

EVALUASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DOMAIN LAYANAN PUBLIK PADA DINAS PARIWISATA KABUPATEN KUPANG

Kresensia B. Hewen^{1*}, Tri Ana Setyarini², Meliana O. Meo³

^{1,2,3}STIKOM Uyelindo Kupang

^{1*}kresensiabuluhewen2002@gmail.com, ²sertyatinitriana@gmail.com, ³meliana.oktavia.g@gmail.com

DOI: 10.46880/mtk.v12i2.6150

ABSTRACT

The implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE) has become an important strategy for improving the quality, efficiency, transparency, and accountability of public services in Indonesia. However, the effectiveness of SPBE implementation depends on the maturity of its governance and the integration of digital services across government institutions. This study aims to evaluate the implementation of the SPBE public service domain at the Kupang Regency Tourism Office based on the SPBE maturity assessment framework. A mixed-methods approach was employed by integrating quantitative and qualitative data. Quantitative data were collected through a 24-item questionnaire distributed to 66 respondents consisting of government employees, tourists, and tourism business actors, while qualitative data were obtained through interviews, observations, and documentation to support and explain the quantitative findings. The quantitative data were analyzed using a five-point Likert scale, whereas qualitative data were analyzed descriptively through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the SPBE public service domain achieved an index score of 3.17 (63.40%), categorized as Fair and corresponding to Maturity Level 3 (Defined). The highest score was achieved in electronic government administration services, while public complaint services, system interoperability, and service integration obtained the lowest scores. These findings suggest that SPBE implementation has been established but has not yet been fully integrated across the public service process. Therefore, strengthening system interoperability, improving electronic complaint services, and enhancing service integration are recommended as priority strategies to improve the quality, effectiveness, and sustainability of digital public services at the Kupang Regency Tourism Office.

Keywords: *Electronic-Based Government System (SPBE), Public Service, Maturity Assessment, System Interoperability, Service Integration.*

I. PENDAHULUAN

Transformasi digital menjadi salah satu prioritas pemerintah Indonesia dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan pelayanan publik yang berkualitas. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mewajibkan setiap instansi pemerintah menerapkan SPBE secara terintegrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efektivitas tata kelola, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, setiap organisasi perangkat daerah, termasuk Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang, dituntut untuk mencapai tingkat kematangan SPBE yang memadai melalui evaluasi berkala. SPBE tidak hanya berfokus pada pemanfaatan teknologi informasi, tetapi juga pada integrasi proses bisnis, tata kelola, interoperabilitas data, serta peningkatan kualitas layanan yang efisien, transparan, dan akuntabel.

Setiap pemerintah daerah dituntut memiliki peta rencana SPBE, master plan SPBE, dan arsitektur SPBE. Proses penilaian SPBE dapat dilakukan dengan mengacu pada pengukuran tingkat kematangan kapabilitas fungsi teknis menggunakan e-government maturity model (eMM)[1]. Secara umum, implementasi SPBE memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan, yang tercermin dari perbaikan pada berbagai aspek pelayanan, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta ketersediaan sarana pendukung. Meskipun demikian, keberhasilan implementasi SPBE tetap bergantung pada kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, tingkat literasi digital masyarakat, serta pemeliharaan sistem secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan yang

optimal dapat terus dipertahankan[2]. Melalui analisis longitudinal SPBE tahun 2018–2024 mengungkapkan bahwa perkembangan indeks SPBE nasional belum sepenuhnya diikuti oleh pemerataan tingkat kematangan antarinstansi pemerintah sehingga masih terdapat kesenjangan implementasi pada beberapa domain layanan[3]. Selain itu, Saputra mengemukakan bahwa evaluasi tingkat kematangan domain layanan SPBE mampu menghasilkan rekomendasi perbaikan yang lebih terarah melalui identifikasi indikator-indikator yang belum optimal[4].

Pada tingkat daerah khususnya Kabupaten Kupang, implementasi SPBE dan SDI masih menghadapi kendala dalam hal integrasi data antar instansi, dengan berbagai aplikasi dan sistem yang tidak sinkron yang mengakibatkan tumpang tindih dalam pengelolaan data, berdampak pada kualitas layanan publik dan pengambilan kebijakan. Pelayanan publik di Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang, masih menghadapi berbagai kendala, seperti belum terintegrasinya aplikasi layanan, belum optimalnya layanan pengaduan elektronik, serta masih adanya proses administrasi yang dilakukan secara manual. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan kepada masyarakat dan pelaku usaha pariwisata belum berjalan secara efektif.

Beberapa penelitian sebelumnya lebih banyak membahas implementasi SPBE pada tingkat pemerintah daerah secara umum maupun pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik. Namun, penelitian yang secara khusus mengevaluasi tingkat kematangan domain layanan publik SPBE pada organisasi perangkat daerah

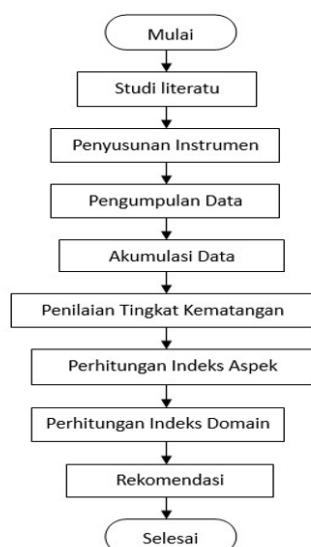


sektor pariwisata, khususnya Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang, masih sangat terbatas. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengidentifikasi tingkat kematangan SPBE beserta indikator-indikator yang masih memerlukan perbaikan. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kematangan implementasi SPBE pada domain layanan publik di Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang, mengidentifikasi indikator yang masih lemah, serta merumuskan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan publik berbasis elektronik.

II. METODE PENELITIAN

Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian merupakan tahapan yang dilakukan peneliti mulai dari persiapan sampai penyusunan rekomendasi. Prosedur ini disusun agar proses evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada domain layanan publik dapat dilakukan secara terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian.



Gambar 1. Prosedur Penelitian

Secara umum prosedur penelitian ini terdiri dari beberapa tahap, yaitu:

1. Studi literatur digunakan sebagai dasar dalam menyusun instrumen penelitian dan menentukan arah evaluasi.
2. Penyusunan Instrumen Penelitian adalah menyusun instrumen penelitian. Instrumen yang digunakan meliputi kuesioner, pedoman wawancara, lembar observasi, dan dokumentasi.
3. Pengumpulan Data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, yaitu pegawai dinas, wisatawan, dan pelaku usaha pariwisata. Sementara itu, data kualitatif diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.
4. Pengolahan Data Kuantitatif dilakukan untuk memperoleh frekuensi jawaban, total skor, rata-rata, persentase, Jawaban Responden, level kematangan SPBE, dan indeks domain layanan publik.
5. Analisis Data Kualitatif dianalisis dengan cara memilih data yang sesuai dengan fokus penelitian,

menyajikan data dalam bentuk uraian, kemudian menarik kesimpulan berdasarkan temuan lapangan.

6. Integrasi data kuantitatif dan kualitatif Hasil kuesioner digunakan untuk menunjukkan nilai setiap indikator, sedangkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan untuk menjelaskan penyebab nilai tersebut.
7. Analisis kesenjangan ini dilakukan dengan membandingkan kondisi penerapan SPBE yang diperoleh dari hasil penelitian dengan kondisi yang diharapkan.
8. Penyusunan Rekomendasi disusun berdasarkan hasil kuesioner, wawancara, observasi, dokumentasi, integrasi data, dan analisis kesenjangan.

Sampel Penelitian

Sampel penelitian berjumlah 66 responden, yang terdiri atas 36 pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang, 20 wisatawan, dan 10 pelaku usaha pariwisata. Pegawai dinas dipilih karena dianggap mengetahui dan berkaitan dengan pengelolaan layanan digital, administrasi, informasi publik, serta pelayanan kepada masyarakat. Wisatawan dan pelaku usaha pariwisata dipilih karena merupakan pihak yang dapat memanfaatkan informasi atau layanan publik berbasis elektronik pada sektor pariwisata.

Table 1. Komposisi dan Kriteria Responden

No	Kelompok Responden	Jumlah	Persentase	Teknik Sampling
1	Pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang	36	54,55%	Purposive sampling
2	Wisatawan	20	30,30%	Convenience sampling
3	Pelaku usaha pariwisata	10	15,15%	Convenience sampling
Total		66	100%	

Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan convenience sampling. Purposive sampling digunakan untuk memilih pegawai Dinas Pariwisata yang dianggap memahami atau berkaitan dengan penerapan SPBE. Sementara itu, convenience sampling digunakan untuk memilih wisatawan dan pelaku usaha pariwisata yang bersedia menjadi responden serta memiliki keterkaitan dengan layanan publik berbasis elektronik pada sektor pariwisata.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan menjadi lebih mudah serta menghasilkan data yang lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga mudah diolah[5]. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari kuesioner, pedoman wawancara, lembar observasi, dan dokumentasi.

Kuesioner digunakan untuk memperoleh data kuantitatif mengenai penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada domain layanan publik di Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang. Kuesioner disusun berdasarkan enam indikator penelitian. Setiap indikator terdiri dari empat pernyataan, sehingga jumlah

keseluruhan pernyataan adalah 24 butir, yaitu P1 sampai P24. Jawaban responden dinilai menggunakan skala Likert 1 sampai 5. Skor 1 diberikan untuk jawaban Sangat Tidak Setuju, skor 2 untuk Tidak Setuju, skor 3 untuk Cukup Setuju, skor 4 untuk Setuju, dan skor 5 untuk Sangat Setuju. Secara umum, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Table 2. Instrumen Penelitian

No	Instrumen	Jenis Data	Fungsi
1	Kuesioner	Kuantitatif	Mengukur tingkat penerapan SPBE domain layanan publik berdasarkan enam indikator penelitian melalui 24 pernyataan.
2	Pedoman wawancara	Kualitatif	Menggali informasi mengenai kondisi penerapan SPBE, faktor pendorong, faktor penghambat, kendala, dan kebutuhan perbaikan layanan digital.
3	Lembar observasi	Kualitatif	Mengamati kondisi nyata layanan digital, seperti website, media sosial, PPID, kanal informasi publik, kontak layanan, dan dokumen administrasi digital.
4	Dokumentasi	Kualitatif	Mengumpulkan bukti pendukung berupa tangkapan layar, dokumen, arsip, atau bukti lain yang memperkuat hasil wawancara dan observasi.

Kuesioner penelitian terdiri dari enam indikator. Pembagian kode pernyataan pada setiap indikator dapat dilihat pada tabel berikut.

Table 3. Pembagian Pernyataan Kuesioner

No	Indikator	Kode Pernyataan	Jumlah
1	Layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik	P1–P4	4
2	Layanan publik berbasis elektronik	P5–P8	4
3	Layanan pengaduan publik	P9–P12	4
4	Layanan data dan informasi publik	P13–P16	4
5	Layanan interoperabilitas sistem	P17–P20	4
6	Layanan integrasi pelayanan publik	P21–P24	4
Total		P1–P24	24

Adapun bunyi pernyataan kuesioner P1 sampai P24 adalah sebagai berikut.

Table 4. Bunyi pernyataan kuesioner P1 sampai P24

Kode	Pernyataan Kuesioner
P1	Data administrasi di Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang sudah mulai dikelola menggunakan perangkat digital.
P2	Penggunaan komputer membantu pegawai dalam mengelola data administrasi.

P3	Dokumen digital memudahkan pegawai dalam menyimpan dan mencari data yang dibutuhkan.
P4	Pengelolaan administrasi digital masih perlu ditingkatkan agar lebih tertata.
P5	Website atau media digital dinas membantu masyarakat memperoleh informasi pariwisata.
P6	Informasi layanan pariwisata lebih mudah diakses melalui kanal digital.
P7	Media sosial membantu dinas dalam menyampaikan informasi kegiatan dan promosi pariwisata.
P8	Layanan digital yang tersedia masih perlu dikembangkan agar lebih interaktif.
P9	Dinas memiliki kontak atau kanal komunikasi yang dapat digunakan masyarakat untuk bertanya atau menyampaikan keluhan.
P10	Kanal komunikasi yang tersedia mudah ditemukan oleh masyarakat.
P11	Pertanyaan atau keluhan dari masyarakat perlu memiliki alur tindak lanjut yang jelas.
P12	Layanan pengaduan publik berbasis digital masih perlu diperkuat.
P13	Informasi pariwisata yang tersedia melalui kanal digital sudah membantu masyarakat.
P14	Informasi mengenai destinasi wisata, kegiatan, dan kontak layanan perlu diperbarui secara berkala.
P15	Data dan informasi publik perlu disajikan secara lebih lengkap dan mudah dipahami.
P16	Pengelolaan informasi publik secara digital penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
P17	Data atau layanan digital perlu saling terhubung agar pengelolaan informasi lebih mudah.
P18	Pengelolaan data yang masih terpisah dapat menghambat pelayanan.
P19	Keterhubungan antarsistem atau kanal layanan dapat membantu pegawai dalam bekerja.
P20	Dinas masih perlu meningkatkan keterhubungan data dan layanan digital.
P21	Website, media sosial, kontak layanan, dan dokumen administrasi perlu diarahkan agar lebih terintegrasi.
P22	Masyarakat akan lebih mudah memperoleh layanan jika informasi tersedia dalam satu alur yang jelas.
P23	Integrasi layanan digital dapat membantu dinas memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tertata.
P24	Dinas perlu mengembangkan layanan digital agar lebih terarah, mudah diakses, dan saling terhubung.

Pernyataan P1 sampai P24 tersebut digunakan dalam kuesioner dan dimasukkan ke dalam lembar pengolahan Microsoft Excel. Dengan demikian, setiap kode pernyataan yang muncul dalam hasil penelitian dapat ditelusuri mulai dari bunyi pernyataan, jawaban responden, frekuensi jawaban, total skor, rata-rata, sampai hasil setiap indikator.

Analisis Data Kuantitatif

Analisis data kuantitatif merupakan proses mengolah, menyusun, dan menginterpretasikan data yang berbentuk angka untuk menjawab rumusan masalah penelitian serta mencapai tujuan penelitian[6]. Analisis data kuantitatif dilakukan terhadap jawaban kuesioner dari 66 responden. Setiap responden memberikan jawaban terhadap 24 pernyataan, yaitu P1 sampai P24.

Jawaban responden diberi skor menggunakan skala Likert 1 sampai 5, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju diberi skor 1.
2. Tidak Setuju diberi skor 2.
3. Cukup Setuju diberi skor 3.
4. Setuju diberi skor 4.
5. Sangat Setuju diberi skor 5.

Data kuesioner kemudian diolah menggunakan Microsoft Excel. Pengolahan data dilakukan melalui langkah-langkah berikut:

1. Memasukkan jawaban responden untuk P1 sampai P24 ke dalam lembar kerja Excel.
2. Menghitung jumlah responden yang memilih Sangat Setuju, Setuju, Cukup Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju pada setiap pernyataan.
3. Menghitung total skor setiap pernyataan.
4. Menghitung nilai rata-rata setiap pernyataan.
5. Menjumlahkan skor empat pernyataan yang berada dalam satu indikator.
6. Menghitung nilai rata-rata dan persentase setiap indikator.
7. Menghitung indeks domain layanan publik secara keseluruhan.
8. Menentukan kategori jawaban dan tingkat kematangan berdasarkan rentang nilai yang digunakan dalam penelitian.

Total skor setiap pernyataan dihitung dengan rumus:

$$\text{Total Skor} = (SS \times 5) + (S \times 4) + (CS \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)$$

Keterangan:

- SS = Sangat Setuju
S = Setuju
CS = Cukup Setuju
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

Nilai rata-rata pernyataan diperoleh dengan membagi total skor pernyataan dengan jumlah responden.

Setiap indikator terdiri dari empat pernyataan. Dengan jumlah responden sebanyak 66 orang, maka jumlah jawaban pada setiap indikator adalah:

$$66 \text{ responden} \times 4 \text{ pernyataan} = 264 \text{ jawaban}$$

Rata-rata indikator dihitung dengan rumus:

$$\text{Rata-rata Indikator} = \text{Total Skor Indikator} \div 264$$

Persentase indikator dihitung dengan membandingkan nilai rata-rata indikator dengan skor tertinggi, yaitu 5.

$$\text{Persentase Indikator} = \text{Rata-rata Indikator} \div 5 \times 100\%$$

Jumlah seluruh jawaban kuesioner dihitung dari jumlah responden dikalikan dengan jumlah pernyataan.

$$66 \text{ responden} \times 24 \text{ pernyataan} = 1.584 \text{ jawaban}$$

Indeks domain layanan publik dihitung dengan rumus:

$$\text{Indeks Domain} = \text{Total Seluruh Skor} \div \text{Total Seluruh Jawaban}$$

Tingkat kematangan dalam penelitian ini digunakan sebagai pemetaan nilai untuk membantu menjelaskan hasil penelitian. Hasil tersebut bukan merupakan nilai resmi evaluasi SPBE nasional, tetapi merupakan hasil pengukuran berdasarkan kuesioner, rentang penilaian, dan metode yang digunakan dalam penelitian ini.

Analisis Data Kualitatif

Analisis data kualitatif dilakukan terhadap hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data kualitatif digunakan untuk menjelaskan kondisi penerapan SPBE yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui angka hasil kuesioner. Analisis data kualitatif dilakukan melalui tiga tahap sebagai berikut[7]:

1. Reduksi Data
Reduksi data merupakan proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, mengelompokkan, serta mentransformasikan data mentah yang diperoleh selama penelitian.
2. Penyajian Data
Penyajian data merupakan proses menyusun hasil reduksi data ke dalam bentuk yang sistematis agar mudah dipahami dan dianalisis.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi
Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan disusun berdasarkan pola, tema, atau hubungan yang ditemukan selama proses analisis.

Integrasi Data Kuantitatif dan Kualitatif

Integrasi data dilakukan dengan membandingkan hasil kuantitatif dan hasil kualitatif pada indikator yang sama. Integrasi data dilakukan dengan membandingkan hasil kuantitatif dan hasil kualitatif pada indikator yang sama. Hasil integrasi data digunakan untuk mengetahui bagian yang sudah berjalan baik, bagian yang masih lemah, faktor pendorong dan penghambat, kesenjangan antara kondisi saat ini dan kondisi yang diharapkan, serta rekomendasi perbaikan.

Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Instrumen kuesioner disusun berdasarkan enam indikator SPBE domain layanan publik dan dijabarkan menjadi 24 pernyataan. Berdasarkan dokumen penelitian yang menjadi dasar artikel ini, hasil pengujian statistik validitas dan reliabilitas instrumen tidak dilaporkan. Oleh karena itu, artikel ini tidak mencantumkan nilai koefisien validitas maupun reliabilitas yang tidak tersedia dalam data penelitian.

Kesesuaian instrumen dengan fokus penelitian dijaga melalui penyusunan butir pernyataan berdasarkan enam indikator SPBE domain layanan publik. Keenam indikator yang sama juga digunakan sebagai dasar penyusunan pedoman wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data kuantitatif dan kualitatif tetap berada dalam fokus evaluasi yang sama.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Observasi dan Dokumentasi Layanan Digital

Observasi dan dokumentasi dilakukan untuk melihat secara langsung bentuk layanan digital yang tersedia pada Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang. Observasi ini digunakan untuk memperkuat hasil wawancara dan kuesioner, sehingga hasil evaluasi tidak hanya berdasarkan jawaban responden, tetapi juga didukung



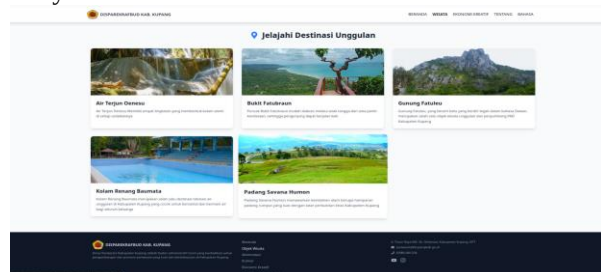
oleh bukti layanan digital yang ditemukan di lapangan.

Berdasarkan hasil observasi, Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang sudah memiliki website yang digunakan sebagai media informasi kepada masyarakat. Website tersebut menampilkan informasi mengenai profil dinas, destinasi wisata, ekonomi kreatif, serta beberapa informasi pendukung lainnya. Keberadaan website ini menunjukkan bahwa dinas sudah mulai memanfaatkan media digital dalam mendukung pelayanan informasi publik pada sektor pariwisata.



Gambar 2. Halaman Website Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang

Selain halaman utama website, terdapat juga informasi mengenai destinasi wisata yang dapat diakses oleh masyarakat. Informasi tersebut memuat beberapa objek wisata yang ada di Kabupaten Kupang. Hal ini menunjukkan bahwa website tidak hanya berfungsi sebagai halaman profil dinas, tetapi juga sebagai media promosi dan penyampaian informasi pariwisata kepada masyarakat.



Gambar 3. Tampilan Informasi Pariwisata pada Website Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang

Deskripsi Responden Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data kuantitatif mengenai penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada domain layanan publik di Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang. Responden penelitian terdiri atas pegawai Dinas Pariwisata, wisatawan, dan pelaku usaha pariwisata yang memiliki keterkaitan dengan penggunaan atau pemanfaatan layanan publik berbasis elektronik. Pegawai dipilih karena terlibat langsung dalam pengelolaan layanan digital, administrasi, informasi publik, dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga mampu memberikan gambaran mengenai kondisi internal implementasi SPBE. Sementara itu, wisatawan dan pelaku usaha pariwisata dilibatkan sebagai pengguna layanan yang dapat memberikan penilaian terhadap akses, pemanfaatan, dan kualitas layanan publik berbasis elektronik pada sektor

pariwisata.

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 66 orang, yang terdiri atas 36 pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang, 20 wisatawan, dan 10 pelaku usaha pariwisata. Pegawai dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterlibatan dalam penerapan SPBE. Adapun wisatawan dan pelaku usaha pariwisata dipilih menggunakan teknik convenience sampling, yaitu responden yang bersedia berpartisipasi serta memiliki pengalaman dalam memanfaatkan layanan publik berbasis elektronik di sektor pariwisata. Adapun komposisi responden kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut.

Table 5. Komposisi Responden Kuesioner

No	Kelompok Responden	Jumlah Responden	Persentase	Teknik Pengambilan Sampel
1	Pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang	36	54,55%	Purposive sampling
2	Wisatawan	20	30,30%	Convenience sampling
3	Pelaku usaha pariwisata	10	15,15%	Convenience sampling
	Total	66	100%	

Pengolahan Data Kuesioner

Pengolahan data kuesioner dilakukan untuk mengetahui tingkat penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada domain layanan publik di Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang. Data yang diperoleh dari 66 responden diolah menggunakan Microsoft Excel agar proses perhitungan dapat dilakukan secara sistematis, akurat, dan mudah ditelusuri kembali. Instrumen penelitian terdiri atas 24 butir pernyataan yang disusun berdasarkan enam indikator SPBE domain layanan publik, yaitu layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik, layanan publik berbasis elektronik, layanan pengaduan publik, layanan data dan informasi publik, layanan interoperabilitas sistem, serta layanan integrasi pelayanan publik. Setiap indikator terdiri atas empat pernyataan sehingga menghasilkan 264 jawaban untuk setiap indikator.

Proses pengolahan data diawali dengan menginput seluruh jawaban responden ke dalam Microsoft Excel, kemudian dilanjutkan dengan menghitung total skor, nilai rata-rata, persentase capaian, Jawaban Responden, level kematangan SPBE, serta indeks domain layanan publik secara keseluruhan. Dengan menggunakan skala Likert lima poin, setiap indikator memiliki skor maksimum sebesar 1.320 yang menjadi dasar dalam proses analisis. Seluruh hasil pengolahan data didokumentasikan dan dilampirkan dalam penelitian sebagai bukti proses perhitungan serta untuk mendukung transparansi hasil analisis.

Dasar Penilaian Kuesioner

Dengan jumlah responden sebanyak 66 orang, maka setiap indikator memiliki 264 jawaban. Jumlah tersebut diperoleh dari 66 responden dikalikan dengan empat pernyataan pada setiap indikator. Perhitungan ini

digunakan sebagai dasar untuk menentukan total skor, rata-rata skor, persentase capaian, Jawaban Responden, dan level kematangan SPBE. Adapun dasar jumlah jawaban dan skor maksimum setiap indikator dapat dilihat pada tabel berikut.

Table 6. Dasar Perhitungan Skor Setiap Indikator

No	Keterangan	Perhitungan	Hasil
1	Jumlah responden	66 responden	66
2	Jumlah pernyataan setiap indikator	4 pernyataan	4
3	Jumlah jawaban setiap indikator	66×4	264
4	Skor tertinggi skala Likert	5	5
5	Skor maksimum setiap indikator	264×5	1.320

Berdasarkan dasar perhitungan tersebut, hasil jawaban responden pada setiap indikator kemudian diolah menggunakan Microsoft Excel. Pengolahan dilakukan untuk memperoleh nilai total skor, rata-rata, persentase, Jawaban Responden, dan level kematangan SPBE. Hasil pengolahan tersebut menjadi dasar dalam melakukan evaluasi terhadap penerapan SPBE domain

layanan publik pada Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang.

Pengolahan Data Menggunakan Microsoft Excel

Pengolahan data kuesioner dalam penelitian ini dilakukan menggunakan Microsoft Excel dengan memasukkan seluruh jawaban responden ke dalam lembar kerja berdasarkan kode responden dan nomor pernyataan. Setiap jawaban diberi skor sesuai skala Likert, yaitu Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Cukup Setuju (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5). Selanjutnya, data diolah melalui perhitungan frekuensi jawaban, total skor, nilai rata-rata, persentase, Jawaban Responden, level kematangan SPBE, indeks, serta persentase capaian domain layanan publik. Seluruh proses pengolahan dilakukan secara sistematis menggunakan rumus-rumus pada Microsoft Excel sehingga hasil analisis dapat ditelusuri dengan jelas. Sebagai bentuk transparansi penelitian, file hasil pengolahan data yang memuat jawaban responden beserta rekapitulasi hasil analisis dilampirkan pada bagian lampiran penelitian.

Table 7. Pengolahan Data Kuesioner Menggunakan Microsoft Excel

No	Komponen yang Dihitung	Rumus Perhitungan	Implementasi di Excel
1	Frekuensi jawaban responden	Menghitung jumlah responden pada setiap pilihan jawaban	=COUNTIF(C2:C67,5)
2	Total skor pernyataan	$(SS \times 5) + (S \times 4) + (CS \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)$	=(D25)+(E24)+(F23)+(G22)+(H2*1)
3	Rata-rata pernyataan	Total skor pernyataan ÷ jumlah responden	=I2/66
4	Total skor indikator	Jumlah total skor dari empat pernyataan dalam satu indikator	=SUM(I2:I5)
5	Rata-rata indikator	Total skor indikator ÷ jumlah jawaban indikator	=I6/264
6	Persentase indikator	Rata-rata indikator ÷ skor tertinggi × 100%	=J6/5*100%
7	Indeks domain layanan publik	Total seluruh skor ÷ total seluruh jawaban	=5017/1584
8	Persentase domain layanan publik	Indeks domain ÷ skor tertinggi × 100%	=3,17/5*100%
9	Jawaban Responden	Ditentukan berdasarkan rentang rata-rata	Mengacu pada tabel kategori penilaian
10	Level kematangan SPBE	Ditentukan berdasarkan rentang rata-rata	Mengacu pada tabel level kematangan SPBE

Berdasarkan tabel tersebut, Microsoft Excel digunakan sebagai alat bantu untuk menghitung data kuesioner secara terstruktur. Hasil perhitungan ini menjadi dasar dalam menentukan nilai setiap indikator, Jawaban Responden, level kematangan SPBE, indeks domain layanan publik, dan persentase capaian domain layanan publik pada Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang.

Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Berdasarkan Indikator

Rekapitulasi jawaban kuesioner dilakukan untuk mengetahui distribusi jawaban responden pada setiap pernyataan berdasarkan skala Likert, yaitu Sangat Setuju, Setuju, Cukup Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju. Setiap jawaban kemudian dihitung untuk memperoleh total skor, nilai rata-rata, dan kategori penilaian responden. Penyajian rekapitulasi ini bertujuan agar hasil pengolahan data lebih mudah dipahami, karena tidak hanya menampilkan nilai akhir,

tetapi juga menunjukkan kecenderungan jawaban responden pada setiap pernyataan.

Table 8. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Layanan Administrasi

Pernyataan	S	S	C	T	STS	Total Skor	Rata-rata	Jawaban Responden
P1	1	2	1	6	2	24	3,6	Baik
	5	5	8			3	8	
P2	1	2	1	5	2	24	3,7	Baik
	6	4	9			5	1	
P3	1	2	1	5	2	24	3,7	Baik
	4	7	8			4	0	
P4	1	2	1	5	2	24	3,7	Baik
	7	4	8			7	4	
Total	6	1	7	2	8	97	3,7	Baik
	2	0	3	1		9	1	
		0						

Berdasarkan tabel tersebut, indikator layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik memperoleh total skor 979 dengan rata-rata 3,71. Nilai

tersebut berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai penggunaan teknologi informasi dalam mendukung kegiatan administrasi pemerintahan sudah berjalan cukup baik, meskipun masih perlu diperkuat agar pengelolaan data dan dokumen digital menjadi lebih tertata.

Table 9. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Layanan Publik Berbasis Elektronik

Pernyataan	S	S	C	T	S	T	To tal Sk or	Ra ta- rat a	Jawab an Respo nden
P5	1	2	2	7	2	23	3,6	8	Baik
P6	1	2	1	7	2	24	3,6	1	Baik
P7	1	2	1	7	2	23	3,6	5	Baik
P8	1	2	1	6	2	24	3,6	2	Baik
Total	5	9	7	2	8	96	3,6	8	Baik
	9	4	6	7		1	4		

Berdasarkan tabel tersebut, indikator layanan publik berbasis elektronik memperoleh total skor 961 dengan rata-rata 3,64, sehingga termasuk dalam kategori Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa website dan media sosial telah mendukung penyampaian informasi kepada masyarakat, namun masih perlu dikembangkan agar mampu memberikan layanan publik yang lebih interaktif, tidak hanya sebagai media informasi.

Table 10. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Layanan Publik

Pernyataan	S	S	C	T	S	T	To tal Sk or	Ra ta- rat a	Jawab an Respo nden
P9	3	1	2	1	7	18	2,7	6	Cukup Baik
P10	4	9	3	1	7	18	2,8	0	Cukup Baik
P11	3	9	2	1	8	18	2,7	3	Cukup Baik
P12	4	1	2	1	7	18	2,8	0	Cukup Baik
Total	1	3	1	6	2	73	2,7	7	Cukup Baik
	4	8	1	8	9	2	5		

Berdasarkan tabel tersebut, indikator layanan pengaduan publik memperoleh total skor 732 dengan rata-rata 2,77 yang termasuk dalam kategori Cukup Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan pengaduan publik telah tersedia, namun alur pengelolaannya secara elektronik, mulai dari penerimaan, pencatatan, tindak lanjut, hingga penyampaian hasil kepada masyarakat, masih belum berjalan secara optimal.

Table 11. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Data dan Informasi

Pernyataan	S	S	C	T	S	T	To tal Sk or	Ra ta- rat a	Jawab an Respo nden
P13	1	2	2	7	2	23	3,5	4	Baik
P14	1	2	2	7	2	23	3,5	5	Baik
P15	1	2	2	7	2	23	3,5	6	Baik

P16	3	3	1	2	7	2	6	8	3,5	Baik
	1	2	2	7	2	23	5	6		
Total	5	9	8	2	8	94	3,5	6		Baik
	0	2	6	8		0	6			

Berdasarkan tabel tersebut, indikator layanan data dan informasi publik memperoleh total skor 940 dengan rata-rata 3,56, sehingga termasuk dalam kategori Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa penyediaan informasi publik melalui website, media sosial, dan kanal informasi lainnya telah berjalan dengan baik, meskipun masih diperlukan peningkatan pada pembaruan informasi, kelengkapan data, dan konsistensi penyajian informasi.

Table 12. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Layanan Interoperabilitas

Pernyataan	S	S	C	T	S	T	To tal Sk or	Ra ta- rat a	Jawab an Respo nden
P17	3	6	2	2	9	17	2,6	1	Cukup Baik
P18	4	6	2	2	9	17	2,6	4	Cukup Baik
P19	4	7	2	1	9	17	2,6	7	Cukup Baik
P20	3	8	2	1	9	17	2,6	5	Cukup Baik
Total	1	2	1	7	3	69	2,6	4	Cukup Baik
	4	7	0	8	6	7	9		

Berdasarkan tabel tersebut, indikator layanan interoperabilitas sistem memperoleh total skor 697 dengan rata-rata 2,64 sehingga termasuk dalam kategori Cukup Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan digital dan data belum terintegrasi secara optimal, karena website, media sosial, dokumen administrasi, kontak layanan, dan kanal informasi publik masih berjalan secara terpisah.

Table 13. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Layanan Integrasi

Pernyataan	S	S	C	T	S	T	To tal Sk or	Ra ta- rat a	Jawab an Respo nden
P21	4	7	2	1	9	17	2,6	7	Cukup Baik
P22	4	8	2	1	9	17	2,6	8	Cukup Baik
P23	5	7	2	1	9	17	2,7	0	Cukup Baik
P24	4	8	2	1	9	17	2,6	8	Cukup Baik
Total	1	3	1	7	36	70	2,6	8	Cukup Baik
	7	0	5	6		8			

Berdasarkan hasil rekapitulasi, indikator layanan integrasi pelayanan publik memperoleh total skor 708 dengan nilai rata-rata 2,68, sehingga termasuk dalam kategori Cukup Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan digital di Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang belum sepenuhnya terintegrasi dalam satu alur pelayanan, sehingga pengguna masih harus mengakses beberapa kanal yang berbeda untuk memperoleh informasi atau layanan yang dibutuhkan. Secara keseluruhan, indikator layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik, layanan publik berbasis elektronik, serta layanan data dan informasi

publik berada pada kategori Baik, sedangkan layanan pengaduan publik, layanan interoperabilitas sistem, dan layanan integrasi pelayanan publik masih berada pada kategori Cukup Baik. Seluruh hasil tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar untuk menghitung total skor,

nilai rata-rata, persentase, tingkat kematangan SPBE, dan kategori kematangan pada setiap indikator.

Rekapitulasi Hasil Pengolahan Kuesioner

Table 14. Rekapitulasi Hasil Pengolahan Kuesioner

No	Indikator	Total Skor	Rata-rata	Persentase	Jawaban Responden	Level SPBE	Kategori Kematangan
1	Layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik	979	3,71	74,17%	Baik	Level 4	Terintegrasi
2	Layanan publik berbasis elektronik	961	3,64	72,80%	Baik	Level 4	Terintegrasi
3	Layanan pengaduan publik	732	2,77	55,45%	Cukup Baik	Level 3	Terdefinisi
4	Layanan data dan informasi publik	940	3,56	71,21%	Baik	Level 4	Terintegrasi
5	Layanan interoperabilitas sistem	697	2,64	52,80%	Cukup Baik	Level 3	Terdefinisi
6	Layanan integrasi pelayanan publik	708	2,68	53,64%	Cukup Baik	Level 3	Terdefinisi
	Total	5.017	3,17	63,40%	Cukup Baik	Level 3	Terdefinisi

Berdasarkan Tabel 4.12, tiga indikator, yaitu layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik, layanan publik berbasis elektronik, serta layanan data dan informasi publik, memperoleh kategori Baik dengan tingkat kematangan Level 4 (Terintegrasi). Sementara itu, layanan pengaduan publik, layanan interoperabilitas sistem, dan layanan integrasi pelayanan publik berada pada kategori Cukup Baik dengan tingkat kematangan Level 3 (Terdefinisi). Secara keseluruhan, penerapan SPBE pada domain layanan publik di Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang memperoleh total skor 5.017, nilai rata-rata 3,17, dan persentase capaian 63,40%, sehingga termasuk dalam kategori Cukup Baik dengan tingkat kematangan Level 3 (Terdefinisi).

Perhitungan Indeks Domain Layanan Publik

Perhitungan indeks domain layanan publik dilakukan untuk mengetahui nilai keseluruhan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada domain layanan publik di Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang. Nilai indeks diperoleh dengan membagi total seluruh skor hasil kuesioner dengan jumlah seluruh jawaban responden. Dalam penelitian ini terdapat 66 responden dengan 24 butir pernyataan, sehingga jumlah keseluruhan jawaban yang dianalisis adalah hasil perkalian antara jumlah responden dan jumlah pernyataan kuesioner seperti berikut:

$$66 \times 24 = 1.584$$

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, total seluruh skor yang diperoleh adalah 5.017. Maka indeks domain layanan publik dihitung sebagai berikut.

$$\text{Indeks Domain} = \text{Total Seluruh Skor} / \text{Jumlah Seluruh Jawaban}$$

$$\text{Indeks Domain} = 5.017 / 1.584$$

$$\text{Indeks Domain} = 3,17$$

Setelah nilai indeks diperoleh, selanjutnya dilakukan perhitungan persentase capaian domain layanan publik. Persentase dihitung dengan

membandingkan nilai indeks domain dengan skor tertinggi skala Likert, yaitu 5.

$$\text{Persentase Capaian} = \text{Indeks Domain} / 5 \times 100\%$$

$$\text{Persentase Capaian} = 3,17 / 5 \times 100\%$$

$$\text{Persentase Capaian} = 63,40\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan, indeks domain layanan publik memperoleh nilai 3,17 dengan persentase capaian 63,40%, yang berada pada rentang 2,61–3,40 sehingga termasuk dalam kategori Cukup Baik dengan Level 3 (Terdefinisi). Hasil tersebut menunjukkan bahwa penerapan SPBE pada domain layanan publik di Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang telah memiliki proses yang terdefinisi dan mulai diterapkan dalam berbagai layanan elektronik. Namun, implementasinya masih belum optimal karena masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan peningkatan, terutama pada layanan pengaduan publik, interoperabilitas sistem, dan integrasi pelayanan publik agar penerapan SPBE dapat berjalan lebih efektif dan terpadu.

Analisis Data Kualitatif

Analisis data kualitatif dilakukan untuk menginterpretasikan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi guna memperkuat temuan kuesioner dalam menjelaskan kondisi nyata penerapan SPBE pada domain layanan publik di Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang, termasuk berbagai kendala serta aspek layanan digital yang masih memerlukan perbaikan. Analisis dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi, sehingga informasi yang diperoleh dapat disusun secara sistematis sesuai dengan enam indikator SPBE domain layanan publik.

Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan menyederhanakan hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi agar hanya data yang relevan dengan fokus penelitian yang dianalisis. Selanjutnya, data dikelompokkan berdasarkan enam indikator penerapan SPBE pada domain layanan publik, yaitu layanan

administrasi pemerintahan berbasis elektronik, layanan publik berbasis elektronik, layanan pengaduan publik, layanan data dan informasi publik, interoperabilitas sistem, dan integrasi pelayanan publik. Sebagai contoh, informasi mengenai penggunaan Microsoft Word dan Microsoft Excel dikategorikan ke dalam layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik, sedangkan informasi terkait website, media sosial, dan penyampaian informasi pariwisata dimasukkan ke dalam layanan publik berbasis elektronik serta layanan data dan informasi publik. Adapun temuan mengenai belum tersedianya layanan pengaduan daring, belum terpusatnya data, dan belum terintegrasinya beberapa kanal layanan dikelompokkan ke dalam indikator layanan pengaduan publik, interoperabilitas sistem, dan integrasi pelayanan publik.

Rekomendasi Perbaikan Sistem Elektronik

Adapun rekomendasi perbaikan sistem elektronik dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik: Menyusun arsip administrasi digital yang lebih tertata melalui folder kerja bersama, penamaan file yang seragam, pembagian akses, dan pencadangan data secara berkala.
2. Layanan publik berbasis elektronik: Menambahkan halaman layanan publik pada website yang memuat jenis layanan, alur layanan, persyaratan, kontak resmi, dan tautan layanan pendukung.
3. Layanan pengaduan public: Menyediakan formulir pengaduan daring, nomor atau kode laporan, pencatatan pengaduan, dan alur tindak lanjut yang dapat dipahami oleh pengguna layanan.
4. Layanan data dan informasi public: Menetapkan jadwal pembaruan informasi, format standar penyajian data, serta penanggung jawab untuk memperbarui website, media sosial, dan kanal informasi publik.
5. Layanan interoperabilitas system: Menghubungkan kanal digital melalui tautan resmi, sehingga website, media sosial, PPID, kontak layanan, dan formulir pengaduan saling terarah.
6. Layanan integrasi pelayanan public: Membuat halaman layanan terpadu pada website dinas yang memuat informasi layanan, alur permohonan informasi, tautan PPID, media sosial, kontak resmi, dan kanal pengaduan.
7. Keamanan data dan keberlanjutan layanan: Menetapkan pengaturan akses data, pencadangan berkala, penggunaan akun resmi, dan pembatasan akses terhadap dokumen yang bersifat internal.
8. Partisipasi masyarakat dan pelaku usaha: Menyediakan ruang saran atau survei singkat pada website atau media sosial agar masyarakat, wisatawan, dan pelaku usaha dapat memberikan masukan.
9. Kolaborasi lintas sektor: Meningkatkan koordinasi dengan PPID, Diskominfo, pelaku usaha pariwisata, desa wisata, dan pihak terkait untuk memperkuat data, informasi, dan layanan pariwisata digital.

Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan

bahwa penerapan SPBE pada domain layanan publik di Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang telah memiliki fondasi digital, tetapi tingkat kematangannya belum merata. Tiga indikator memperoleh kategori Baik, sedangkan tiga indikator lainnya masih berada pada kategori Cukup Baik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penguatan SPBE tidak lagi hanya berfokus pada penyediaan media digital, tetapi perlu diarahkan pada keterhubungan data, integrasi kanal, dan penyediaan layanan yang lebih interaktif.

Hasil kualitatif memperlihatkan bahwa keberadaan website, media sosial, PPID, dan dokumen digital menjadi faktor yang mendukung penerapan SPBE. Namun, beberapa kendala masih ditemukan, antara lain pengelolaan data yang belum sepenuhnya terpusat, alur pengaduan yang belum jelas, keterhubungan antarkanal yang belum optimal, serta pembaruan informasi yang belum selalu dilakukan secara rutin.

Dua kelemahan yang paling menonjol adalah layanan pengaduan publik dan interoperabilitas sistem. Pada layanan pengaduan, masalah utamanya adalah belum adanya alur elektronik yang terdokumentasi dari penerimaan hingga pemberitahuan hasil. Sementara pada interoperabilitas, masalah utamanya adalah website, media sosial, PPID, kontak layanan, dan dokumen administrasi masih berjalan secara terpisah. Kedua masalah tersebut kemudian berhubungan dengan rendahnya integrasi pelayanan publik karena pengguna belum memperoleh satu pintu layanan yang menghubungkan berbagai kebutuhan secara jelas.

Temuan tersebut memperlihatkan manfaat pendekatan mixed methods dalam penelitian ini. Data kuantitatif menunjukkan indikator mana yang memiliki capaian tinggi dan rendah, sedangkan data wawancara, observasi, dan dokumentasi membantu menjelaskan kondisi yang melatarbelakangi capaian tersebut. Dengan demikian, hasil evaluasi tidak berhenti pada pemberian skor, tetapi dapat digunakan untuk mengidentifikasi masalah dan menentukan arah perbaikan yang sesuai dengan kondisi lapangan.

Penelitian ini memberikan kontribusi pada dua aspek, yaitu praktis dan akademis. Secara praktis, hasil penelitian memberikan dasar bagi Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang untuk memprioritaskan perbaikan pada aspek yang memiliki capaian relatif rendah. Prioritas pertama adalah memperkuat layanan pengaduan dengan menyediakan alur elektronik yang jelas, pencatatan laporan, mekanisme tindak lanjut, dan pemberitahuan hasil kepada masyarakat. Secara akademis, penelitian ini memberikan kontribusi melalui penerapan pendekatan mixed methods dalam evaluasi SPBE pada tingkat perangkat daerah. Penggabungan data kuantitatif melalui penilaian enam indikator dengan data kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi memungkinkan evaluasi tidak hanya menggambarkan tingkat penerapan dalam bentuk indeks, tetapi juga menjelaskan kondisi lapangan yang berkaitan dengan capaian tersebut.

IV. KESIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa penerapan SPBE pada domain layanan publik di Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang memperoleh indeks 3,17 dengan capaian

63,40%, sehingga berada pada kategori Cukup Baik dan Level 3 (Terdefinisi); tiga indikator telah berada pada kategori Baik, sedangkan layanan pengaduan publik, interoperabilitas sistem, dan integrasi pelayanan publik masih menjadi aspek yang perlu diperkuat.

Prioritas perbaikan diarahkan pada pengembangan mekanisme pengaduan elektronik yang memiliki alur pencatatan dan tindak lanjut yang jelas, penguatan keterhubungan data dan kanal digital, serta pembangunan halaman layanan terpadu yang menghubungkan informasi, PPID, kontak resmi, dan kanal pengaduan. Langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan keterpaduan layanan dan mengarahkan penerapan SPBE dari sekadar penyediaan kanal digital menuju layanan publik yang lebih terintegrasi dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

V. REFERENSI

- [1] "Evaluasi Domain Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Pemerintah Kecamatan Se-Kota Kupang Program Studi Sistem Informasi , STIKOM Uyelindo Kupang Jln . Perintis Kemerdekaan I - Kayu Putih – Kupang – NTT - Indonesia Instituto Professionale De Canossa , Timor Leste Jl . Delta 3 Comorro , Dili , Timor Leste Keywords : : aspect , domain , service , SPBE," vol. 12, pp. 111–117, Jul.2026, doi: <https://publikasi.uyelindo.ac.id/index.php/hoaq/article/view/275/245>
- [2] D. Andani and A. Suparman, "Evaluasi DampaK SISTEM Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Terhadap Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu," vol. 7, no. 1, pp. 18–24, 2025, Jul.2026, doi: <https://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik/article/view/2321/1713>.
- [3] L. Puspa, M. Sugianto, S. S. Dahyar, V. S. Saputro, S. Aryonindito, and K. Rahmat, "Transformasi Digital Sistem Pemerintahan Indonesia : Analisis Longitudinal Domain Spbe Tahun 2018-2024," vol. 9, no. 2, pp. 287–300, 2025, doi: 10.52362/jisicom.v9i2.2091, Jul.2026, doi: <https://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisicom/article/view/2091/1268>.
- [4] L. Ihyani, S. Saputra, R. Komala, and F. Marlina, "Evaluation of SPBE Implementation in Regional Governments : Analysis of the SPBE Index and the Quality of Digital Public Services," vol. 12, pp. 68–81, 2026, Jul.2026, doi: <https://jseh.unram.ac.id/index.php/jseh/article/view/1016>.
- [5] J. Pendidikan, P. Prestasi, B. Matematika, K. Vii, C. S. Masbagik, and S. Ii, "M a s l i q," vol. 1, no. September 2021, pp. 63–77.
- [6] A. Info, "ALACRITY : Journal Of Education," vol. 1, no. 2, pp. 39–48, 2021, Jul.2026, doi: <https://lppipublishing.com/index.php/alacrity/article/view/25/24>
- [7] P. Spradley and M. Huberman, "Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif : اما يهو : قدالما هيج نم لنولا ينتهج نم نوكي ءاطلخاو سايقلا في إطلخا نع زاترحلا جاتنلا فحص نم بجاولا ققداص قيقضب قدساف قيقضق سبتلت نأيف نعلما قيقضا نم اماو لاي نا لما نعلما قيقضا نم اماو ققلا قيقضا نم," vol. 1, no. 2, pp. 77–84, 2024.
- [8] Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Kupang. 2026. Profil Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Kupang. [internet]. [diakses 26 Mei 2026]. Tersedia pada: <https://pariwisata.kupangkab.go.id/tentang/profil>
- [9] Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Kupang. 2026. Website Dinas Pariwisata Kabupaten Kupang. [internet]. [diakses 26 Mei 2026]. Tersedia pada: <https://pariwisata.kupangkab.go.id/>
- [10] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 2020. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. [internet]. [diakses 26 Mei 2026]. Tersedia pada: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/150381/permen-pan-rb-no-59-tahun-2020>.
- [11] Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Kupang. 2026. Profil PPID Kabupaten Kupang. [internet]. [diakses 26 Mei 2026]. Tersedia pada: <https://ppid.kupangkab.go.id/profil>
- [12] Presiden Republik Indonesia. 2018. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. [internet]. [diakses 26 Mei 2026]. Tersedia pada: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>
- [13] Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Kupang. 2026. PPID Kabupaten Kupang. [internet]. [diakses 26 Mei 2026]. Tersedia pada: <https://ppid.kupangkab.go.id/>
- [14] Fitri, U., Dahlan, D., & Ihsan, Z. (2025). Evaluation of Internal Policy of Electronic-Based Government System (SPBE) in Pariaman City. *JOELS: Journal of Election and Leadership*, 6(2), 88-100.
- [15] Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71-95.