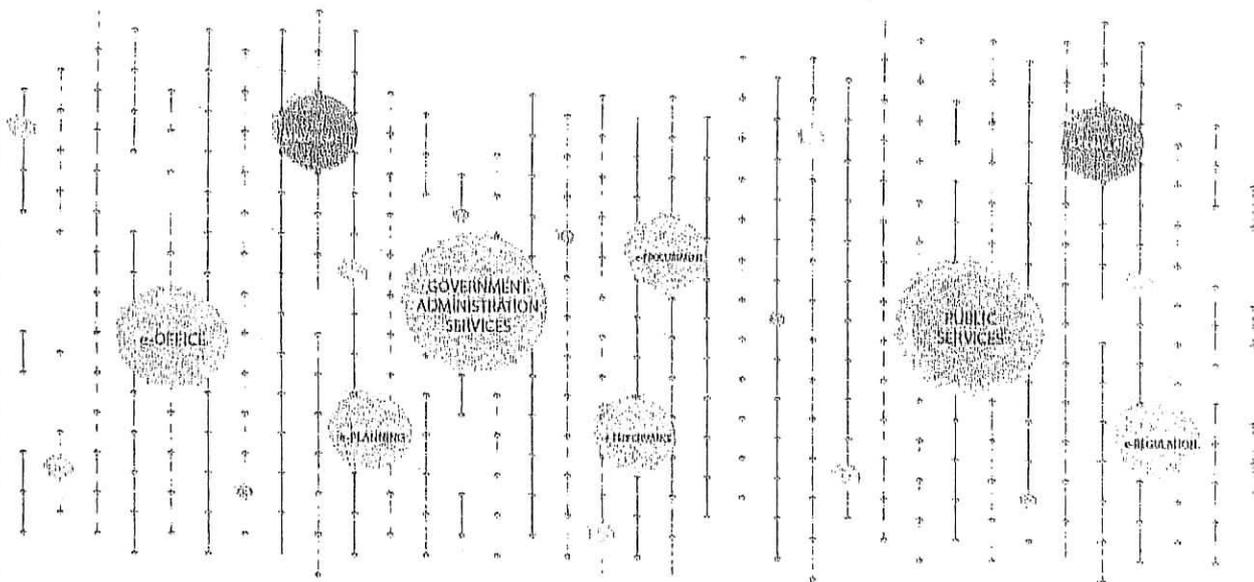
Menteri Pendayagunaan Aparatur  
Negara dan Reformasi Birokrasi

M. A. R. A. R. U. D. I. N.

Kabag B/PBJ utk pertanahan mengenai aplikasi - pkbpran Bkzn



KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI



# INDEKS SPBE

PEMERINTAH KOTA BATAM

TAHUN 2018

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat 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  
Sah. Tata Laksana,



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

1. Rinci
2. Terkelola
3. Terstandarisasi
4. Terintegrasi dan Terukur
5. Optimal

- Pengaturan dalam bentuk konsep yang belum ditetapkan dan Proses tata kelola dilaksanakan secara *ad-hoc*.
- Pengaturan telah ditetapkan dengan memenuhi sebagian kebutuhan di Instansi Pemerintah serta proses tata kelola dilaksanakan dengan dasar-dasar manajemen terdokumentasi.
- Pengaturan telah ditetapkan dengan memenuhi semua kebutuhan di Instansi Pemerintah serta proses tata kelola dilaksanakan sepenuhnya dengan standardisasi.
- Pengaturan telah ditetapkan dengan memenuhi kebutuhan hubungan antar Instansi Pemerintah serta proses tata kelola dilaksanakan dengan pengukuran kinerja secara kuantitatif.
- 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

1. Informal
2. Interaktif
3. Transaksional
4. Kolaborasi
5. Optimal

- Layanan SPBE dalam bentuk Informasi satu arah.
- Layanan SPBE dalam bentuk Informasi dua arah.
- Layanan SPBE dalam bentuk pertukaran informasi dan layanan.
- Layanan SPBE terintegrasi dengan layanan SPBE lain.
- Layanan SPBE dapat beradaptasi terhadap perubahan lingkungan Internal dan eksternal.

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

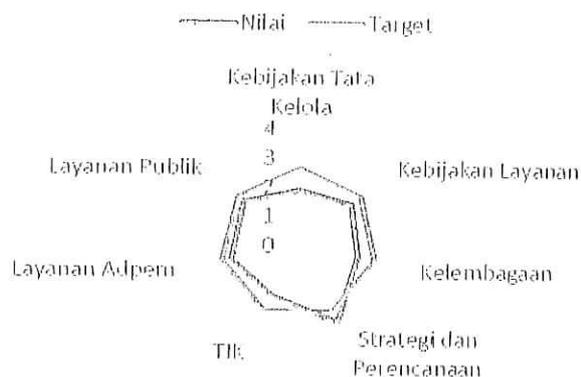
| Predikat Indeks SPBE |              |             |
|----------------------|--------------|-------------|
| NO                   | NILAI INDEKS | PREDIKAT    |
| 1                    | 4,2 – 5,0    | Memuaskan   |
| 2                    | 3,5 – < 4,2  | Sangat Baik |
| 3                    | 2,6 – < 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        | 2,78 | 2,08         | 2,77     | 1,77      | 2,17 |
| Domain Kebijakan                   | 1,75            | 2,88        | 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

Nilai Indeks Aspek SPBE



| Indeks                     | Nilai |
|----------------------------|-------|
| SPBE                       | 2,26  |
| Domain Kebijakan SPBE      | 2,06  |
| Kebijakan Tata Kelola SPBE | 1,86  |
| Kebijakan Layanan SPBE     | 2,20  |
| Domain Tata Kelola         | 2,29  |
| Kelembagaan                | 2,00  |
| Strategi & Perencanaan     | 3,00  |
| TIK                        | 2,00  |
| Domain Layanan SPBE        | 2,30  |
| Administrasi Pemerintahan  | 2,29  |
| Pelayanan Publik           | 2,33  |

Kekuatan dan Kelemahan

A. Kebijakan Tata kelola

- Kekuatan  
Sudah memiliki kebijakan tim pengarah SPBE dan kebijakan internal terkait proses bisnis (alur kerja) terintegrasi.
- Kelemahan  
Belum memiliki kebijakan pengoperasian pusat data dan kebijakan penggunaan aplikasi umum berbagi pakai.

B. Kebijakan Layanan

- Kekuatan  
Sudah memiliki kebijakan internal terkait sistem pengadaan secara elektronik.
- Kelemahan  
Belum memiliki kebijakan layanan naskah dinas, kebijakan layanan manajemen kepegawaian, kebijakan internal terkait sistem jaringan dokumentasi dan informasi hukum (JDIH), dan kebijakan layanan Whistle Blowing System.

C. Kelembagaan

- Kekuatan  
Sudah memiliki Tim Pengarah SPBE dan memiliki proses bisnis (alur kerja) yang terintegrasi (SOP Tentang Layanan terpadu satu pintu)
- Kelemahan  
-

D. Strategi dan Perencanaan

- Kekuatan  
Sudah memiliki dokumen rencana induk SPBE (Masterplan Egov 2013-2018) serta memiliki perencanaan

#### E. Teknologi Informasi dan Komunikasi

- Kekuatan

Sudah memiliki pengoperasian pusat data tetapi belum diterapkan di seluruh unit kerja, terdapat integrasi sistem aplikasi (E-Planning, Ebudgeting, SPSE, Perizinan Online Terintegrasi) yang diterapkan hanya sebagian dan penggunaan aplikasi umum berbagi pakai (E-Planning, Ebudgeting, SPSE, perizinan online terintegrasi, pengaduan masyarakat secara elektronik) yang juga diterapkan hanya sebagian.

- Kelemahan

#### F. Administrasi Pemerintahan

- Kekuatan

Sudah memiliki sistem manajemen keuangan terintegrasi yaitu SIPKD dan sistem pengadaan secara elektronik yaitu SPSE dan SIRUP

- Kelemahan

Belum memiliki Layanan Naskah Dinas

#### G. Pelayanan Publik

- Kekuatan

Sudah memiliki sistem pelayanan publik yang mendukung tugas pokok instansi yaitu pelayanan perizinan online, APOK (Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan), dan DisDukCaPil.

- Kelemahan

Belum memiliki layanan Whistle Blowing System (WBS)

### 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 ditetapkan dengan memuat pengaturan tersusunnya rencana induk yang mencakup secara lengkap visi, misi, strategi, sasaran, arsitektur, dan peta rencana SPBE.   |
| 4  | Kebijakan Internal Anggaran dan Belanja TIK           | Kebijakan internal rencana dan anggaran TIK sebaiknya dilengkapi dengan memuat pengaturan terkait penyelarasan dengan rencana induk SPBE.  |
| 5  | Kebijakan Internal Pengoperasian Pusat Data           | Kebijakan internal pengoperasian pusat data sebaiknya ditetapkan dengan memuat pengaturan pengoperasian dan pemanfaatan pusat data bagi semua unit kerja/perangkat daerah di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.   |

|    |   |  |
|----|---|--|
| 6  | Kebijakan Internal Integrasi Sistem Aplikasi                      | Kebijakan internal integrasi sistem aplikasi sebaiknya dilengkapi dengan memuat pengaturan integrasi sistem aplikasi yang didasarkan pada integrasi proses bisnis antar unit kerja/perangkat daerah di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.   |
| 7  | Kebijakan Internal Penggunaan Aplikasi Umum Berbagi Pakai         | Kebijakan internal penggunaan aplikasi umum berbagi pakai sebaiknya ditetapkan dengan memuat pengaturan penggunaannya di semua unit kerja/perangkat daerah di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.  |
| 8  | Kebijakan Internal Layanan Naskah Dinas                           | Kebijakan internal layanan naskah dinas sebaiknya ditetapkan dengan memuat pengaturan kebutuhan dan penggunaan layanan naskah dinas secara elektronik pada semua unit kerja/perangkat daerah di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.  |
| 9  | Kebijakan Internal Layanan Manajemen Kepegawaian                  | Kebijakan Internal Layanan Manajemen Kepegawaian sebaiknya ditetapkan dengan memuat pengaturan kebutuhan dan penggunaan layanan manajemen pegawai secara elektronik pada semua unit kerja/perangkat daerah di Instansi Pusat/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 dan penggunaan layanan manajemen kinerja secara elektronik pada semua unit kerja/perangkat daerah di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.  |
| 13 | Kebijakan Internal Layanan Pengadaan                              | Kebijakan Internal Layanan Pengadaan sebaiknya dinilai dan dievaluasi secara berkala terhadap perubahan-perubahan di internal dan eksternal di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah, serta menerapkan manajemen perubahan.   |
| 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 ditetapkan dengan memuat pengaturan kebutuhan dan penggunaan layanan dokumentasi dan informasi hukum secara elektronik pada semua unit kerja/perangkat daerah di Instansi Pusat/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                   | Tim Pengarah SPBE atau Tim Pengarah TIK atau sejenisnya sebaiknya melaksanakan tugas dan fungsinya secara menyeluruh sesuai dengan kebijakan internal yang telah ditetapkan.  |
| 19 | Inovasi Proses Bisnis Terintegrasi                      | Proses bisnis sebaiknya diterapkan pada semua unit kerja/perangkat daerah di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.  |
| 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                                | Prosedur pengoperasian baku untuk pemanfaatan pusat data (data center) sebaiknya diterapkan secara konsisten kepada semua unit kerja/perangkat daerah di Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.  |
| 23 | Integrasi Sistem Aplikasi                               | Integrasi sistem aplikasi sebaiknya diterapkan secara menyeluruh berdasarkan pada arsitektur dan peta rencana dari rencana induk SPBE.  |
| 24 | Penggunaan Aplikasi Umum Berbagi Pakai                  | Aplikasi umum sebaiknya diterapkan dan digunakan oleh seluruh 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 transaksi dimana proses-proses pada penggunaan naskah dinas elektronik dilaksanakan secara otomatis seperti mengunggah e-dokumen dan memasukkan informasi ke dalam sistem, serta sistem dapat merespon kepada pengguna terhadap mekanisme persetujuan, penyetoran tanda tangan digital dan pengiriman naskah dinas elektronik ke tujuan penerima di internal Instansi Pusat/Pemerintah Daerah. |
| 26 | Layanan Manajemen Kepegawaian                           | Layanan manajemen kepegawaian sebaiknya ditingkatkan menjadi layanan transaksi dimana proses-proses pada manajemen kepegawaian dilaksanakan secara otomatis seperti tindakan persetujuan dan verifikasi terhadap transaksi kenaikan pangkat, pengajuan cuti, dan sebagainya.  |
| 27 | Layanan Manajemen Perencanaan                           | Layanan manajemen perencanaan kegiatan sebaiknya ditingkatkan menjadi layanan transaksi dimana proses-proses pada manajemen perencanaan kegiatan dilaksanakan secara otomatis seperti tindakan persetujuan, verifikasi, validasi, analitik data perencanaan dan lain sebagainya.  |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 28 | Layanan Manajemen Penganggaran           | Layanan manajemen penganggaran sebaiknya ditingkatkan menjadi layanan transaksi dimana proses-proses pada manajemen penganggaran dilaksanakan secara otomasi seperti tindakan persetujuan, verifikasi, validasi, analitik data perencanaan terhadap transaksi penyusunan anggaran, revisi anggaran, dan sebagainya  |
| 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 transaksi dimana proses-proses pada manajemen kinerja dilaksanakan secara otomasi seperti mengunduh atau mengunggah informasi terkait kinerja, dan sistem dapat merespon kepada pengguna seperti mekanisme persetujuan kinerja organisasi dari atasan dan validasi kinerja.  |
| 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 Pengaduan Publik                 | Layanan pengaduan publik sebaiknya ditingkatkan menjadi layanan transaksi dimana proses-proses pada layanan pengaduan dilaksanakan secara otomasi seperti mengunduh atau mengunggah informasi terkait pengaduan, dan sistem dapat merespon kepada pengguna yang melaporkan pengaduan mengenai transparansi alur proses dan progres penyelesaian dari pelaporan tersebut.  |
| 33 | Layanan Dokumentasi dan Informasi Hukum  | Layanan jaringan dokumentasi dan informasi hukum (JDIH) sebaiknya ditingkatkan menjadi layanan transaksi dimana proses-proses pada layanan dokumendasi dan informasi hukum dilaksanakan secara otomasi seperti mengunduh atau mengunggah informasi terkait dokumentasi dan informasi hukum, melakukan pengajuan penambahan informasi dokumentasi hukum baru, proses validasi serta persetujuan dokumentasi informasi hukum baru yang diajukan, dan pencarian informasi hukum berbasis kecerdasan. |
| 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 otomasi 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 Perizinan Online               | 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 | APOK Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan | 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 | DisDukCaPilBisa | 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. |
|----|-----------------|--|