

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan mendasar pada tata kelola pemerintahan modern. Pemanfaatan TIK memungkinkan pemerintah memberikan layanan publik secara lebih cepat, transparan, efisien, dan akuntabel. Diyakini bahwa seiring dengan kemajuan teknologi telekomunikasi dan informasi, pemerintah daerah juga akan mengadopsi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sistem pemberian layanan publik yang lebih efektif, terbuka, akuntabel, dan berkualitas tinggi adalah tujuan dari sistem pemerintahan berbasis elektronik. Pemerintah menindaklanjuti perkembangan ini dengan menetapkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menjadi kerangka hukum utama untuk transformasi digital di sektor publik. (*PERPRES No. 95 Tahun 2018*, n.d.)

Regulasi ini menekankan pentingnya tata kelola yang terstruktur dalam mengimplementasikan teknologi di sektor pemerintahan, baik dalam penyediaan layanan internal maupun kepada masyarakat. (Anjani, n.d.) Peraturan Presiden ini mendefinisikan SPBE sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan TIK untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE, baik internal pemerintah maupun masyarakat. Tujuan utama SPBE adalah mewujudkan pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Perpres ini juga menekankan integrasi antar sistem, interoperabilitas data, keamanan informasi, dan optimalisasi pemanfaatan sumber daya TIK. Penerapan SPBE diharapkan mampu mendukung terwujudnya prinsip-prinsip Good Governance. Untuk memastikan penerapan SPBE sesuai prinsip dan standar, pemerintah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Regulasi ini menetapkan metodologi evaluasi tingkat kematangan SPBE melalui empat domain

utama: Domain Kebijakan Internal SPBE, Domain Tata Kelola SPBE, Domain Manajemen SPBE, dan Domain Layanan SPBE.

Pengukuran dilakukan menggunakan model Capability Maturity Model (CMM) yang membagi tingkat kematangan ke dalam lima level: Rintisan, Terkelola, Terdefinisi, Terpadu dan Terukur, serta Optimum. Domain Kebijakan Internal SPBE memuat indikator yang menilai sejauh mana instansi pemerintah telah memiliki kebijakan, pedoman, dan pengaturan internal yang mendukung penerapan SPBE secara berkelanjutan. Sementara itu, Domain Tata Kelola SPBE berfokus pada efektivitas pengelolaan SPBE, mencakup perencanaan strategis, pengelolaan sumber daya TIK, serta pelaksanaan koordinasi antar unit organisasi. (Tingkat Kematangan SPBE Di Disperindag Kabupaten Banjar et al., 2020)

Seiring perkembangan kebijakan, pemerintah menerbitkan Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Tata Cara Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang memperjelas prosedur pelaksanaan evaluasi. Regulasi ini mengatur mekanisme pengumpulan data, verifikasi bukti dukung, penilaian indikator, pembobotan nilai, hingga pelaporan hasil evaluasi, sehingga proses evaluasi menjadi lebih transparan, konsisten, dan berbasis bukti. Meskipun kerangka regulasi telah tersedia, di lapangan masih terdapat tantangan, khususnya di Pemerintah Kota Palembang.

Hingga saat ini, kedua domain yang menjadi fokus penelitian yaitu Domain Kebijakan Internal dan Domain Tata Kelola SPBE belum diterapkan metode evaluasi yang terintegrasi menggunakan pendekatan CMM sesuai ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Tata Cara Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (Fitri et al., 2024)

Sebagian besar penelitian SPBE di Indonesia berfokus pada aspek layanan publik atau infrastruktur TIK. Penelitian yang menyoroti keterkaitan antara

kebijakan internal dan tata kelola SPBE masih jarang dilakukan. Akibatnya, belum tersedia gambaran komprehensif yang menjelaskan hubungan antara kualitas kebijakan internal dengan efektivitas tata kelola SPBE. Kondisi ini menjadi celah penting yang perlu diisi melalui penelitian ini dikarenakan kurangnya rekomendasi strategis berbasis data untuk memperkuat kebijakan dan tata kelola SPBE. Penelitian ini memprioritaskan melakukan pengukuran tingkat kematangan Domain Kebijakan Internal dan Tata Kelola SPBE sesuai indikator SPBE, melaksanakan analisis gap untuk mengidentifikasi perbedaan antara kondisi aktual dan target kematangan yang diharapkan, menyusun rekomendasi strategis yang aplikatif, mencakup pembenahan kebijakan, penguatan koordinasi, peningkatan kapasitas SDM, dan optimalisasi infrastruktur TIK.

Urgensi penelitian ini terletak pada kontribusinya dalam memberikan gambaran menyeluruh dan berbasis bukti tentang kesiapan Pemerintah Kota Palembang dalam mengimplementasikan SPBE yang berkualitas. Dengan hasil evaluasi yang jelas, diharapkan dapat dirumuskan langkah strategis untuk mencapai tingkat kematangan optimal (level 5 - Optimum) pada kedua domain tersebut, sekaligus menjadi referensi bagi pemerintah daerah lain di Indonesia. Pendekatan evaluasi yang sistematis diperlukan untuk menentukan tingkat kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di area kebijakan dan tata kelola.

Untuk menentukan tingkat kematangan SPBE pada Domain Kebijakan dan Domain Tata Kelola, pemerintah menggunakan model kematangan kapabilitas, yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi SPBE. Untuk menentukan tingkat kematangan SPBE, pemerintah menggunakan 47 indikator untuk mengevaluasi empat area berikut: domain kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, domain tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, domain manajemen Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, dan domain layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Hal ini menjadi tolok ukur untuk investasi di masa depan dalam EBG (Endang et al., 2022) Penelitian perlu dilakukan untuk mengidentifikasi seberapa jauh level kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik telah dicapai, apa saja tantangan yang

dihadapi, dan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran umum mengenai seberapa jauh Pemerintah Kota Palembang menuju kematangan SPBE.

Pemerintah Kota Palembang memiliki peran strategis dalam mengadopsi dan mengimplementasikan SPBE. Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan terjangkau mendorong Pemerintah Kota Palembang untuk terus berinovasi dalam infrastruktur maupun suprastruktur digital. Namun, implementasi teknologi semata tidak menjamin keberhasilan transformasi digital. Seringkali, tantangan terbesar bukan terletak pada ketersediaan perangkat keras atau lunak, melainkan pada kematangan proses bisnis, kesiapan sumber daya manusia, serta tata kelola yang menaungi implementasi teknologi tersebut. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kematangan (*maturity level*) menjadi instrumen krusial untuk memetakan posisi saat ini dan menentukan langkah strategis ke depan.

Meskipun kerangka regulasi SPBE telah ditetapkan secara nasional, implementasi di tingkat daerah seringkali menghadapi berbagai kendala. Salah satu permasalahan utama yang teridentifikasi adalah kesenjangan antara kebijakan strategis dengan eksekusi operasional di lapangan. Dalam konteks evaluasi SPBE yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB), banyak instansi pemerintah daerah yang mengalami kesulitan dalam menyajikan data dukung yang valid dan relevan sesuai dengan indikator penilaian. Seringkali, evaluasi nasional hanya memotret hasil akhir atau luaran (*output*) tanpa memberikan gambaran mendalam mengenai kapabilitas proses internal yang menghasilkan luaran tersebut. Hal ini menyebabkan hasil evaluasi terkadang belum sepenuhnya mencerminkan kondisi riil kematangan tata kelola TIK di instansi tersebut.

Kondisi ini juga terjadi di Pemerintah Kota Palembang, di mana upaya pemenuhan indikator SPBE seringkali bersifat reaktif menjelang periode evaluasi nasional. Pendekatan yang bersifat administratif semata berpotensi mengabaikan esensi dari peningkatan kualitas layanan berkelanjutan. Diperlukan sebuah mekanisme penilaian mandiri (*self-assessment*) yang lebih mendalam dan

terstruktur untuk mengidentifikasi kekuatan serta kelemahan internal sebelum evaluasi eksternal dilakukan. Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menerapkan metode *Capability Maturity Model* (CMM) yang disesuaikan dengan domain dan aspek penilaian SPBE nasional.

Penelitian ini memiliki urgensi yang signifikan untuk membantu proses pengumpulan data dan persiapan evaluasi SPBE KemenPANRB. Melalui penelitian ini, dilakukan pemetaan (*mapping*) secara rinci terhadap kondisi eksisting tata kelola pemerintahan berbasis elektronik di Kota Palembang. Berbeda dengan sekadar mengisi kuesioner evaluasi, penelitian ini melakukan analisis mendalam terhadap bukti dukung (*evidence*) dan proses bisnis yang berjalan. Hasil dari penelitian ini tidak hanya berupa skor atau indeks, melainkan juga rekomendasi perbaikan proses yang konkret. Dengan demikian, penelitian ini berfungsi sebagai pra-evaluasi atau audit internal yang mempersiapkan Pemerintah Kota Palembang untuk menghadapi evaluasi nasional dengan data yang lebih akurat dan terverifikasi.

Penting untuk membedakan antara penelitian ini dengan Evaluasi SPBE Nasional yang rutin dilaksanakan oleh KemenPANRB. Evaluasi Nasional SPBE adalah instrumen penilaian makro yang bertujuan untuk memeringkat dan memantau perkembangan SPBE secara nasional dengan indikator yang telah dibakukan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020. Fokus utamanya adalah kepatuhan (*compliance*) dan pencapaian target kinerja umum. Sedangkan, penelitian ini berfokus pada analisis mikro pada level kapabilitas proses di lingkungan Pemerintah Kota Palembang. Penelitian ini menggali "mengapa" dan "bagaimana" suatu indikator mencapai level tertentu, bukan hanya "berapa" nilainya. Jika Evaluasi Nasional memberikan "potret" kondisi, maka penelitian ini memberikan "diagnosis" klinis terhadap kesehatan sistem tata kelola SPBE di Kota Palembang.

Kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada pendekatan integratif yang digunakan. Penelitian ini tidak hanya mengadopsi kerangka kerja CMM secara mentah, namun melakukan penyelarasan (*alignment*) antara level kapabilitas CMM dengan karakteristik indikator SPBE spesifik pada domain Kebijakan

Internal SPBE dan domain Tata Kelola SPBE di konteks pemerintah daerah. Selain itu, penelitian ini menghasilkan kerangka kerja perbaikan (*improvement framework*) yang bersifat preskriptif, memberikan panduan langkah demi langkah bagi Pemerintah Kota Palembang untuk meningkatkan level kematangan dari satu tingkat ke tingkat selanjutnya. Pendekatan ini belum banyak dieksplorasi dalam penelitian sebelumnya yang cenderung hanya bersifat deskriptif evaluatif.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Capability Maturity Model* (CMM). CMM dipilih karena kerangka kerja ini telah teruji secara global dalam mengukur kematangan proses pengembangan perangkat lunak dan tata kelola TI. CMM mengklasifikasikan kematangan proses ke dalam lima tingkatan, yaitu: 1) *Initial* (Rintisan), di mana proses tidak terprediksi dan reaktif; 2) *Managed* (Terkelola), di mana proses dikarakterisasi untuk proyek dan seringkali reaktif; 3) *Defined* (Terstandarisasi), di mana proses dikarakterisasi untuk organisasi dan proaktif; 4) *Quantitatively Managed* (Terukur), di mana proses diukur dan dikendalikan; dan 5) *Optimizing* (Optimum), disinilah fokus pada peningkatan proses berkelanjutan. Dalam konteks SPBE, model ini sangat relevan untuk mengukur sejauh mana integrasi dan interoperabilitas sistem telah berjalan di Pemerintah Kota Palembang.

Pemilihan Pemerintah Kota Palembang sebagai objek penelitian didasarkan pada kompleksitas tantangan yang dihadapi kota ini sebagai pusat ekonomi di Sumatera Selatan. Dengan beragamnya Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan layanan publik yang ada, integrasi sistem menjadi tantangan masif. Adanya inisiatif "Palembang Smart City" menunjukkan komitmen pemerintah kota, namun perlu diuji apakah fondasi SPBE yang dibangun sudah cukup kokoh untuk menopang visi tersebut. Data awal menunjukkan adanya variasi tingkat adopsi teknologi antar dinas, yang mengindikasikan ketidakseragaman tingkat kematangan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti melakukan evaluasi tingkat kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Pemerintah Kota Palembang dengan judul "Penerapan Metode Capability Maturity Model untuk Mengukur Tingkat Kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Pemerintah Kota Palembang". Hasil dari

evaluasi tingkat kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Pemerintah Kota Palembang ini adalah rekomendasi strategis yang akan diberikan kepada Pemerintah Kota Palembang dengan tujuan agar Pemerintah Kota Palembang dapat mencapai indeks SPBE nasional yang optimal dan pelayanan publik yang prima.

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan pada proses analisis domain kebijakan dan domain tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yaitu:

- a. Kebijakan SPBE Pemerintah Kota Palembang belum sepenuhnya lengkap, terintegrasi, dan terbaharui sesuai perkembangan kebutuhan, sehingga arah dan landasan pelaksanaan SPBE belum optimal.
- b. Tata Kelola SPBE belum terimplementasi secara efektif dan terkoordinasi lintas perangkat daerah, sehingga berdampak pada efisiensi, interoperabilitas, dan pencapaian tujuan strategis SPBE.

1.3. Perumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana mengukur tingkat kematangan domain kebijakan yang memiliki 1 aspek yaitu kebijakan internal tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan domain tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang memiliki 3 aspek yaitu perencanaan strategis Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, teknologi informasi dan komunikasi dan penyelenggara Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dengan menggunakan 10 indikator dari domain kebijakan dan 10 indikator dari domain tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sehingga menghasilkan gambaran tingkat kematangan penyelenggaraan tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kota Palembang.

1.4. Tujuan Penelitian

- a. Mengukur tingkat kematangan Domain Kebijakan Internal dan Domain Tata Kelola SPBE Pemerintah Kota Palembang menggunakan metode Capability

Maturity Model (CMM) sesuai Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020 dan Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024.

- b. Mengidentifikasi kesenjangan (gap analysis) antara kondisi aktual dan target kematangan ideal, serta menyusun rekomendasi strategis yang realistis dan terukur untuk meningkatkan kematangan kedua domain tersebut menuju level Optimum.

1.5 Kebaruan

Kebaruan dan *orisinalitas (novelty and originality)* pada penelitian ini adalah:

- a. Fokus Penelitian pada Domain Kebijakan Internal dan Domain Tata Kelola SPBE. Penelitian ini memiliki kebaruan pada fokus kajiannya, yaitu secara spesifik mengukur tingkat kematangan Domain Kebijakan Internal dan Domain Tata Kelola dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Pemerintah Kota Palembang. Kajian terdahulu umumnya lebih menitikberatkan pada evaluasi SPBE secara keseluruhan atau pada domain layanan publik, sehingga belum memberikan gambaran yang mendalam terhadap dua domain strategis yang menjadi fondasi penyelenggaraan SPBE.
- b. Integrasi Metode Capability Maturity Model (CMM) dengan Regulasi Nasional. Meskipun metode Capability Maturity Model telah banyak digunakan dalam berbagai konteks manajemen proses dan teknologi informasi, penelitian ini mengadaptasikannya secara langsung terhadap parameter dan indikator yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020 dan Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024.
- c. Penggunaan Pendekatan Analisis Kesenjangan (Gap Analysis) Berbasis Bukti. Penelitian ini memanfaatkan bukti dukung (evidence-based) sebagaimana diatur dalam Permenpan RB untuk memvalidasi hasil penilaian tingkat kematangan.

Pendekatan ini memastikan bahwa setiap temuan didasarkan pada data yang terverifikasi, sehingga menghasilkan analisis kesenjangan yang akurat dan dapat dijadikan dasar penyusunan rekomendasi peningkatan kinerja SPBE secara terukur.

- d. Studi Kasus Khusus pada Pemerintah Kota Palembang. Belum terdapat penelitian terdahulu yang secara komprehensif mengukur tingkat kematangan Domain Kebijakan Internal dan Domain Tata Kelola SPBE di Pemerintah Kota Palembang menggunakan metode Capability Maturity Model yang terintegrasi dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020 dan Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024. Oleh karena itu, hasil penelitian ini akan menjadi data dasar (baseline) yang unik dan spesifik untuk Kota Palembang.
- e. Proses pengumpulan data pada penelitian ini menerapkan mekanisme validasi mendalam terhadap dokumen pendukung untuk 20 indikator yang mencakup domain Kebijakan SPBE dan domain Tata Kelola SPBE. Berbeda dengan evaluasi KemenPANRB yang mengandalkan *self-assessment* melalui website tauval.spbe.go.id di mana instansi mengunggah bukti dukung secara mandiri tanpa verifikasi mendalam di lapangan, penelitian ini melakukan verifikasi dan validasi langsung (*on-site verification*) terhadap setiap dokumen, kebijakan, dan implementasi yang sesungguhnya berjalan di Pemerintah Kota Palembang.
- f. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini secara signifikan berbeda dengan mekanisme evaluasi SPBE KemenPANRB. Evaluasi nasional KemenPANRB dilakukan secara daring (*online*) dengan mengandalkan unggahan dokumen digital melalui portal tauval.spbe.go.id, di mana validator hanya dapat menilai berdasarkan dokumen yang diunggah tanpa konfirmasi langsung di lapangan. Sebaliknya, penelitian ini menerapkan pendekatan multi-metode yang komprehensif, meliputi Observasi, Wawancara, Rapat koordinasi dengan Tim Koordinasi SPBE Kota Palembang untuk memvalidasi temuan awal, mendiskusikan kesenjangan yang teridentifikasi, serta memperoleh klarifikasi atas dokumen dan kebijakan yang berlaku, Studi literatur dan analisis dokumen

resmi yang mencakup Peraturan Walikota, Keputusan Walikota, Standar Operating Procedure (SOP), dokumen perencanaan strategis, serta dokumen-dokumen resmi lainnya yang telah ditandatangani oleh Kepala Daerah atau Kepala Organisasi Perangkat Daerah sebagai bukti otentik keberadaan dan legitimasi kebijakan SPBE.

- g. Proses validasi data dokumen pendukung dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis dan terstruktur. Setiap dokumen yang dijadikan bukti dukung untuk 20 indikator domain Kebijakan dan Tata Kelola diperiksa kelengkapannya, mulai dari aspek formal (nomor dokumen, tanggal penetapan, tanda tangan pejabat berwenang, stempel resmi) hingga aspek substansial (kesesuaian isi dengan persyaratan indikator, kelengkapan komponen yang dipersyaratkan, dan relevansi dengan konteks implementasi SPBE di Kota Palembang). Validitas data juga diuji melalui teknik *cross-checking* antara dokumen kebijakan dengan implementasi aktual di lapangan, memastikan bahwa dokumen yang ada bukan sekadar pemenuhan administrasi tetapi benar-benar diimplementasikan dan memberikan dampak nyata terhadap tata kelola pemerintahan berbasis elektronik. Pendekatan validasi berlapis ini memberikan jaminan tingkat akurasi dan reliabilitas data yang lebih tinggi dibandingkan dengan mekanisme unggah dokumen mandiri pada evaluasi nasional.
- h. Dari aspek alat ukur kematangan, penelitian ini mengadaptasi *Capability Maturity Model* (CMM) dengan sistem penilaian berbasis *key process area* (KPA) yang spesifik untuk domain SPBE. Setiap indikator dari 20 indikator domain Kebijakan dan Tata Kelola dipetakan ke dalam lima tingkat kematangan CMM dengan kriteria penilaian yang terukur dan terstruktur. Alat ukur tingkat kematangan SPBE mendetailkan karakteristik proses pada setiap level, mulai dari Level 1 (*Initial*) yang menandakan proses masih *ad-hoc* dan tidak terdokumentasi; Level 2 (*Managed*) dengan proses yang terdokumentasi namun belum standar organisasi; Level 3 (*Defined*) dengan proses yang telah terstandarisasi di seluruh organisasi; Level 4 (*Quantitatively Managed*) di mana proses telah diukur dengan metrik kuantitatif; hingga Level 5 (*Optimizing*) yang menunjukkan adanya perbaikan berkelanjutan berbasis data.

- i. Penelitian ini mengintegrasikan penilaian kualitatif dan kuantitatif secara simultan. Berbeda dengan evaluasi SPBE nasional yang menghasilkan nilai indeks agregat (skala 1-5), penelitian ini memberikan profil kematangan (*maturity profile*) per indikator yang menunjukkan kekuatan (*strengths*) dan celah (*gaps*) secara spesifik. Setiap indikator tidak hanya diberi skor, tetapi juga diberikan analisis naratif yang menjelaskan alasan pemberian skor, bukti empiris yang mendukung, serta rekomendasi perbaikan yang konkret dan dapat diimplementasikan. Pendekatan ini memungkinkan Pemerintah Kota Palembang untuk tidak hanya mengetahui "posisi saat ini" tetapi juga memahami "jalur menuju posisi yang diinginkan" dengan jelas.
- j. Penelitian ini membuat kerangka kerja perbaikan (*improvement framework*) yang bersifat preskriptif dan kontekstual. Berdasarkan hasil penilaian kematangan, disusun *capability improvement roadmap* yang berisi tahapan prioritas pengembangan, *quick wins* yang dapat segera diimplementasikan, serta inisiatif strategis jangka menengah dan panjang. Kerangka ini disesuaikan dengan kondisi spesifik Pemerintah Kota Palembang, termasuk pertimbangan keterbatasan sumber daya, kompleksitas struktur organisasi, dan target pencapaian evaluasi SPBE nasional berikutnya. Pendekatan ini belum banyak dieksplorasi dalam studi-studi sebelumnya yang cenderung hanya bersifat deskriptif evaluatif tanpa memberikan panduan implementasi yang konkret.
- k. Pengembangan Model Evaluasi yang Dapat Direplikasi. Model evaluasi yang dihasilkan dari penelitian ini dirancang agar dapat direplikasi oleh pemerintah daerah lainnya di Indonesia. Model ini memadukan kerangka CMM dengan indikator regulasi nasional, sehingga dapat diimplementasikan pada berbagai konteks pemerintahan daerah dengan penyesuaian minimal terhadap kondisi dan bukti dukung setempat.

1.6 Manfaat Penelitian

- a. Menyediakan informasi objektif mengenai tingkat kematangan Domain Kebijakan dan Domain Tata Kelola SPBE di Pemerintah Kota Palembang.

- b. Memberikan dasar bagi Pemerintah Kota Palembang dalam menyusun strategi peningkatan kematangan SPBE secara terukur dan berkesinambungan.
- c. Membantu identifikasi kesenjangan (gap) antara kondisi aktual dan target optimal, sehingga memudahkan penentuan prioritas perbaikan.
- d. Mendukung implementasi kebijakan nasional terkait SPBE sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020 dan Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024.
- e. Menjadi acuan bagi pemerintah daerah lain dalam mengadopsi model evaluasi serupa untuk mempercepat transformasi digital pemerintahan.
- f. Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemerintahan berbasis elektronik, khususnya dalam penerapan metode Capability Maturity Model (CMM) pada evaluasi kinerja SPBE.
- g. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa, khususnya pengukuran tingkat kematangan SPBE pada domain kebijakan internal dan domain tata kelola.

1.7 Pembatasan Masalah

- a. Penelitian ini hanya memfokuskan pada pengukuran tingkat kematangan dua domain dalam SPBE, yaitu Domain Kebijakan Internal dan Domain Tata Kelola, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Tata Cara Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- b. Objek penelitian dibatasi pada Pemerintah Kota Palembang, khususnya perangkat daerah yang terlibat langsung dalam perumusan kebijakan SPBE dan implementasi tata kelola SPBE.

- c. Pengukuran tingkat kematangan menggunakan metode Capability Maturity Model (CMM) dengan lima level kematangan (Rintisan, Berkembang, Terdokumentasi, Terdefinisi, dan Optimum) yang disesuaikan dengan indikator resmi Permenpan RB.
- d. Data yang digunakan bersumber dari dokumen resmi Pemerintah Kota Palembang, hasil wawancara, dan observasi lapangan yang relevan dengan dua domain yang menjadi fokus penelitian. Data yang bersifat rahasia atau tidak tersedia tidak termasuk dalam cakupan analisis.
- e. Penelitian dilakukan dalam rentang waktu tertentu yang telah ditetapkan pada proposal penelitian, sehingga hasil pengukuran menggambarkan kondisi SPBE pada periode tersebut dan tidak mencakup perubahan setelah penelitian berakhir.

1.8 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan singkat tentang Latar Belakang Penelitian, Identifikasi Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kebaruan, Manfaat Penelitian, Pembatasan Masalah dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Pada Bab II tinjauan pustaka menjelaskan mengenai hasil dari penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian yang dilakukan saat ini, Kerangka Berfikir, dan Landasan Teori yang menjelaskan tentang teori dasar yang bersangkutan dengan penelitian yaitu E-Government, E-Government Maturity Model, Capability Maturity Model, Framework Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Struktur Penilaian Tingkat Kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Predikat Penilaian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memaparkan waktu dan tempat penelitian, prosedur penelitian yang mencakup metode pengumpulan data, teknik analisis data, dan membahas tentang jadwal penelitian yang akan dilakukan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Bab ini berisi pengelompokan data domain kebijakan SPBE, pengelompokan data domain tata kelola SPBE, penerapan indeks aspek kebijakan internal tata kelola SPBE, penerapan indeks aspek perencanaan strategis SPBE, penerapan indeks aspek teknologi informasi dan komunikasi, penerapan indeks aspek penyelenggara SPBE, penilaian tingkat kematangan domain kebijakan dan domain tata kelola, diagram radar, rekomendasi strategis tingkat kematangan SPBE Pemerintah Kota Palembang.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil dari penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi referensi-referensi yang digunakan sebagai landasan penelitian.

