



MANAJEMEN LAYANAN SPBE

KABUPATEN CIREBON

2023

KATA PENGANTAR
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN CIREBON

Assalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh.



Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon pada tahun ini telah membuat dokumen manajemen layanan SPBE yang berisi tentang serangkaian proses untuk mencapai penerapan SPBE yang efektif, efisien, dan berkesinambungan, serta layanan SPBE yang berkualitas. Layanan SPBE adalah keluaran yang dihasilkan oleh 1 (satu) atau beberapa fungsi aplikasi SPBE dan yang memiliki nilai manfaat sesuai dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyusun dokumen peta rencana SPBE.

Dengan telah disusunnya Dokumen ini, maka dapat dilihat gambaran layanan SPBE di Pemerintah Kabupaten Cirebon dalam mencapai tujuan/sasaran kegiatan yang telah ditetapkan, sehingga dapat dijadikan acuan dalam pengembangan digitalisasi pemerintahan. Besar harapan kami, selain berguna bagi pihak internal, dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon, pelaksanaan layanan SPBE yang dilaksanakan bersama-sama oleh seluruh Perangkat Daerah pada Pemerintah Kabupaten Cirebon ini dapat turut berperan dalam upaya peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik di Pemerintah Kabupaten Cirebon.

Pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon sehingga memungkinkan terbitnya dokumen ini. Saran dan kritik untuk perhitungan dan penyajian dokumen ini sangat kami harapkan, dan semoga dokumen ini dapat bermanfaat, terima kasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh.

Sumber, 23 Juni 2023

Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika Kabupaten Cirebon,



BAMBANG SUDARYANTO, SH., M.H.

Pembina Tk. I

NIP. 19781024 200701 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Manajemen Layanan SPBE	5
C. Manfaat dan Sasaran yang Diharapkan	5
D. Ruang Lingkup	5
BAB II GAMBARAN UMUM	7
BAB III KERANGKA KERJA MANAJEMEN LAYANAN SPBE	14
A. Konsep Manajemen Layanan SPBE	14
B. Layanan SPBE	16
C. Standar Teknis Persyaratan Keberlangsungan Layanan	25
BAB IV STRUKTUR MANAJEMEN LAYANAN SPBE	27
BAB V PROSES MANAJEMEN LAYANAN SPBE	29
A. Perencanaan	29
B. Pelayanan Pengguna	31
C. Pengoperasian Layanan	31
D. Pengelolaan Layanan	32
E. Evaluasi	32
F. Proses Manajemen Layanan di Kabupaten Cirebon	33
BAB VI PENUTUP	42

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 RI 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 di sediakan; 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

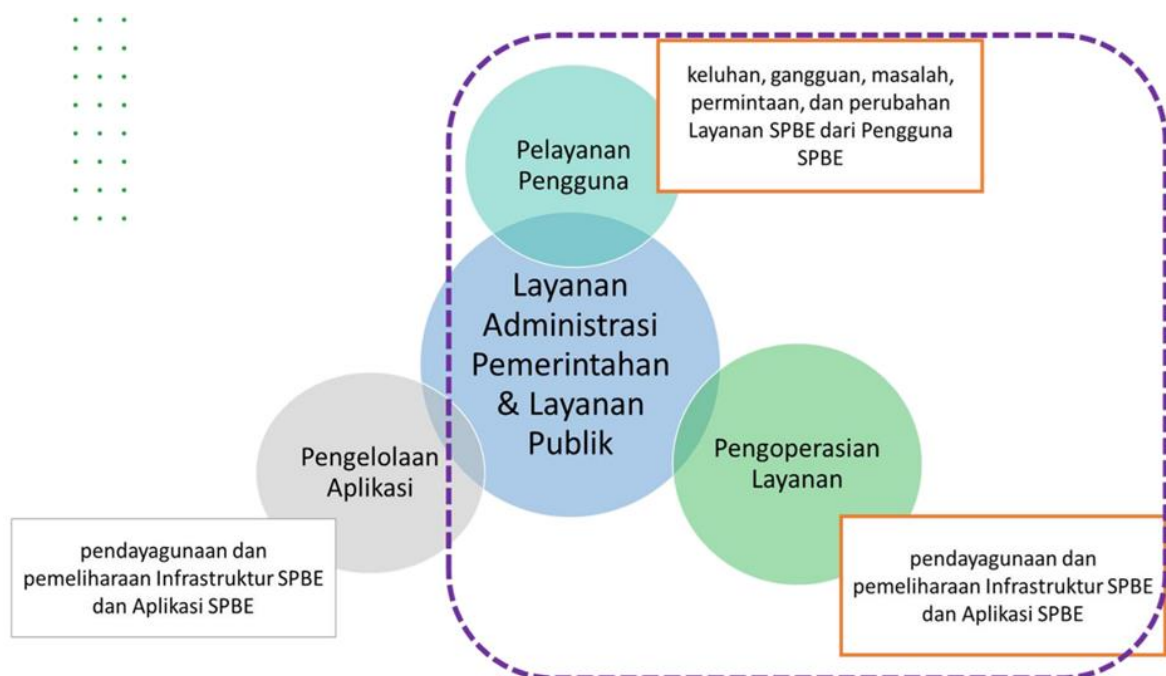
Penyelenggaraan Manajemen Layanan dapat diwujudkan dengan membangun layanan berbasis elektronik opsional untuk menjalankan proses atau tugas pokok dan fungsi yang ada, adapun penyelenggaraan ini terdiri dari:

- 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 No 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 PP 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 on line. 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:

- a. Kegiatan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi yang baku dan standar;
- b. Pemeliharaan aplikasi dan infrastruktur yang berdayaguna dan dipelihara terus-menerus; dan
- c. 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 tata laksana 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 (www.perencanaan.cirebonkab.go.id)	Layanan untuk mengelola data-data Program dan Kegiatan yang digunakan dalam perencanaan pembangunan daerah secara online	Bappelitbangda
2	Layanan Penganggaran	e-Perencanaan (www.perencanaan.cirebonkab.go.id)	Layanan perencanaan dan penganggaran di Kabupaten Cirebon masih dalam satu aplikasi	Bappelitbangda dan BKAD
3	Layanan Keuangan	SIKATON (http://sikaton.cirebonkab.go.id) SIRAOS (http://siraos.cirebonkab.go.id)	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

No	Nama Layanan	Nama Aplikasi	Uraian	Pengelola Layanan
4	Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	SIRUP (http://lpse.cirebonkab.go.id/) SIKAP (http://simpbj.cirebonkab.go.id/) SPSE (https://sikap.lkpp.go.id/)	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
5	Layanan Kepegawaian	SIMPEG (http://www.simpeg.cirebonkab.go.id/)	Layanan Online berbasis Website untuk semua pelayanan Kepegawian secara online dari mulai informasi pegawai sampai pengajuan pensiun.	BKPSDM
6	Layanan Kearsipan Dinamis	SRIKANDI (https://srikandi.arsip.go.id/)	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 (http://bmd.cirebonkab.go.id/)	Memudahkan pelaksanaan pengelolaan Barang milik Daerah untuk dikelola dengan baik	BKAD
8	Layanan Akuntabilitas Kinerja Organisasi	e-SAKIP (http://sakip.cirebonkab.go.id/)	Untuk mengukur capaian kinerja organisasi secara konsisten dan memanfaatkan hasil pengukuran kinerja dan untuk pengendalian kinerja	Bagian Organisasi Sekretariat Daerah

No	Nama Layanan	Nama Aplikasi	Uraian	Pengelola Layanan
9	Layanan Kinerja Pegawai	e-KINERJA (https://ekinerja.cirebonkab.go.id/) SIPEKA (https://sipeka.cirebonkab.go.id/)	Mengukur dan memantau kinerja ASN secara periodik Memetakan kinerja PNS dalam rangka Sistem Merit	Bappelitbangda dan BKPSDM
10	Layanan Pengaduan Pelayanan Publik	SP4N-LAPOR (https://www.lapor.go.id/)	SP4AN-LAPOR memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik	Diskominfo dan Bagian Organisasi Setda
11	Layanan Data Terbuka	OPEN DATA (http://cirebonkab.go.id/datasets)	Memberikan layanan data secara terbuka yang dapat dibagipakaikan	Diskominfo
12	Layanan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH)	e-JDIH (https://jdih.cirebonkab.go.id/)	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 (http://103.212.211.168/login/)	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 Catatan Sipil	SINTREN	SINTREN bertujuan untuk dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan (Admuduk) 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 (https://izinonline.cirebonkab.go.id/)	Perizinan Online bertujuan untuk memberikan pelayanan perizinan dengan lebih efektif dan cepat	DPMPSTSP
4	Sistem Informasi Penapisan Pemudik	BALIKJEH (http://balikjeh.cirebonkab.go.id/intro)	Layanan untuk penapisan pemudik	Disdukcapil
5	Layanan Sosial dan Kesehatan (SLRT)	SIPEPEK (https://sipepek.cirebonkab.go.id/)	Layanan untuk memberikan pelayanan kesehatan, pendidikan, perumahan dan lain-lain untuk warga miskin	Dinsos, Dinkes
6	Sistem Informasi Komoditas Harga Pangan	Sikompa (http://harga.dishanpang.cirebonkab.go.id/)	Memberikan data dan informasi tentang harga komoditas pangan pokok	DKPP

No	Nama Layanan	Nama Aplikasi	Uraian	Pengelola Layanan
7	Sistem Informasi Kebutuhan Pokok Masyarakat	Kepokmas (http://kepokmas.cirebonkab.go.id/)	Memberikan data dan informasi tentang kebutuhan pokok masyarakat di tingkat pasar	Disdagin
8	Layanan Perpustakaan	Inlis Kabupaten Cirebon (http://perpustakaan.cirebonkab.go.id/)	Memberikan layanan Koleksi Digital Perpustakaan berbasis elektronik	Disarpus
9	Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan	Siceria (http://rujukan.cirebonkab.go.id/)	Memberikan layanan rujukan kesehatan dan kegawatdaruratan dengan memberikan layanan penjemputan pasien gawat darurat	Dinkes
10	Layanan Persampahan	Sebangsakabeh (https://sebangsakabeh.cirebonkab.go.id/)	Memberikan layanan untuk mempermudah Pengelolaan Sampah yang dikelola para bank sampah, mempercepat pelayanan bank sampah terhadap nasabah atau masyarakat dan Mempermudah sistem pengawasan Pemerintah terhadap Bank Sampah	DLH

11	Layanan Perindustrian	Siindah (http://siindah.disperdagin.cirebonkab.go.id/)	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 (http://simila.cirebonkab.go.id/)	Layanan Aplikasi sistem berbasis website yang berisi informasi kemeterologian yang dikelola oleh Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Cirebon	Disdagin

No	Nama Layanan	Nama Aplikasi	Uraian	Pengelola Layanan
13	Sistem Informasi Pendataan Ormas	Siormas (https://siormas.cirebonkab.go.id)	Layanan Aplikasi berbasis website untuk Administrasi Pendaftaran dan Pendataan Ormas pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cirebon	Badan Kesbangpol
14	Layanan Ketenagakerjaan	https://disnaker.cirebonkab.go.id	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

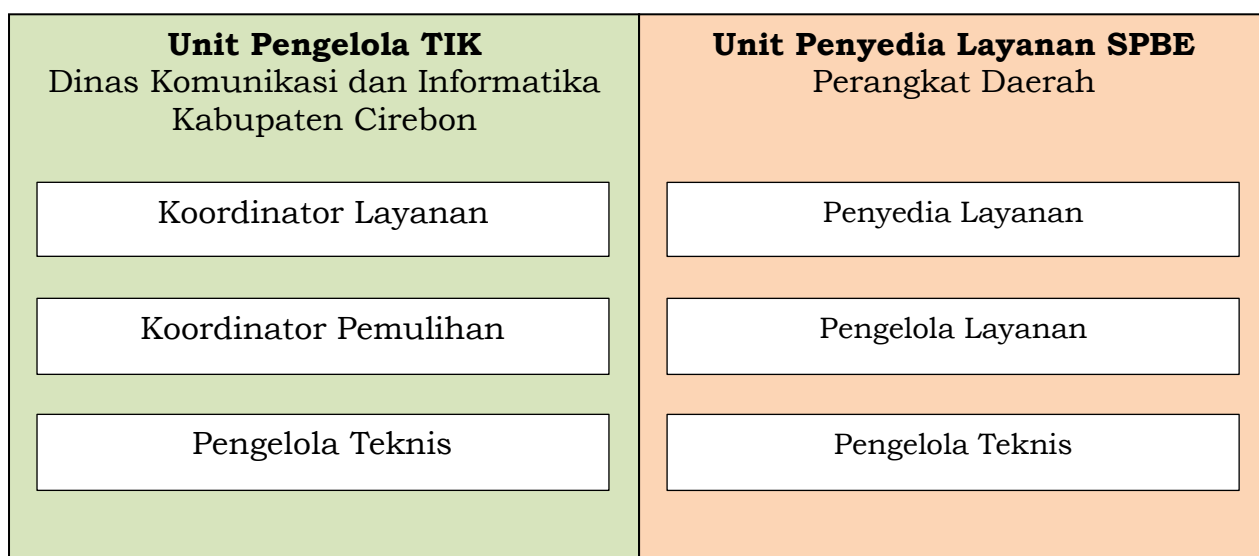
Pelayanan pengoperasian Aplikasi SPBE meliputi:

- 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 system 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.



Gambar 4.1. Unit Pengelola TIK dan Unit Penyedia Layanan SPBE

Struktur dari unit pengelola TIK yaitu:

- a. **Koordinator Layanan.** Kordinator layanan bertanggungjawab dalam pengelolaan seluruh layanan yang ada dan berbasis SPBE;
- b. **Koordinator Pemulihan.** Kordinator pemulihan bertanggungjawab 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 bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon.

Struktur dari unit Penyedia Layanan SPBE yaitu:

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

Seluruh anggota yang terlibat dalam unit penyedia layanan SPBE merupakan bagian dan bertanggungjawab 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

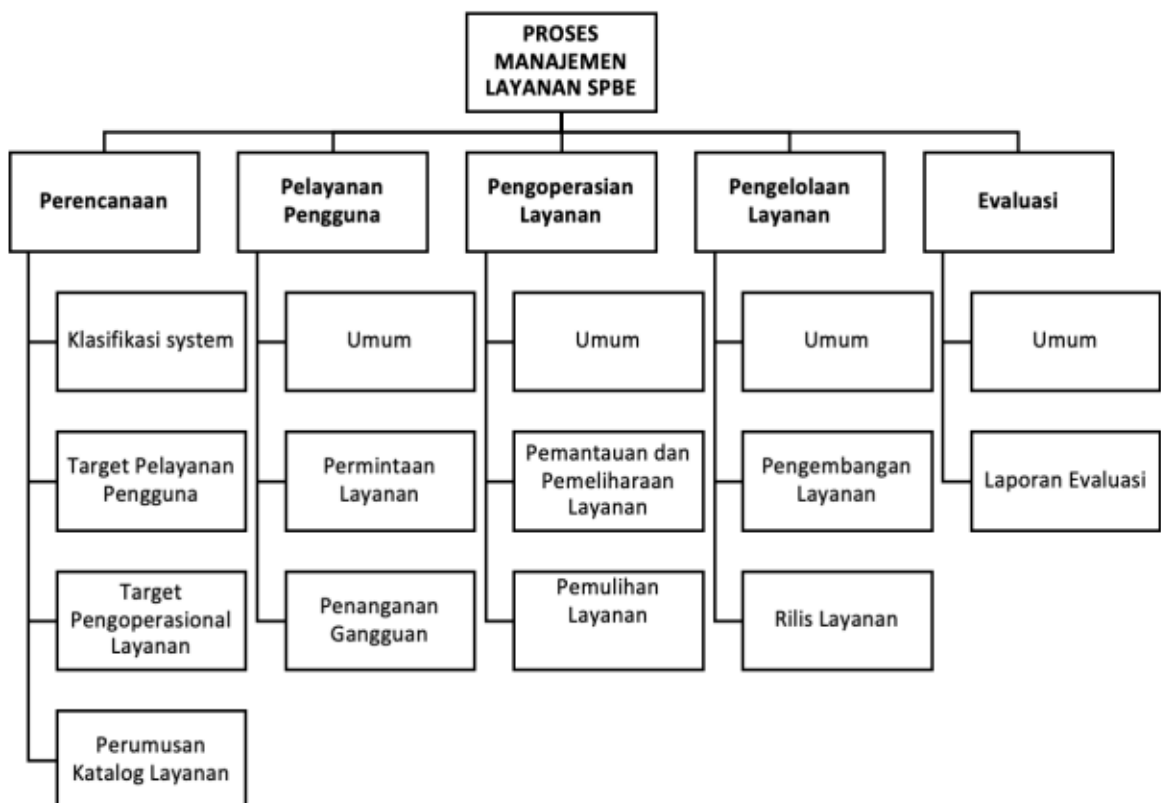
Pengelolaan layanan terdiri dari:

- Umum;
- Pengembangan Layanan; dan
- Rilis Layanan.

E. Evaluasi

Adapun kegiatan evaluasi yang dilakukan yaitu:

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

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 (membekup) 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
- Propinsi
- 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. Whats App
 - 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 Kab. Cirebon.

d. Fitur dan Menu pada Aplikasi AKANG SURJA





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

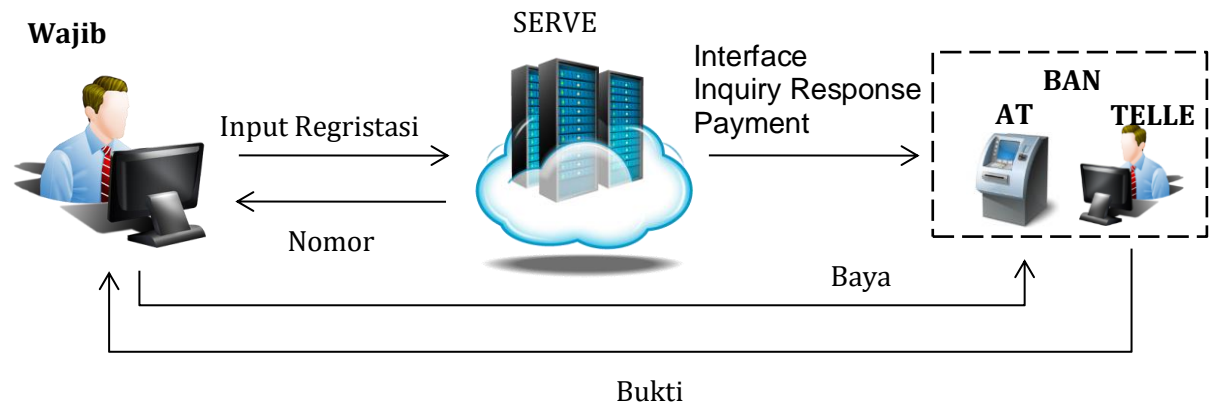
1. Pendaftaran
2. Pelaporan dan Informasi
3. Panduan Pembayaran
4. Pembayaran
5. Persyaratan
6. Pencetakan
7. Lacak Berkas Pelayanan
8. Tanya Bapenda (*Help Desk*)



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	
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 kebijakan 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.