



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA

PEDOMAN

Manajemen Layanan

Sistem Pemerintahan Berbasis

Elektronik (SPBE)

di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM

KATA PENGANTAR

Saat ini pemerintah menerapkan kemajuan teknologi informasi dalam mewujudkan pelayanan prima. Pelayanan prima yang dimaksud selaras dengan core values Aparatur Sipil Negara (ASN) yaitu Berorientasi Pelayanan Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif (BerAKHLAK). Pelayanan prima tidak sekedar mengikuti tren global, melainkan untuk mewujudkan *good governance*, yakni tata kelola pemerintahan yang baik, transparansi serta akuntabilitas. *Good governance* diwujudkan dengan mengimplementasikan *e-government* untuk meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.

Bahwa untuk meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi, pemerintah menetapkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya melalui layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Dalam memberikan layanan SPBE yang memiliki kualitas tinggi dan selaras dengan tujuan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia merupakan suatu tantangan. Hal yang perlu diperhatikan dalam menjawab tantangan tersebut adalah dengan meningkatkan kualitas layanan SPBE melalui serangkaian proses dan penerapan manajemen layanan SPBE sesuai dengan Pasal 60 ayat (2) Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, bahwa proses manajemen layanan SPBE terdiri atas pelayanan pengguna, pengoperasian layanan, dan pengelolaan aplikasi. Untuk pelaksanaan proses tersebut, diperlukan pedoman bagi penyelenggaraan layanan SPBE di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Pedoman ini tidak hanya membahas proses manajemen layanan, namun lebih jauh lagi mengatur terkait dukungan manajemen dan pengoperasian manajemen layanan SPBE yang memenuhi Standar Nasional Indonesia (SNI), sehingga dapat meningkatkan mutu layanan di keseluruhan aspek dalam penyelenggaraan layanan SPBE.

Harapan saya, agar Pedoman Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dapat menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas Layanan SPBE kepada Pengguna Layanan SPBE dan digunakan sebagai panduan bagi pemangku kepentingan dalam rangka penerapan manajemen layanan SPBE guna mewujudkan penyelenggaraan layanan SPBE yang lebih baik dan terpadu di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.



MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA,

YASONNA H. LAOLY

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Maksud dan Tujuan.....	1
3. Ruang Lingkup.....	2
4. Pengertian.....	2
5. Dasar.....	2
BAB II PROSES MANAJEMEN LAYANAN SPBE.....	4
1. Pelayanan Pengguna SPBE.....	4
2. Pengoperasian Layanan SPBE.....	5
3. Pengelolaan Aplikasi SPBE.....	6
BAB III DUKUNGAN MANAJEMEN LAYANAN SPBE.....	7
1. Sumber Daya.....	7
2. Kompetensi.....	7
3. Kesadaran.....	7
4. Pengetahuan.....	7
BAB IV PENGOPERASIAN MANAJEMEN LAYANAN SPBE.....	9
1. Manajemen Katalog Layanan.....	9
2. Manajemen Level Layanan.....	9
3. Manajemen Insiden Layanan.....	10
4. Evaluasi kinerja.....	10
BAB V PENUTUP.....	12



**MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA**

PEDOMAN

**MANAJEMEN LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA**

NOMOR M.HH-07.TI.05.01 TAHUN 2023

**BAB I
PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang

Dalam mencapai penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang efektif, efisien, dan berkesinambungan, serta layanan SPBE yang berkualitas, perlu adanya manajemen SPBE. Sebagaimana ketentuan Pasal 46 Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik bahwa instansi pusat melaksanakan manajemen Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Untuk menjamin keberlangsungan dan meningkatkan mutu pelaksanaan manajemen SPBE dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan, perlu dilaksanakan manajemen layanan SPBE. Manajemen layanan SPBE dilaksanakan dengan serangkaian proses pelayanan pengguna SPBE, pengoperasian layanan SPBE, dan pengelolaan aplikasi SPBE.

Untuk pelaksanaan manajemen layanan SPBE yang sesuai standar, maka perlu disusun Pedoman Manajemen Layanan SPBE di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia berdasarkan Standar Nasional Indonesia (SNI).

2. Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dari penyusunan pedoman manajemen layanan SPBE sebagai berikut:

- a. Panduan teknis dan pedoman bagi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam melaksanakan manajemen layanan SPBE di lingkungannya;
- b. Dasar dari pelaksanaan manajemen layanan SPBE pada unit utama Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;

Adapun tujuan dari penyusunan pedoman manajemen layanan SPBE sebagai berikut:

- a. Membantu Tim Koordinasi SPBE Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam pengelolaan layanan SPBE;
- b. Memberikan pemahaman manajemen layanan kepada unit utama pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
- c. Menyediakan layanan yang dapat dipergunakan sebagai media pengendali, perencanaan, evaluasi, serta sebagai sarana perbaikan berkelanjutan; dan

- d. Menjamin keberlangsungan, meningkatkan kualitas layanan SPBE, dan mendukung proses pengambilan keputusan dalam penyelenggaraan SPBE.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari Pedoman Manajemen Layanan SPBE pada unit utama, mencakup:

- a. Proses manajemen layanan SPBE;
- b. Dukungan manajemen layanan SPBE, dan
- c. Pengoperasian manajemen layanan SPBE.

4. Pengertian

- a. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE.
- b. Manajemen adalah serangkaian proses untuk mencapai penerapan yang efektif, efisien, dan berkesinambungan serta layanan yang berkualitas.
- c. Layanan adalah keluaran yang dihasilkan oleh 1 (satu) atau beberapa fungsi aplikasi SPBE dan yang memiliki nilai manfaat.
- d. Penyedia Layanan adalah unit kerja serta pihak yang terlibat dalam mengelola dan menyediakan layanan atau beberapa layanan kepada pengguna layanan di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- e. Pengguna Layanan adalah pegawai aparatur sipil negara, perorangan, masyarakat, pelaku usaha, dan pihak lain yang memanfaatkan layanan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- f. Standar Nasional Indonesia adalah standar yang ditetapkan oleh Badan Standardisasi Nasional dan berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- g. Perjanjian Level Layanan (PLL) atau *Service Level Agreement* (SLA) adalah perjanjian terdokumentasi antara Penyedia Layanan dan Pengguna Layanan yang mengidentifikasi layanan dan kinerja yang disepakati.
- h. Instansi Pusat adalah kementerian, lembaga pemerintah nonkementerian, kesekretariatan lembaga negara, kesekretariatan lembaga nonstruktural, dan lembaga pemerintah lainnya.
- i. Menteri adalah Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- j. Sekretaris Jenderal adalah Sekretaris Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- k. Kementerian adalah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

5. Dasar

- a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
- b. Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2023 tentang Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 32);
- c. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 949);

- d. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 41 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1365);
- e. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 42 Tahun 2021 tentang Uraian Fungsi Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1366);
- f. Standar Nasional Indonesia Badan Standardisasi Nasional Nomor ISO/IEC 20000-1 Tahun 2018 Teknologi Informasi - Manajemen Layanan - Bagian 1: Persyaratan Sistem Manajemen Layanan; dan
- g. Standar Nasional Indonesia Badan Standardisasi Nasional Nomor ISO/IEC 20000-2 Tahun 2019 Teknologi Informasi - Manajemen Layanan - Bagian 2: Panduan Penerapan Sistem Manajemen Layanan;

BAB II

PROSES MANAJEMEN LAYANAN SPBE

1. Pelayanan Pengguna SPBE

Pelayanan pengguna SPBE merupakan kegiatan pelayanan untuk mencari solusi dan penyelesaian dari berbagai keluhan, gangguan, masalah, permintaan, dan perubahan layanan SPBE dari Pengguna Layanan SPBE. Penanganan terhadap keluhan, gangguan, masalah, permintaan, dan perubahan layanan dilakukan melalui portal layanan teknologi informasi. Solusi dan penyelesaian dari keluhan, gangguan, masalah, permintaan, dan perubahan layanan SPBE ialah sebagai berikut:

a. Keluhan

Keluhan terhadap layanan ditangani dengan cara:

- 1) Dicatat;
- 2) Dianalisis;
- 3) Diselesaikan melalui komunikasi atau tindakan korektif, atau digunakan sebagai masukan untuk tindakan peningkatan;
- 4) Dilaporkan ke pengguna layanan; dan
- 5) Ditutup.

Untuk mempermudah analisis keluhan terhadap layanan, dilakukan klasifikasi keluhan yang berdasarkan:

- 1) Jenis atau tingkat pengguna layanan yang terkena dampak;
- 2) Urgensi;
- 3) Dampak;
- 4) Sifat;
- 5) Jenis layanan; atau
- 6) Cara lain yang membuat identifikasi dan prioritas pengaduan menjadi jelas.

b. Gangguan dan masalah

Gangguan dan masalah terhadap layanan ditangani dengan cara:

1) Diidentifikasi

Gangguan dan masalah diidentifikasi dengan memeriksa:

- a) Insiden;
- b) Tren; atau
- c) Melalui aktivitas tinjauan lainnya.

2) Dicatat

Setelah diidentifikasi, masalah harus diselidiki dan ditentukan opsi penanganannya. Semua opsi penanganan atas masalah yang terjadi harus dicatat dan diperbarui sesuai dengan tindakan-tindakan yang diambil sepanjang proses penanganan.

3) Diklasifikasi dan diprioritaskan

Klasifikasi dan prioritas dalam menangani gangguan dan masalah dilakukan berdasarkan:

- a) Urgensi;

- b) Dampak;
 - c) Sifat;
 - d) Jenis layanan;
 - e) Jenis pengguna yang terkena dampak; atau
 - f) dengan cara lain yang sesuai.
- c. Permintaan
- Permintaan layanan ditangani dengan cara:
- 1) Dicatat dan diklasifikasikan
- Informasi yang perlu dicatat untuk menangani permintaan layanan meliputi:
- a) Pemrakiraan permintaan
- Penyedia Layanan harus menentukan permintaan layanan saat ini dan memperkirakan permintaan layanan masa depan. Hal ini untuk memberikan masukan atas penganggaran dalam memenuhi setiap permintaan layanan yang dibutuhkan.
- b) Laporan penggunaan layanan.
- 2) Diprioritaskan;
- Permintaan layanan diprioritaskan berdasarkan klasifikasi sebagai berikut:
- a) Urgensi;
 - b) Sifat;
 - c) Jenis layanan;
 - d) Jenis pengguna; atau
 - e) Cara lain yang membuat identifikasi dan prioritas permintaan menjadi jelas.
- 3) Dipenuhi; dan
 - 4) Ditutup.
- d. Perubahan
- Perubahan pada suatu layanan mencakup:
- 1) Penyediaan layanan baru;
 - 2) Pemandahan layanan; atau
 - 3) Penghapusan layanan yang tidak dibutuhkan lagi.
- Perubahan terhadap layanan harus dianalisis untuk mendeteksi tren. Hasil dan kesimpulan yang didapat dari analisis harus dicatat dan ditinjau untuk mengidentifikasi peluang perbaikan. Penyedia layanan harus mengambil keputusan untuk persetujuan dan prioritas permintaan perubahan. Pengambilan keputusan harus mempertimbangkan risiko, keuntungan, kelayakan, dan dampak keuangan. Penyedia layanan harus mampu mengendalikan perubahan yang direncanakan dan meninjau konsekuensi dari perubahan yang tidak diinginkan, serta mengambil tindakan untuk memitigasi segala efek buruk sesuai kebutuhan.

2. Pengoperasian Layanan SPBE

Pengoperasian Layanan SPBE merupakan kegiatan pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur SPBE dan aplikasi SPBE. Pemeliharaan infrastruktur dan aplikasi berpedoman pada standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

3. Pengelolaan Aplikasi SPBE

Pengelolaan Aplikasi SPBE merupakan kegiatan pembangunan dan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada standar operasional prosedur pembangunan dan pengembangan aplikasi yang telah ditetapkan.

BAB III

DUKUNGAN MANAJEMEN LAYANAN SPBE

1. Sumber Daya

Penyedia Layanan memastikan bahwa sumber daya yang dibutuhkan tersedia untuk mengoperasikan dan menyampaikan layanan.

Sumber daya untuk setiap kegiatan layanan meliputi:

- 1) Sumber daya manusia;
- 2) Sumber daya teknis;
- 3) Informasi;
- 4) Sumber daya keuangan.

2. Kompetensi

Kompetensi merupakan kemampuan untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Untuk meningkatkan kompetensi, Penyedia Layanan harus menentukan dan mencatat kompetensi sumber daya manusia internal dan eksternal dengan mengambil langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menentukan kompetensi yang dibutuhkan pegawai;
- 2) Memastikan bahwa pegawai tersebut kompeten, berdasarkan pendidikan, pelatihan, atau pengalaman yang sesuai;
- 3) Melakukan evaluasi kompetensi;
- 4) Menyimpan dokumentasi informasi sebagai bukti kompetensi.

Kegiatan atau aktivitas yang harus dilakukan Penyedia Layanan dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusianya mencakup:

- 1) Penyediaan pelatihan;
- 2) Penyediaan bimbingan; atau
- 3) Mempekerjakan atau mengontrak orang yang kompeten.

3. Kesadaran

Tujuan aktivitas kesadaran ialah untuk meningkatkan kontribusi pegawai terhadap tujuan manajemen layanan. Untuk meningkatkan kesadaran dalam mendukung manajemen layanan SPBE, pegawai harus memahami:

- 1) Kebijakan manajemen layanan;
- 2) Sasaran manajemen layanan;
- 3) Layanan yang relevan dengan pekerjaan; dan
- 4) Kontribusi terhadap efektivitas manajemen layanan.

4. Pengetahuan

Pengetahuan bertujuan untuk membagi informasi, kolaborasi, dan pembelajaran bagi Penyedia Layanan dan Pengguna Layanan dalam melaksanakan manajemen layanan yang efektif. Penyedia Layanan harus menentukan dan memelihara pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung pengoperasian manajemen layanan.

Pengetahuan yang dimiliki harus mencakup kaidah:

- 1) Relevan;
- 2) Dapat digunakan; dan
- 3) Tersedia.

Elemen kunci pengetahuan yang dimiliki harus mencakup:

- 1) Definisi layanan;
- 2) Informasi dan prosedur layanan;
- 3) Katalog layanan;
- 4) Standar operasi prosedur;
- 5) Masalah atau kesalahan yang sedang ditangani; dan
- 6) Pertanyaan yang sering diajukan (*faq*).

Penyedia Layanan bertanggung jawab untuk memelihara pengetahuan yang dimiliki. Hal-hal yang perlu dilakukan dalam memelihara pengetahuan yang dimaksud meliputi:

- 1) Mengidentifikasi sumber-sumber pengetahuan;
- 2) Mendokumentasikan pengetahuan;
- 3) Membangun dan memelihara sistem manajemen informasi;
- 4) Menganalisis kerangka pengetahuan dan topik yang sering diakses; dan
- 5) Meningkatkan sumber daya pengetahuan.

BAB IV

PENGOPERASIAN MANAJEMEN LAYANAN SPBE

1. Manajemen Katalog Layanan

Katalog layanan merupakan informasi terdokumentasi tentang layanan yang disediakan Penyedia Layanan untuk Pengguna Layanan. Penyedia Layanan dapat memiliki satu atau lebih katalog layanan. Katalog layanan disediakan dalam format yang sesuai dengan kebutuhan berupa dokumen elektronik. Dalam katalog layanan harus menjelaskan hal sebagai berikut:

- 1) Deskripsi layanan;
- 2) Manfaat yang diharapkan; dan
- 3) Ketergantungan antar layanan.

Informasi dalam katalog layanan mencakup:

- 1) Nama dan deskripsi layanan, serta untuk siapa layanan dimaksudkan;
- 2) Lama waktu respon layanan;
- 3) Kontak layanan;
- 4) Waktu operasional layanan;
- 5) Pemilik layanan;
- 6) Prosedur permintaan layanan;
- 7) Status layanan, yang meliputi:
 - a) Direncanakan;
 - b) Dalam pengembangan;
 - c) Aktif;
 - d) Dinonaktifkan;
 - e) Akan berhenti; atau
 - f) Telah berhenti.
- 8) Ketergantungan atau keterkaitan antar layanan.

2. Manajemen Level Layanan

Penyedia Layanan harus menetapkan satu atau lebih perjanjian level layanan (PLL) atau *service level agreement (SLA)* untuk setiap layanan yang disampaikan. SLA menyatakan secara rinci hak dan tanggung jawab penyedia dan Pengguna Layanan.

Perjanjian layanan yang harus disampaikan antara Penyedia Layanan dan Pengguna Layanan berupa:

- 1) Perjanjian terdokumentasi;
- 2) Notulen dari suatu pertemuan;
- 3) Perjanjian yang diindikasikan melalui surat elektronik; atau
- 4) Perjanjian terhadap ketentuan layanan.

SLA harus mencakup:

1) Target level layanan

Target level layanan merupakan sasaran waktu yang ditetapkan oleh Penyedia Layanan dalam merespon dan menyediakan layanan. Hal-hal yang perlu Penyedia Layanan lakukan dalam target level layanan ialah sebagai berikut:

- a) Mendefinisikan layanan dan target level layanan;
- b) Mengidentifikasi peluang perbaikan saat target level layanan tidak terpenuhi;
- c) Menyampaikan dan mendokumentasikan target level layanan.

2) Batas beban kerja

Batas beban kerja merupakan ukuran volume pekerjaan yang disepakati, seperti jumlah pengguna, jumlah transaksi, atau jumlah komponen layanan yang akan digunakan. Beban kerja harus dimonitor dan dilakukan peninjauan untuk setiap perubahan signifikan. Hal ini berguna untuk memvalidasi bahwa beban kerja tidak melebihi batas maksimum yang disepakati. Jika beban kerja meningkat secara signifikan, Penyedia Layanan perlu meningkatkan biaya layanan untuk menambah jumlah pegawai yang dibutuhkan.

3) Pengecualian

Pengecualian menjelaskan beberapa kondisi dimana layanan akan berlaku dan tidak berlaku.

3. Manajemen Insiden Layanan

Insiden layanan dikelola mulai dari pencatatan hingga penutupan dengan standar operasional prosedur penanganan insiden layanan. Langkah yang dilakukan dalam manajemen insiden layanan diantaranya:

- 1) Identifikasi;
- 2) Klasifikasi dan prioritas;
- 3) Pencatatan; dan
- 4) Penyelesaian dan penutupan.

4. Evaluasi kinerja

Evaluasi kinerja dilakukan sebagai tinjauan pascaimplementasi manajemen layanan SPBE untuk memastikan bahwa kinerja Penyedia Layanan telah sesuai persyaratan atau standar. Kegiatan yang dilakukan dalam evaluasi kinerja yang dimaksud mencakup:

a. Audit internal

Penyedia Layanan melakukan audit internal untuk memberikan penilaian kesesuaian manajemen layanan dengan standar atau pedoman dari manajemen layanan SPBE Kementerian. Pelaksanaan audit internal ini merujuk kepada kebijakan terkait audit yang telah ditetapkan oleh Inspektorat Jenderal.

b. Tinjauan manajemen

Koordinator SPBE meninjau manajemen layanan secara berkala. Tinjauan manajemen dilakukan setiap tahun berdasarkan tingkat perubahan dalam Kementerian, manajemen layanan, dan layanannya. Tinjauan manajemen meliputi:

- a) Kinerja manajemen layanan terhadap kebijakan, rencana, dan tujuan manajemen layanan;
- b) Kinerja layanan terhadap persyaratan layanan dan target level layanan;

- c) Indikator kinerja;
- d) Hasil audit;
- e) Peninjauan pascaimplementasi perubahan;
- f) Hasil survei kepuasan pengguna dan umpan balik lainnya;
- g) Risiko terhadap layanan dan tindakan yang diambil untuk menangani risiko;
- h) Kinerja penyedia layanan.

Adapun hasil keluaran tinjauan manajemen tersebut mencakup:

- a) Keputusan yang terkait dengan perbaikan layanan yang berkelanjutan;
 - b) Kebutuhan yang diperlukan atas perubahan pada manajemen layanan atau layanan;
 - c) Sumber daya.
- c. Pelaporan layanan
- Penyedia Layanan wajib memberikan laporan setiap akhir tahun atau ketika terjadi perubahan terhadap status layanan.

BAB V
PENUTUP

Pedoman Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan panduan bagi seluruh pemangku teknologi informasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam menyelenggarakan manajemen layanan SPBE.

Disusunnya pedoman ini sebagai upaya untuk mewujudkan tata kelola manajemen layanan dan meningkatkan kualitas layanan yang mengacu pada Standar Nasional Indonesia.


Diharapkan pedoman ini bermanfaat bagi seluruh pihak dalam penyelenggaraan manajemen layanan SPBE yang lebih baik dan optimal sehingga dapat meningkatkan kepuasan Pengguna Layanan SPBE di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Jakarta, 29 Maret 2023



MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA,

YASONNA H. LAOLY



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
SEKRETARIAT JENDERAL, PUSAT DATA DAN TEKNOLOGI INFORMASI
LAMAN: [HTTPS://SETJEN.KEMERKUMHAM.GO.ID](https://setjen.kemerkumham.go.id)
EMAIL: PUSDATIN@KEMERKUMHAM.GO.ID