LAPORAN SEMINAR
PELATIHAN TATA KELOLA DAN MANAJEMEN SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK ANGKATAN I

Laporan Evaluasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Berbasis Manajemen Layanan SPBE pada Bidang Pelayanan Kekayaan Intelektual Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali

Disusun oleh:

NAMA	**:**	**DESAK PUTU SRI WULANDARI, S.KOM**
NIP	**:**	**200107312025062009**
JABATAN	**:**	**PRANATA KOMPUTER PERTAMA**
SATUAN KERJA	**:**	**KANTOR WILAYAH KEMETERIAN HUKUM BALI**
NO. ABSEN	**:**	**16**

BALAI PELATIHAN HUKUM SEMARANG

KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA

2026

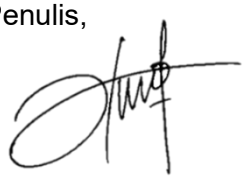
KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa / Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Evaluasi Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi objektif terhadap penerapan tata kelola dan manajemen SPBE di unit kerja serta untuk memenuhi tugas individu pada Pelatihan Tata Kelola dan Manajemen Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Evaluasi ini difokuskan pada penerapan Manajemen Layanan SPBE sebagaimana diatur dalam Pedoman Menteri Nomor M.HH-07.TI.05.01 Tahun 2023, guna mentransformasi sistem yang ada dari sekadar "aplikasi yang berjalan" menjadi "layanan digital yang dapat diandalkan".

Semoga laporan ini memberikan masukan konstruktif serta langkah strategis dalam mengakselerasi kematangan SPBE di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali.

Denpasar, 26 Agustus 2026

Penulis,



Desak Putu Sri Wulandari

NIP. 200107312025062009

DAFTAR ISI

COVER i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Maksud dan Tujuan 1
C. Ruang Lingkup 2
D. Dasar Hukum 2
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN 3
2.1. Inventarisasi dan Profil Deskriptif Ekosistem Digital 3
2.2. Penelaah Faktual Berdasarkan 3 Proses Utama Manajemen Layanan SPBE 4
BAB III EVALUASI IMPLEMENTASI SPBE 6
BAB IV KESIMPULAN 11
BAB V REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT 13
5.1. Rekomendasi Strategis 13
5.2. Rencana Tindak Lanjut (RTL) 14
BAB VI PENUTUP 16
6.1. Kesimpulan 16
6.2. Harapan dan Sinergi Tindak Lanjut 16
LAMPIRAN DOKUMENTASI 18
Form Permohonan Mediasi Sengketa Ki Dengan *Google Form* 18
Dashboard SAID (Smart and Integrated Dashboard) 19
Penyimpanan PKS, MoU, Laporan Kegiatan, dan Dokumen Pendukung Lainnya menggunakan *Google Drive dan Google Sheets* 20

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan landasan utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan serta akuntabel. Keberhasilan penerapan SPBE tidak hanya diukur dari ketersediaan aplikasi digital yang dapat diakses semata, melainkan sejauh mana sistem tersebut mampu mendukung pengguna dalam menyelesaikan tugas serta memberikan nilai manfaat bagi masyarakat. Penerapan prinsip-prinsip tersebut menuntut setiap instansi pemerintah untuk mengevaluasi efektivitas infrastruktur digital yang digunakan dalam pelayanan publik. Hal ini pula yang menjadi fokus perhatian dalam tata kelola teknologi informasi di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum.

Pada Bidang Pelayanan Kekayaan Intelektual (KI) Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali, penggunaan teknologi informasi telah terintegrasi dalam operasional harian. Layanan utama KI di wilayah bersumber pada sistem pusat dari Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI) yakni *platform* digital resmi yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengelola Hak Kekayaan Intelektual secara daring. Pada tingkat operasional Bidang, pengelolaan administrasi seperti Perjanjian Kerjasama (PKS) dan *Memorandum of Understanding* (MoU) dengan perguruan tinggi dan organisasi perangkat daerah, laporan kegiatan, dokumentasi, serta dokumen pendukung kegiatan bidang memanfaatkan *platform cloud storage* milik Google yakni *Google Drive dan Google Sheets*, sedangkan penerimaan permohonan mediasi terkait sengketa KI memanfaatkan *Google Form*. Sementara itu, pada tingkat Kantor Wilayah Bali, terdapat aplikasi pendukung seperti SAID (*Smart and Integrated Dashboard)* sebagai aplikasi internal untuk memantau capaian dan statistik.

Meskipun instrument digital telah dimanfaatkan secara aktif, pengelolaannya masih bersifat parsial dan bergantung pada platform pihak ketiga non-pemerintah. Oleh karena itu, evaluasi berbasis Manajemen Layanan SPBE diperlukan untuk memetakan kesenjangan, mengidentifikasi risiko keamanan data, dan merumuskan langkah integrasi layanan yang berkesinambungan.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud

Melakukan pemetaan dan penilaian objektif terhadap kondisi penerapan Manajemen Layanan SPBE pada Bidang Kekayaan Intelektual.

Tujuan

1. Mengidentifikasi kondisi faktual saat ini dan merumuskan kondisi ideal pada 3 pilar utama Manajemen Layanan SPBE yakni Pelayanan Pengguna, Pengoperasian Layanan, dan Pengelolaan Aplikasi).
2. Menganalisis kesenjangan (*Gap Analysis*) pada pengelolaan kanal aduan berupa permohonan mediasi atas sengketa KI, repositori data digital, serta keterpaduan sistem informasi kantor wilayah.
3. Menyusun rekomendasi strategis penyempuranaan SPBE pada satuan kinerja.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup evaluasi dibatasi pada 3 pilar Manajemen Layanan SPBE diantaranya sebagai berikut.

1. Pelayanan Pengguna SPBE: Evaluasi penanganan sengketa KI berdasarkan permohonan mediasi dari masyarakat menggunakan *Google Form*.
2. Pengoperasian Layanan SPBE: Evaluasi keandalan dan keamana repositori arsip digital (*Google Drive* dan *Google Sheets* serta infrastruktur pendukung.
3. Pengelolaan Aplikasi SPBE: Evaluasi interopabilitas antara sistem operasional lokal Bidang Pelayanan Kekayaan Intelektual dengan portal DJKI Pusat dan aplikasi manajerial Kanwil Bali melalui koordinasi teknis Bersama DJKI dan Pusdatin.

D. Dasar Hukum

1. Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang SPBE;
2. Peraturan Menteri Hukum No. 35 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan SPBE di Lingkungan Kementerian Hukum;
3. Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2026 tentang Evaluasi Kinerja Pemerintah Digital;
4. Peraturan Menteri Nomor M.HH-07.TI.05.01 Tahun 2023 tentang Manajemen Layanan SPBE.

BAB II
PELAKSANAAN KEGIATAN

Pelaksanaan evaluasi SPBE pada Bidang Pelayanan Kekayaan Intelektual Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali dilakukan melalui pemetaan alur kerja digital, observasi operasional harian, serta inventarisasi sistem berdasarkan 3 Proses Utama Manajemen Layanan SPBE yakni:

2.1. Inventarisasi dan Profil Deskriptif Ekosistem Digital

Berikut adalah rincian profil, fungsi teknis, dan deskripsi resmi dari seluruh sistem informasi serta media digital yang digunakan pada satuan kinerja dapat dilihat sebagai berikut.

1. **Sistem Utama Pelayanan Kekayaan Intelektual (DJKI)**
   a. Portal Resmi DJKI / Website DGIP
      - Sumber / Domain: Portal Resmi Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (dgip.go.id).
      - Deskripsi dan Fungsi: Sistem pangkalan informasi publik utama nasional yang mengelola seluruh layanan Kekayaan Intelektual di Indonesia. Portal ini memuat modul panduan prosedur, tata cara pendaftaran, persyaratan administrasi, hingga tarif PNBP untuk KI Personal (Merek, Hak Cipta, Paten, Desain Industri) maupun KI Komunal (Pengetahuan Tradisional, Ekspresi Budaya Tradisional, Indikasi Geografis, dan Sumber Daya Genetik).
   b. Pangkalan Data Kekayaan Intelektual (PDKI)
      - Sumber / Domain: Portal Penelusuran Resmi DJKI (pdki-indonesia.dgip.go.id).
      - Deskripsi dan Fungsi: Mesin pencari (*search engine*) dan basis data publik terintegrasi nasional yang memfasilitasi penelusuran status pendaftaran, kepemilikan, rekam jejak publikasi, serta perlindungan hukum atas Kekayaan Intelektual secara transparan.
2. **Aplikasi Operasional Bidang Pelayanan Kekayaan Intelektual (Internal/Mandiri Unit Kerja)**
   a. *Google Workspace* (*Google Drive & Google Sheets*)
      - Sumber / Domain: Google Workspace Services (*Platform* Komputasi Awan SaaS Pihak Ketiga).
      - Deskripsi dan Fungsi: Digunakan sebagai repositori *cloud storage* independen dan platform rekapitulasi data operasional. Berfungsi menyimpan berkas

Perjanjian Kerja Sama (PKS), Membantu Penandatanganan Kesepakatan (MoU) dengan Universitas/Pemda, Laporan Kegiatan Bulanan/Tahunan, Dokumentasi Kegiatan, serta Arsip Materi Paparan Narasumber.

b. *Google Form* (Kanal Permohonan Mediasi Pelanggaran KI)
   - Sumber / Domain: *Google Forms* (Layanan Formulir Elektronik Google).
   - Deskripsi dan Fungsi: Media penerimaan pengajuan permohonan mediasi secara elektronik dari masyarakat/para pihak yang bersengketa, yang sekaligus menjadi sarana inventarisasi awal laporan potensi/dugaan pelanggaran Kekayaan Intelektual di wilayah Bali.

3. Aplikasi Manajerial dan Umum Kantor Wilayah

a. SAID (Sistem Informasi Layanan dan Indeks Kanwil Bali)
   - Sumber / Domain: Portal Aplikasi Internal Dashboard Kantor Wilayah.
   - Deskripsi dan Fungsi: Dashboard eksekutif berbasis web yang dirancang untuk menyajikan data statistik agregat kinerja Kanwil Bali secara komprehensif, mencakup statistik Layanan Hukum (Pelayanan Kekayaan Intelektual dan Administrasi Hukum Umum/AHU), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Indeks Persepsi Korupsi (IPK), serta capaian indikator kinerja utama instansi.

2.2. Penelaah Faktual Berdasarkan 3 Proses Utama Manajemen Layanan SPBE

Berdasarkan inventarisasi yang telah dilakukan, kondisi operasional Bidang Pelayanan Kekayaan Intelektual ditelaah menggunakan 3 pilar Manajemen Layanan SPBE dapat dilihat sebagai berikut:

1. Pelayanan Pengguna SPBE (*User Service*)

- Laporan permohonan mediasi atas potensi pelanggaran KI yang masuk via *Google Form* diterima oleh pengelola unit, lalu diteruskan secara manual ke Tim Kerja Terkait.
- Temuan Evaluasi: Belum tersedianya sistem *Service Desk* terintegrasi. Laporan masuk belum dikategorisasikan secara formal berdasarkan skala prioritas (Urgensi + Dampak), belum memiliki kepastian batas waktu penanganan (*Service Level Agreement* / SLA), serta tidak dilengkapi fitur *tracking status* aduan bagi pelapor.

2. Pengoperasian Layanan SPBE (*Service Operations*)

- Pengelolaan data operasional dan arsip vital Subbidang KI (PKS, MoU, Laporan Kegiatan) disimpan pada *Google Drive* dengan akun non-pemerintah.
- Temuan Evaluasi: Pengoperasian layanan belum didukung infrastruktur terstandar, ketiadaan monitoring ketersediaan server secara mandiri,

ketiadaan mekanisme cadangan (backup) data berkala instansi, serta rentan terhadap risiko data loss jika terjadi perubahan alih kelola akun pegawai.

3. Pengelolaan Aplikasi SPBE (*Application Management*)

- Keterpaduan antara portal DJKI Pusat, aplikasi operasional Subbidang KI, dan aplikasi manajerial Kanwil Bali masih berjalan secara terpisah (*siloed systems*).
- Temuan Evaluasi: Data statistik kegiatan KI dari *Google Sheets* atau sistem DJKI masih diinput secara manual oleh operator ke dalam portal SAID, sehingga informasi statistik pada dashboard SAID belum dapat diperbarui secara otomatis (real-time).

BAB III
EVALUASI IMPLEMENTASI SPBE

3.1. Identifikasi Kondisi Saat Ini

Evaluasi kondisi factual sat aini di Bidang Pelayanan Kekayaan Intelektual Kantor Wilayah Bali ditinjau berdasarkan 3 proses utama Manajemen Layanan SPBE dapat dilihat sebagai berikut.

1. Pelayanan Pengguna SPBE (*User Service*)

a. Mekanisme Penerimaan Permohonan Mediasi

Kanal permohonan mediasi atas sengketa KI berbasis *Google Form* belum terintegrasi dengan unit *service desk* resmi kantor wilayah. Permohonan masyarakat masuk tanpa disertai validasi enkripsi data pelapor dan dokumen bukti yang terstandarisasi.

b. Kategorisasi dan Skala Prioritas

Penanganan permohonan mediasi masih bersifat disama-ratakan (first-in, first-out) tanpa analisis prioritas berdasarkan tingkat Urgensi + Dampak (Darurat, Penting, Ringan).

c. Kejelasan Waktu Respon (SLA) dan Eskalasi

Belum tersedianya *Service Level Agreement* (SLA) yang mengikat batas waktu penyelesaian sengketa. Proses rujukan insiden ke tim penyidik/hukum dilakukan manual tanpa sistem tiket (*ticketing system*) dan tanpa notifikasi perkembangan status laporan (*tracking ID*) kepada pelapor.

2. Pengoperasian Layanan SPBE (*Service Operations*)

a. Keamanan dan Repositori Data Digital

Berkas vital Bidang Pelayanan KI (PKS, MoU, Laporan Kegiatan, Paparan) disimpan di Google Drive publik milik unit/personal. Hal ini memicu risiko kepemilikan data (data ownership) dan ketiadaan proteksi enkripsi standar instansi pemerintah.

b. Manajemen Hak Akses (*User Access Management*)

Pembagian hak akses dokumen (*share link*) dilakukan secara kaku dan tidak terpusat pada *Role-Based Access Control* (RBAC) struktur organisasi, sehingga rentan terjadi akses tak terotorisasi saat terjadi mutasi pegawai.

c. Pemantauan Ketersediaan & Pemulihan Data

Tidak terdapat mekanisme pemantauan ketersediaan (*availability monitoring*) server independen serta ketiadaan prosedur *backup* harian/mingguan yang teruji instansi (*Disaster Recovery Plan*).

3. Pengelolaan Aplikasi SPBE (Application Management)

a. Kondisi Aplikasi Terpisah (*Siloed Systems*)

Aplikasi internal Kanwil Bali (SAID) dan portal DJKI Pusat (DGIP, PDKI) beroperasi secara berdiri sendiri tanpa jalur komunikasi data otomatis.

b. Rekapitulasi Data Manual

Rekapitulasi statistik pelayanan KI dari *Google Sheets* masih diunggah secara manual oleh operator ke portal SAID, sehingga indikator kinerja dan statistik IKM pada dashboard SAID belum menyajikan data *real-time*.

3.2. Identifikasi Kondisi yang Diharapkan

Kondisi ideal yang diharapkan untuk mencapai kematanagn Manajemen Layanan SPBE di unit kerja meliputi.

1. Pelayanan Pengguna SPBE (*User Service*)

a. Kanal Permohonan Mediasi Terpadu & Terenkripsi

Layanan permohonan mediasi atas potensi sengketa KI terintegrasi resmi ke dalam ekosistem portal SAID Kanwil Bali dengan standar enkripsi data dan perlindungan identitas pelapor.

b. *Service Desk* Berstandar

Penerapan alur permohonan mediasi atas sengketa KI baku:

Peneriamaan → Identifikasi → Prioritas → Penanganan →Eskalasi → Penutupan.

Setiap laporan dilengkapi penentuan skala prioritas (Darurat/Penting/Ringan) dan SLA kepastian waktu penanganan.

c. Transparan Layanan

Pelapor menerima kode tiket pelacak (*tracking ID*) dan notifikasi status pembaruan penyelesaian secara berkala (*real-time update*).

2. Pengoperasian Layanan SPBE (*Service Operations*)

a. Migrasi ke *Government Cloud*

Seluruh arsip dokumen operasional KI tersimpan terpusat di Repositori E-Arsip Resmi / *Government Cloud* Kementerian Hukum dengan keandalan ketersediaan 24/7.

b. Keamanan Hak Akses Terstandar

Pengaturan izin akses data terpusat berbasis peran jabatan (*Role-Based Access Control*) yang diaudit secara periodik.

c. Pemulihan Insiden Teruji

Adanya skema pencadangan data (*backup*) berkala otomatis yang ditopang oleh *Disaster Recovery Plan* (DRP) terstandar instansi.

3. Pengelolaan Aplikasi SPBE (*Application Management*)

a. Interoperabilitas Penuh

Terwujudnya integrasi antarmuka pemrograman aplikasi (*Application Programming Interface* / API) antara basis data Subbidang KI dengan Portal SAID Kanwil Bali.

b. Dashboard Eksekutif Real-Time

Portal SAID berfungsi sebagai *Single Source of Truth* yang menyerap data agregat statistik layanan KI dan IKM secara otomatis tanpa rekapitulasi manual.

3.3. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

No	Pilar Pelayanan	Kondisi Saat Ini	Kondisi Diharapkan	Kesenjangan (*Gap*)	Tingkat Risiko
1	Pelayanan Pengguna	Form permohonan mediasi KI menggunakan Google Form publik tanpa SLA dan prioritas.Belum adanya SOP yang mengatur terkait penerimaan permohonan mediasi KI.	Layanan permohonan mediasi terintegrasi di portal SAID dengan alur *Service Desk*.	Belum ada validasi data terenkripsi dan pelacakan status bagi pelapor.	Tinggi
		Belum adanya SOP resmi yang mengatur penerimaan permohonan mediasi KI.	Penerapan SOP operasional dan kepastian SLA layanan yang jelas.	Ketiadaan instrumen SOP baku yang mengikat waktu respons.	
		Keterbatasan pemahaman dan keterampilan petugas (*front-office*) dalam manajemen layanan sengketa KI.	Didukung oleh SDM yang kompeten dan tersertifikasi dalam pelayanan pengguna.	Belum tersedianya standar kompetensi layanan digital yang merata bagi petugas.	
2	Pengoperasian Layanan	Dokumen penting (PKS, Laporan) disimpan di Google Drive personal/unit.	Repositori E-Arsip terpusat Kemenkum dengan pemantauan ketersediaan 24/7.	Tingginya kerentanan keamanan dan risiko kebocoran arsip digital.	Sedang

		Pengelolaan arsip belum terpusat pada standar instansi pemerintah.	Penerapan kontrol akses berbasis peran (*Role-Based Access Control* / RBAC).	Ketiadaan mekanisme pencadangan (*backup*) terstruktur tingkat instansi.	
		Kurangnya pemahaman petugas pengelola data terkait standar keamanan informasi.	Pengelola data memiliki literasi teknis dan sertifikasi keamanan informasi.	Minimnya literasi teknis pengelola terkait mitigasi risiko arsip *cloud*.	
3	Pengelolaan Aplikasi	Data statistik KI diinput manual dari Google Sheets ke dashboard SAID.	Portal SAID menyerap data statistik KI secara otomatis via API (*real-time*).	Proses pengolahan data masih bergantung pada rekapitulasi manual.	Sedang
		Aplikasi operasional berjalan secara terpisah (*siloed systems*).	Terwujudnya interoperabilitas penuh antar-aplikasi instansi.	Belum ada jalur komunikasi data otomatis (*API*) antar-aplikasi.	
		Kompetensi teknis petugas yang masih terbatas dalam pengelolaan data dan aplikasi.	Dioperasikan oleh SDM dengan kapasitas teknis integrasi sistem yang memadai.	Adanya kesenjangan kompetensi teknis pegawai dalam pengembangan sistem.	

a. Kesenjangan pada Pelayanan Pengguna

Kesenjangan utama terletak pada ketiadaan sistem permohonan mediasi resmi (*official ticketing system*). Google Form saat ini hanya berfungsi sebagai penampung data pasif tanpa kemampuan mengelompokkan insiden berdasarkan risiko, tanpa kepastian batas waktu respons (SLA), serta tidak memberikan kepastian bagi pelapor mengenai pembaruan status laporan. Selain itu, terdapat kesenjangan internal berupa belum meratanya pemahaman dan keterampilan teknis petugas dalam mengelola layanan permohonan sengketa KI secara terstandar.

b. Kesenjangan pada Pengoperasian Layanan

Penggunaan Google Drive sebagai media penyimpanan utama dokumen dinas menciptakan kesenjangan kritis pada aspek keamanan dan keberlanjutan data. Infrastruktur *cloud* publik non-pemerintah ini tidak dijamin oleh skema *backup* instansi, rentan terhapus secara tidak sengaja (*unintentional deletion*), serta berpotensi menimbulkan kendala kepemilikan data ketika terjadi pergantian personel pengelola.

Kerentanan ini semakin diperparah dengan minimnya literasi teknis dan pemahaman petugas pengelola data terkait prosedur mitigasi risiko keamanan informasi.

c. Kesenjangan pada Pengelolaan Aplikasi

Kesenjangan terjadi pada keterpaduan data (*interoperabilitas*). Aplikasi SAID Kanwil Bali telah tersedia sebagai portal statistik utama, namun proses pengisian datanya masih mengandalkan rekapitulasi manual dari Google Sheets yang mengakibatkan keterlambatan pembaruan indikator kinerja dan analisis kepuasan masyarakat (IKM). Di samping sistem yang masih berjalan terpisah (*siloed*), terdapat pula keterbatasan kompetensi teknis pegawai dalam mengelola integrasi basis data dan antarmuka pemrograman aplikasi (*API*).

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Bidang Pelayanan Kekayaan Intelektual Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali, disimpulkan beberapa poin utama berdasarkan 3 Proses Utama Manajemen Layanan SPBE dapat dilihat sebagai berikut.

1. **Transisi Paradigma Layanan SPBE**

   Bidang Pelayanan Kekayaan Intelektual Kanwil Kemenkum Bali telah menunjukkan komitmen dan kesadaran digital yang tinggi dalam memanfaatkan instrumen teknologi informasi untuk mendukung tugas operasional harian. Namun demikian, pemanfaatan sistem yang berjalan saat ini masih berfokus pada pendekatan "Aplikasi Berjalan" (tersedia dan dapat diakses) dan belum sepenuhnya mentransformasi menjadi "Layanan yang Dapat Diandalkan" (terintegrasi, aman, terstandar, dan memberikan kepastian manfaat bagi pengguna).

2. **Evaluasi 3 Proses Utama Manajemen Layanan SPBE**

   a. **Pelayanan Pengguna SPBE (*User Service*)**

      Penggunaan *Google Form* sebagai media penampung permohonan mediasi sengketa KI masyarakat belum memenuhi standar *Service Desk* pemerintah. Kanal ini belum dilengkapi mekanisme validasi identitas terenkripsi, penentuan skala prioritas penanganan berdasarkan rasio Urgensi + Dampak, kepastian tenggat waktu penyelesaian (*Service Level Agreement* / SLA), serta fitur *tracking ID* untuk transparansi pemantauan status bagi pelapor. Selain itu, belum meratanya pemahaman dan keterampilan teknis petugas (*front-office*) menjadi hambatan dalam mengoperasikan manajemen layanan berbasis digital secara terstandar.

   b. **Pengoperasian Layanan SPBE (*Service Operations*)**

      Ketergantungan operasional pada platform *cloud storage* publik pihak ketiga (*Google Drive & Google Sheets*) untuk penyimpanan arsip vital (PKS, MoU, Laporan Kegiatan, Paparan) menimbulkan risiko keamanan data (*data security*) dan kepemilikan data (*data ownership*). Pengoperasian layanan belum didukung oleh manajemen hak akses berbasis peran (*Role-Based Access Control*), pemantauan ketersediaan server secara mandiri, serta skema pencadangan data (*backup*) harian/mingguan dan pemulihan bencana (*Disaster Recovery Plan*) yang teruji instansi. Kerentanan ini juga diperparah oleh minimnya literasi teknis serta

pelatihan formal bagi pengelola arsip terkait prosedur mitigasi risiko keamanan informasi.

c. Pengelolaan Aplikasi SPBE (*Application Management*)

Terjadi keterpisahan sistem (*siloed systems*) antara aplikasi operasional lokal, portal DJKI Pusat (DGIP & PDKI), serta aplikasi manajerial Kanwil Bali (SAID). Ketiadaan jalur komunikasi data otomatis via *Application Programming Interface* (API) menyebabkan rekapitulasi data statistik layanan KI ke *dashboard* SAID masih dilakukan secara manual, sehingga menghambat penyajian data indikator kinerja dan IKM secara *real-time*. Di samping sistem yang terpisah, keterbatasan kompetensi teknis pegawai dalam mengelola basis data dan integrasi antarmuka pemrograman turut menjadi kendala internal dalam otomatisasi sistem.

BAB V
REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT

5.1. Rekomendasi Strategis

Untuk mengatasi kesenjangan (gap) yang ditemukan dan meningkatkan tingkat kematangan SPBE pada unit kerja, dirumuskan rekomendasi strategis yang dikelompokkan berdasarkan pilar Manajemen Layanan SPBE dapat dilihat sebagai berikut.

1. Pelayanan Pengguna SPBE (*User Service*)

- Integrasi Fitur Permohonan Mediasi Resmi di Portal SAID
  Mengembangkan modul Formulir Permohonan Mediasi atas sengketa KI secara terpadu di dalam aplikasi SAID Kanwil Bali dengan proteksi enkripsi data pelapor dan dokumen bukti.
- Penerapan SOP *Service Desk* Terstandar
  Menyusun dan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) penerimaan permohonan mediasi dan penanganan sengketa yang mencakup alur penerimaan, pengkategorian insiden, penentuan skala prioritas (Darurat, Penting, Ringan), batas waktu SLA penanganan, serta mekanisme eskalasi berjenjang ke tim hukum.
- Penyediaan Fitur Pelacakan bagi Pelapor (*Tracking System*)
  Menyediakan fitur nomor tiket permohonan otomatis bagi masyarakat untuk memantau tahapan penyelesaian laporan secara transparan.

2. Pengoperasian Layanan SPBE (*Service Operations*)

- Migrasi ke *Government Cloud* Kemenkum
  Melakukan migrasi bertahap atas seluruh dokumen arsip vital (PKS, MoU, Laporan Kegiatan, Paparan) dari *Google Drive* ke Repositori E-Arsip Resmi / *Government Cloud* Kementerian Hukum.
- Standarisasi Keamanan & Hak Akses
  Menerapkan pengaturan izin akses data terpusat berbasis peran jabatan (Role-Based Access Control / RBAC) yang dievaluasi secara periodik untuk mencegah akses tak terotorisasi.
- Penerapan Backup & Pemulihan Bencana
  Membangun skema pencadangan data (*backup*) otomatis berkala yang terintegrasi dengan kebijakan *Disaster Recovery Plan* (DRP) Kementerian Hukum.

3. Pengelolaan Aplikasi SPBE (*Application Management*)

- Pembangunan Interoperabilitas Data via API

  Mengembangkan antarmuka API antara basis data operasional Subbidang KI dengan Portal SAID Kanwil Bali atas fasilitasi dan sinkronisasi teknis bersama DJKI serta Pusdatin Kementerian Hukum untuk mengeliminasi proses penginputan data statistik secara manual.
- Penguatan Dashboard SAID sebagai Single Source of Truth

  Mengoptimalkan SAID agar mampu menyerap data agregat statistik layanan KI dan IKM secara otomatis dan menyajikannya secara real-time bagi pimpinan dan public.

4. Penguatan Tata Kelola & SDM SPBE

- Menyelesaikan peta risiko SPBE unit kerja dan menyelenggarakan pelatihan peningkatan kompetensi SDM di bidang Manajemen Layanan, Keamanan Informasi, dan Pengelolaan Data Digital bagi pegawai yang bertugas.

5.2. Rencana Tindak Lanjut (RTL)

Rencana Tindak Lanjut (RTL) disusun sebagai pedoman tahapan pelaksanaan kegiatan perbaikan implementasi SPBE dalam jangka pendek, menengah, dan Panjang dapat dilihat sebagai berikut.

No	Rencana Kegiatan	Pilar SPBE Terkait	Indikator Output	Target Waktu	Penanggung Jawab
1	Inventarisasi & Pemetaan Risiko Data *Google Drive*	Pengoperasian Layanan	Dokumen Inventarisasi Aset Data & Peta Risiko SPBE Subbid KI	Triwulan IV 2026	Bidang Pelayanan KI dan Tim TI
2	Melakukan koordinasi dengan Pusat (DJKI dan Pusdatin) terkait Pengembangan Fitur	Pengelolaan Aplikasi	Dokumen Spesifikasi Kebutuhan Sistem atau Desain Rancangan Fitur Terintegrasi hasil sinkronisasi dengan Pusat	Triwulan IV 2026	Bidang Pelayanan KI,Tim TI, Tim Pusdatin dan DJKI
3	Migrasi Arsip Digital ke *Cloud* Resmi Kemenkum	Pengoperasian Layanan	Seluruh dokumen (PKS, MoU, Laporan) tersimpan di	Triwulan IV 2026	Bidang Pelayanan KI dan Tim TI

			Repositori Resmi		
4	Pengembangan Fitur Form Permohonan Mediasi KI di Portal SAID	Pelayanan Pengguna	Modul Form Permohonan Mediasi KI Terintegrasi di Aplikasi SAID	Triwulan I 2027	Bidang Pelayanan KI dan Tim TI
5	Penyusunan SOP *Service Desk* & SLA Penanganan Permohonan Mediasi	Pelayanan Pengguna	Dokumen SOP *Service Desk*, Matriks Prioritas, dan SLA Permohonan Mediasi	Triwulan I 2027	Bidang Pelayanan KI dan Tim TI
6	Pembangunan API Interoperabilitas Data KI ke SAID	Pengelolaan Aplikasi	Penarikan Data Statistik KI ke Dashboard SAID secara Otomatis	Triwulan II 2027	Tim TI
7	Pelatihan Peningkatan Kompetensi SDM SPBE	SDM SPBE	Sertifikat / Peningkatan Kapasitas Pengelolaan Layanan Digital	Triwulan II 2027	Bidang Pelayanan KI dan Tim TI

BAB VI
PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Laporan Evaluasi Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Bidang Pelayanan Kekayaan Intelektual Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali ini disusun bukan sekadar untuk memenuhi persyaratan tugas individu dalam Pelatihan Tata Kelola dan Manajemen SPBE, melainkan sebagai bentuk komitmen nyata unit kerja dalam memetakan serta memperbaiki tata kelola digital secara berkelanjutan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa efektivitas transformasi digital tidak cukup diukur dari ketersediaan perangkat lunak atau status "aplikasi dapat diakses". Pemanfaatan teknologi harus bermuara pada terbentuknya "Layanan yang Dapat Diandalkan" melalui penerapan 3 Proses Utama Manajemen Layanan SPBE secara terpadu, yaitu Pelayanan Pengguna yang responsif dan transparan, Pengoperasian Layanan yang aman dan andal, serta Pengelolaan Aplikasi yang terintegrasi (*interoperable*).

6.2. Harapan dan Sinergi Tindak Lanjut

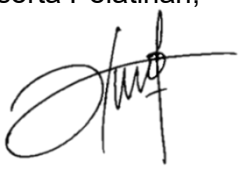
Keberhasilan pelaksanaan Rekomendasi Strategis dan Rencana Tindak Lanjut (RTL) yang telah dirumuskan sangat bergantung pada komitmen bersama, dukungan regulasi internal, serta sinergi antar-unit kerja di lingkungan Kementerian Hukum dapat dilihat sebagai berikut.

1. **Sinergi Internal Kanwil Kemenkum Bali**
   Diperlukan kolaborasi yang erat antara Divisi Pelayanan Hukum (Subbidang Pelayanan KI) selaku pemilik proses bisnis layanan dengan Divisi Administrasi (Tim Pengelola TI/Humas) dalam memfasilitasi migrasi data ke cloud resmi dan pengembangan fitur permohonan mediasi terintegrasi pada portal SAID.
2. **Dukungan Pusat (DJKI & Pusat Data dan Teknologi Informasi)**
   Diperlukan koordinasi berkesinambungan dengan Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual serta Pusdatin Kementerian Hukum terkait penyediaan infrastruktur Government Cloud, pembukaan akses API data statistik, dan penyesuaian SOP Service Desk terstandar.
3. **Penguatan Kapasitas SDM**
   Peningkatan kompetensi pegawai dalam manajemen risiko, keamanan informasi, dan tata kelola data digital harus terus didorong agar budaya kerja berbasis digital terintegrasi dapat terwujud secara optimal. Semoga hasil evaluasi dan rekomendasi

dalam laporan ini dapat memberikan kontribusi positif serta menjadi pijakan strategis bagi Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali dalam mengakselerasi tingkat kematangan SPBE dan mewujudkan pelayanan publik Kekayaan Intelektual yang berkualitas, aman, dan akuntabel bagi masyarakat Bali.

Demikian laporan ini disusun dengan sebaik-baiknya. Penyusun membuka diri terhadap masukan, arahan, serta saran dari seluruh pemangku kepentingan demi penyempurnaan laporan ini.

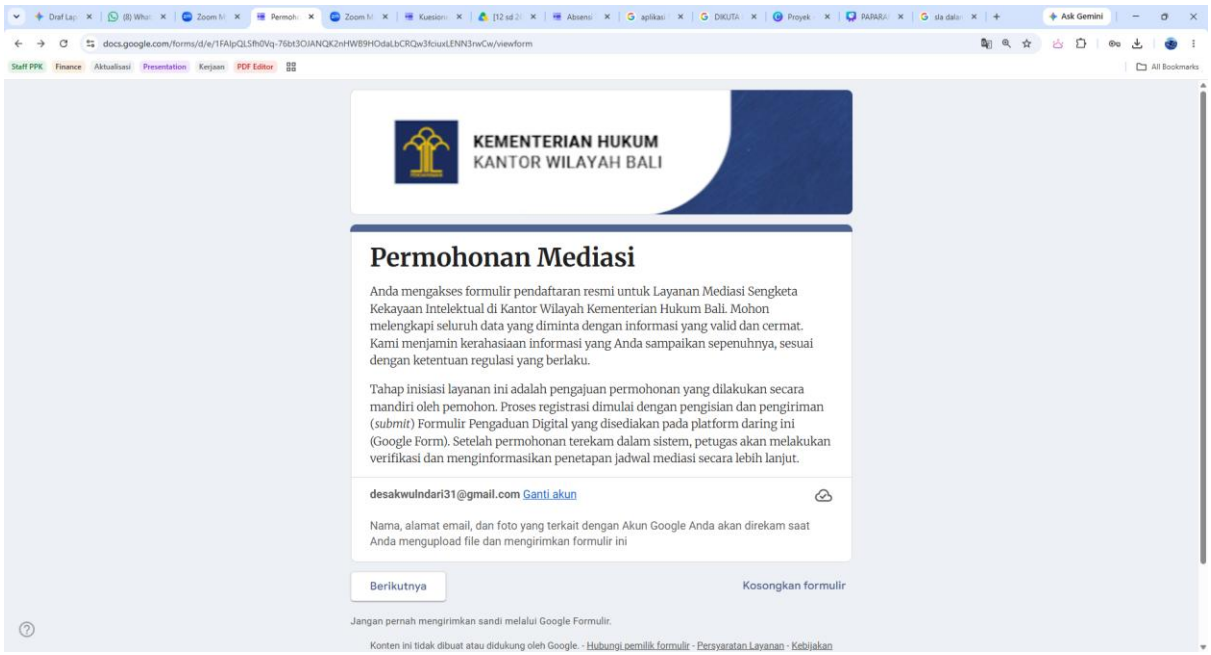
Denpasar, 26 Agustus 2026
Peserta Pelatihan,

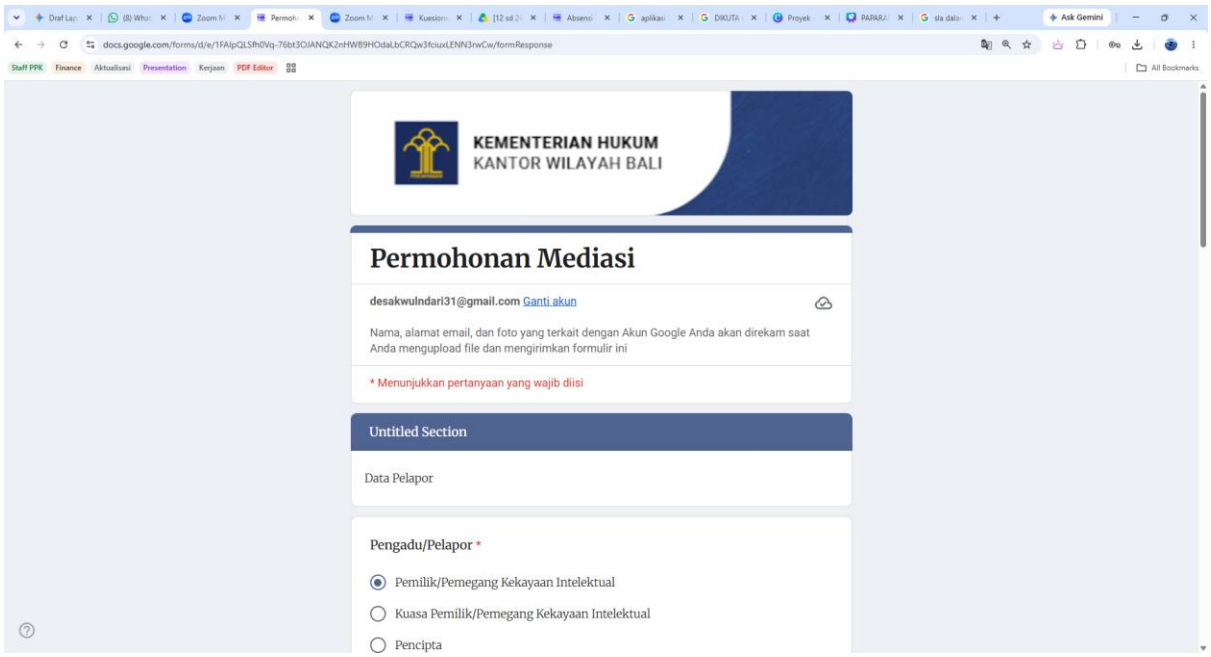


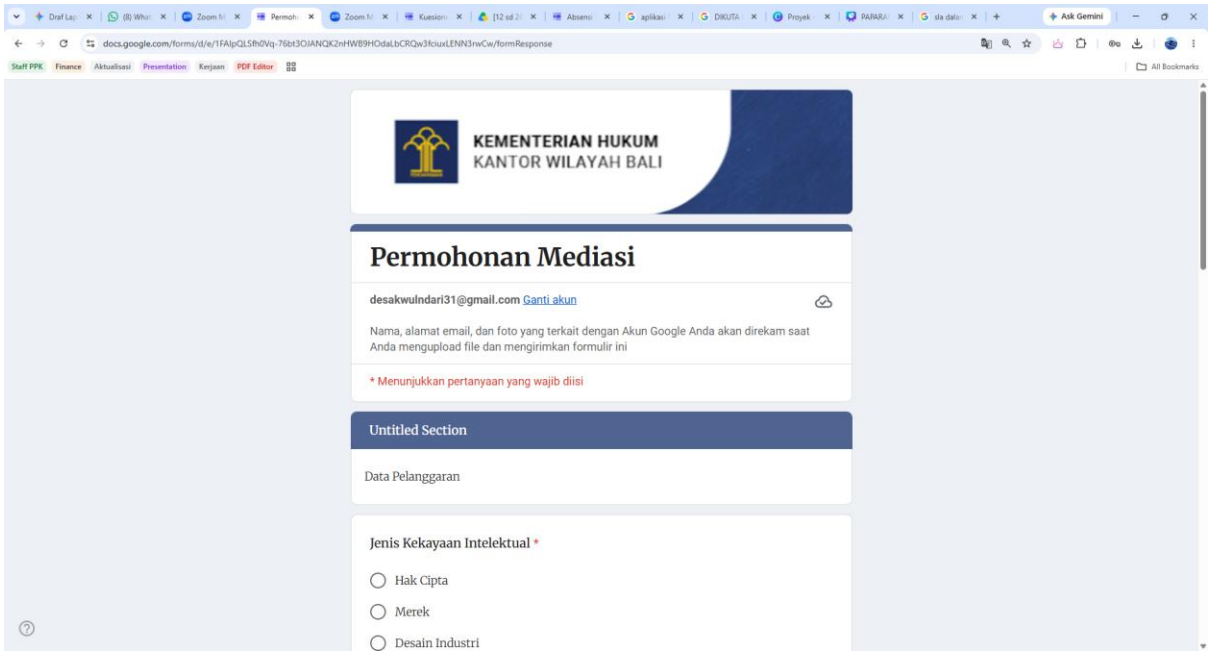
Desak Putu Sri Wulandari
NIP. 200107312025062009

LAMPIRAN DOKUMENTASI

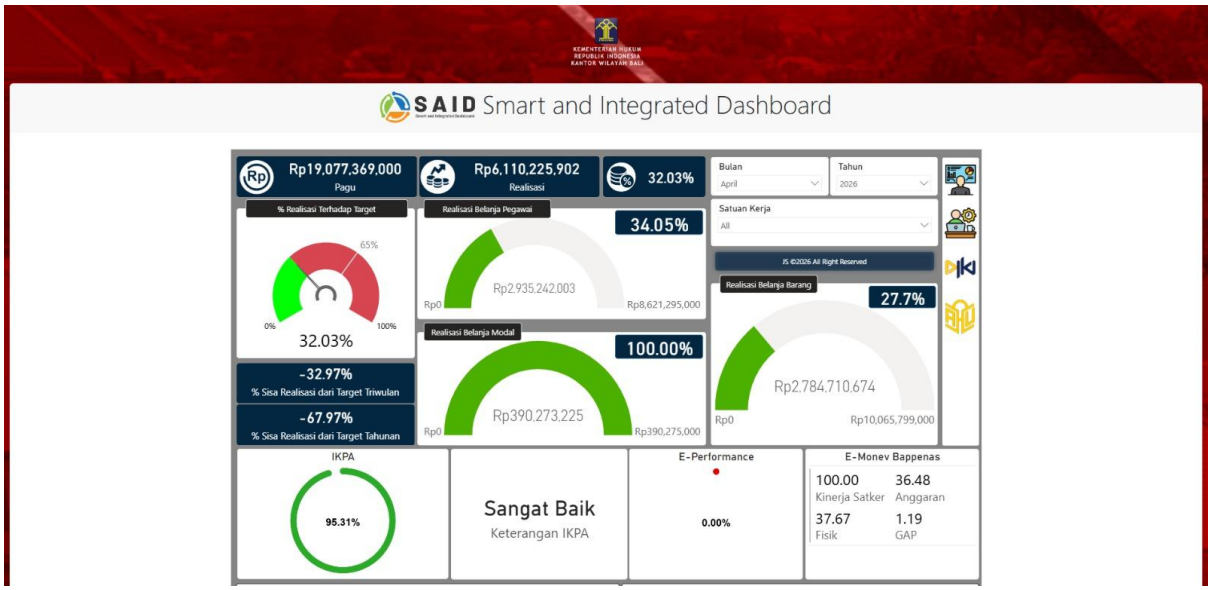
Form Permohonan Mediasi Sengketa Ki Dengan *Google Form*

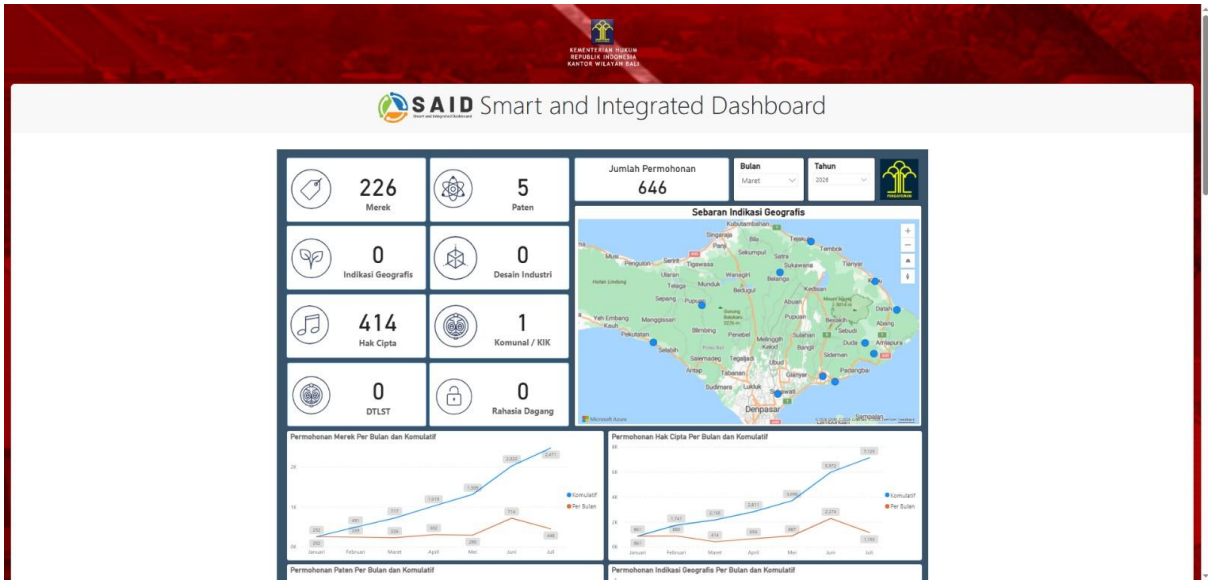






Dashboard SAID (Smart and Integrated Dashboard)





Penyimpanan PKS, MoU, Laporan Kegiatan, dan Dokumen Pendukung Lainnya menggunakan *Google Drive dan Google Sheets*

