

EVALUASI DOMAIN LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) PEMERINTAH KECAMATAN SE-KOTA KUPANG

Yohanes Payong¹, Antonio Soares²

¹Program Studi Sistem Informasi, STIKOM Uyelindo Kupang
Jln. Perintis Kemerdekaan I - Kayu Putih – Kupang – NTT - Indonesia

²Instituto Profesionale De Canossa, Timor Leste
Jl. Delta 3 Comorro, Dili, Timor Leste
Email : kunangpayong@gmail.com

ABSTRACT

With the Presidential Regulation number 95 of 2019 concerning the Electronic-SPBE-based Government System, every local government is obliged to implement SPBE services. In order to implement the Kupang City Smart City road map and Kupang City SPBE master plan, it is necessary to map and evaluate the current condition of information system application services in each sub-district in Kupang City. To ensure the maturity level of services or application of information systems in the sub-district government in Kupang City, it is necessary to evaluate SPBE services using indicators based on the Regulation of the Minister for Administrative Reform and Bureaucratic Reform No. 5 of 2018 concerning Guidelines for Evaluation of Electronic-Based Government Systems (SPBE). This study aims to evaluate the maturity level of the SPBE service domain, including government administration services and public services in the sub-district government environment in Kupang City. The approach is based on Permenpan No. 5 of 2018 Indicators, aspects and on the SPBE service domain. The value of the SPBE service domain in the sub-district scope in the Kupang City Government is 0.132. With the maturity level, it has not reached a value of 1. The maturity level is at level 0 which is not included in the maturity criteria. Because the maturity level of SPBE services is between 1 to 5. The maturity level has not yet reached level 1. The level 1 criteria is that SPBE services are provided in the form of one-way information. Likewise, the level of maturity in the aspects of government administration and public services does not reach level 1.

Keywords: *aspect, domain, service, SPBE*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi, sistem informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE seperti pemangku kepentingan yang memanfaatkan layanan SPBE seperti pemerintahan, masyarakat dan pelaku usaha, ASN serta lembaga non pemerintah baik bersifat profit maupun non profit. SPBE dapat berjalan dengan lancar untuk mencapai tujuannya, maka perlu evaluasi guna mengetahui sejauh mana kemajuan dari pelaksanaan SPBE di setiap Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah.

Ruang lingkup dari penyelenggaraan SPBE di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah yang akan dievaluasi sedikitnya mencakup tata kelola SPBE, layanan SPBE, dan kebijakan SPBE (Birokrasi Reformasi, 2018).

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menegaskan Tata Kelola SPBE adalah kerangka kerja yang memastikan terlaksananya pengaturan, pengarahannya, dan pengendalian dalam penerapan SPBE secara terpadu. Disisi lain Perpres tersebut menyatakan Manajemen SPBE adalah serangkaian proses untuk mencapai penerapan SPBE yang efektif, efisien, dan berkesinambungan, serta layanan SPBE yang berkualitas. Sedangkan Layanan SPBE adalah keluaran yang dihasilkan oleh 1 (satu) atau beberapa fungsi aplikasi SPBE dan yang memiliki nilai manfaat.

Proses penilaian SPBE dapat dilakukan dengan mengacu pada pengukuran tingkat kematangan kapabilitas fungsi teknis menggunakan *e-government maturity model (eMM)*. Pengukuran dilakukan terhadap 3 domain, 7 aspek, dan 35 indikator SPBE. Beberapa hal yang menjadi perhatian seperti kebijakan yang terkait dengan Tim Pengarah SPBE, kebijakan terkait proses bisnis yang terintegrasi maupun integrasi terhadap sistem aplikasi harus segera dibuat dan dilaksanakan oleh pemerintah daerah [1]

Pemanfaatan penerapan *e-government* juga diharapkan dapat memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Penerapan *e-government* menggunakan kerangka kerja SPBE pada dimensi layanan SPBE. Diperlukan adanya Rekomendasi perbaikan untuk penerapan *e-government* berdasarkan pada setiap indikator dalam layanan SPBE untuk mencapai predikat memuaskan berdasarkan kerangka kerja SPBE [2].

Pemanfaatan *e-government* diharapkan bisa meningkatkan produktifitas serta efisiensi dari proses birokrasi dan juga diharapkan dapat mendukung proses pertumbuhan ekonomi. Konsep dari *e-government* sendiri merupakan tahapan untuk

memperbaiki interaksi antara pemerintah dan masyarakat (*Government to Citizen*), pemerintah dan pemerintah bisnis (*Government to Business Enterprise*), dan hubungan antar pemerintah (*Inter Agency Relationship*).

Setiap pemerintah daerah dituntut memiliki peta rencana SPBE, master plan SPBE, dan arsitektur SPBE. Dalam rangka implementasi tata kelola teknologi informasi pemerintahan maka Pemerintah Kota Kupang telah menyusun road map smart city, dan ditindak lanjut dengan penyusunan master plan SPBE. Dengan adanya dokumen kebijakan smart city dan master plan SPBE yang dimiliki pemerintah Kota Kupang maka keterlibatan semua *stake holder* mampu memberikan kontribusi dalam proses evaluasi dan perencanaan oleh masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) termasuk pemerintah kecamatan.

Pemerintah Kota Kupang memiliki lima kecamatan (Oebobo, Kota Raja, Kelapa Lima, Maulafa, dan Alak) dengan total 51 kelurahan. Layanan publik pada pemerintah kecamatan di Kota Kupang terhadap masyarakat dan *stake holder* lainnya melibatkan peran teknologi informasi. Hal ini terbukti dengan adanya berbagai infrastruktur yang dimiliki oleh masing-masing pemerintah kecamatan di Kota Kupang. Namun dengan adanya infrastruktur dan aplikasi yang ada belum memenuhi standar layanan aplikasi berdasarkan amanat Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan berbasis Elektronik. Untuk mendukung perpres tersebut maka melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.5 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Hasil penelitian lainnya menunjukkan adanya layanan informasi publik (media untuk akses layanan informasi, unit menangani informasi publik, unit yang menangani pengaduan, progress pengaduan) dengan nilai 54,7% dengan kriteria capaian "Tidak Baik". Diperlukan adanya peningkatan kinerja OPD di Kota Kupang terkait hal tersebut. Berdasarkan hasil analisis gap terdapat nilai harapan (H) lebih besar dari persepsi (p) ($H > P$), maka kriteria kesenjangan adalah Tidak Puas. Nilai kesenjangan antara kondisi saat ini dan harapan oleh OPD Kota Kupang antara 29 sampai 40. Hal ini menunjukkan bahwa semua kondisi ideal harapan oleh responden terkait layanan informasi publik maupun pengaduan tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh setiap OPD di Pemerintah Kota Kupang. Demikian halnya dengan media untuk akses informasi publik dan layanan pengaduan masih jauh dari harapan [3].

Data hasil survei, terdapat 15 (50%) Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Pemerintah

Kota Kupang menyatakan tidak sepenuhnya memanfaatkan sistem secara *on-line*. Sedangkan terkait dengan tingkat pembaharuan (*update*) data dan informasi pada situs website 8 (26%) OPD menyatakan tidak diperbaharui, dan 9 (30%) menyatakan sering diperbaharui, sedangkan sisa menyatakan jarang diperbaharui. Terkait dengan kemudahan dalam mengakses data dan informasi oleh masyarakat, terdapat 11 (36,6%) menyatakan sulit (tidak mudah) dalam mengakses informasi pada setiap OPD di Pemerintah Kota Kupang.

Konektivitas pada OPD di Pemerintah Kota Kupang diperlukan sebagai daya dukung paling pertama dalam implementasi *e-Gov*. Karena konektivitas sebagai pintu gerbang untuk dimensi lainnya, khususnya dimensi penggunaan dan integrasi TIK, akses, aplikasi dan layanan. Apabila konektivitas buruk maka dengan sendirinya akses, aplikasi dan layanan akan menjadi buruk. Terdapat (53%) berada pada level “Kurang Siap” pada dimensi penggunaan dan integrasi TIK. Integrasi antar-aplikasi dan database saat ini sangat diperlukan oleh semua OPD. Sebab, kurang lebih sepuluh tahun terakhir masing-masing OPD membangun aplikasi tanpa mempertimbangkan konektivitas dengan OPD yang terkait lainnya.

Kebijakan dan regulasi terkait dengan implementasi *e-Gov* maka terdapat beberapa OPD memiliki inisiatif untuk menerapkan berbagai kebijakan pemerintah pusat hanya mencapai 10% OPD. Sedangkan kebijakan pemerintah daerah belum mengakomodir kebutuhan layanan SPBE berdasarkan amanat Perpres no 95 tahun 2019 [4]. Layanan SPBE menjadi lebih baik dalam mewujudkan salah satu visi misi RPJMD menerapkan sistem informasi perencanaan, penganggaran, pengadaan dan evaluasi (*e-government*) secara konsisten. Selain itu, evaluasi SPBE tersebut juga bisa menjadi acuan bagi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya [5].

Dalam rangka implementasi *road map smart city* Kota Kupang dan *master plan* SPBE Kota Kupang diperlukan adanya pemetaan dan evaluasi terhadap kondisi saat ini layanan aplikasi sistem informasi di setiap kecamatan di Kota Kupang. Untuk memastikan tingkat kematangan layanan atau aplikasi sistem informasi yang ada di pemerintah kecamatan di Kota Kupang diperlukan adanya evaluasi layanan SPBE dengan menggunakan indikator berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.5 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti mencoba mengangkat masalah tersebut pada di Pemerintah Kota Kupang dan diharapkan dapat menjadi dokumen referensi dan evaluasi tata kelola layanan SPBE Pemerintah Kota Kupang. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi acuan untuk Renstra Daerah, RPJMD, dan evaluasi SPBE Pemerintah Kota Kupang dalam mewujudkan visi

misi Pemerintah Dsaerah, Smart City Kota Kupang dan SPBE, terkait Teknologi Informasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, berikut adalah beberapa rumusan masalah untuk penelitian evaluasi tingkat kematangan domain layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada pemerintah kecamatan di Kota Kupang :

1. Bagaimana cara mengukur indeks aspek pada domain Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik?
2. Bagaimana cara mengukur indeks domain Laynan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas maka berikut adalah tujuan penelitian yaitu :

1. Melakukan pengukuran nilai indeks domain Layanan SPBE saat ini pada pemerintah kecamatan Kota Kupang.
2. Mengukur nilai indeks aspek pada domain Layanan SPBE saat ini pada pemerintah kecamatan Kota Kupang.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Evaluasi SPBE terdiri dari 3 domain (Kebijakan Internal SPBE, Tata Kelola SPBE, dan Layanan SPBE) dimana terdiri dari 6 aspek, dan 34 indikator

Tabel 1 Domain, Aspek Evaluasi SPBE

Domain dan Aspek Penilaian	Jumlah Indikator	Total Bobot
Domain 1–Kebijakan Internal SPBE	17	17%
Aspek 1 -Kebijakan Internal Tata Kelola SPBE	7	7%
Aspek 2 -Kebijakan Internal Layanan SPBE	10	10%
Domain 2 – Tata Kelola SPBE	7	7%
Aspek 3 - Kelembagaan	2	2%
Aspek 4 - Strategi dan Perencanaan	2	2%
Aspek 5 - Teknologi Informasi dan Komunikasi	3	3%
Domain 3 – Layanan SPBE	11	11%
Aspek 6 - Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik	7	7%
Aspek 7 - Layanan Publik Berbasis Elektronik	4	4%

Sumber: Birokrasi Reformasi, 2018

Tingkat Kematangan Kapabilitas Fungsi SPBE

Tingkat kematangan pada kapabilitas fungsi SPBE diterapkan pada domain layanan SPBE. Karakteristik tingkat kematangan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Tingkat Kematangan pada Domain Layanan SPBE

Tingkat (Level)	Kriteria
1-Informasi	Layanan SPBE diberikan dalam bentuk informasi satu arah.
2-Interaksi	Layanan SPBE diberikan dalam bentuk interaksi dua arah.
3-Transaksi	Layanan SPBE diberikan melalui pertukaran informasi dan layanan.
4-Kolaborasi	Layanan SPBE diberikan melalui integrasi dengan layanan SPBE lain.
5-Optimalisasi	Layanan SPBE dapat beradaptasi terhadap perubahan kebutuhan di lingkungan internal dan eksternal.

Sumber : (Birokrasi Reformasi, 2018)

Pengukuran tingkat Kematangan

Setelah seluruh data terkumpul, dilakukan analisis data yaitu perhitungan untuk menentukan penilaian tingkat kematangan dan bobot serta menentukan nilai indeks secara agregat dari nilai tingkat kematangan pada setiap indikator pelaksanaan SPBE. Pengukuran dari setiap tingkat kematangan diberi nilai sebagai berikut:

1. Tingkat 0 (satu) diberi nilai 1 (satu).
2. Tingkat 1 (dua) diberi nilai 2 (dua).
3. Tingkat 3 (tiga) diberi nilai 3 (tiga).
4. Tingkat 4 (empat) diberi nilai 4 (empat).
5. Tingkat 5 (lima) diberi nilai 5 (lima).

Bobot diberikan pada domain dan aspek menurut tingkat kepentingan yang berbeda. Bobot setiap domain dan aspek dapat dilihat pada Tabel 3.4. Sedangkan nilai bobot setiap indikator dapat dihitung dari nilai bobot sebuah aspek dibagi dengan jumlah indikator pada aspek tersebut.

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan secara kombinasi atau campuran yaitu kuantitatif dan kualitatif. Penelitian kombinasi dengan mencoba mengadopsi strategi penelitian yang menggunakan dua jenis pendekatan penelitian. Pendekatan metode campuran ini dilakukan melalui evaluasi secara mandiri dan evaluasi secara eksternal sebagai berikut ini:

1. Observasi di lokasi penelitian (lapangan), yaitu melakukan observasi pada lima kecamatan yang tersebar di Kota Kupang termasuk pengisian

kuesioner oleh tim surveyer dari dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang.

2. Wawancara, yaitu tim responden dapat menanyakan dan/atau melakukan klarifikasi kepada responden yang ada di Kantor Kecamatan di Kota Kupang.
3. Evaluasi dokumen, yaitu penulis melakukan penilaian terhadap jawaban dari kuesioner yang disebar baik secara offline maupun secara online, penjelasan dan bukti pendukung yang diberikan oleh Kantor Kecamatan di Kota Kupang.

Instrumen penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.5 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Domain yang digunakan dalam penelitian ini adalah domain 3 yaitu Layanan SPBE. Dimana memiliki dua aspek yaitu aspek Aspek 6 - Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Aspek 7 - Layanan Publik Berbasis Elektronik. Tabel 3. Item instrumen penelitian pada domain 3- Layanan SPBE.

Domain 3 – Layanan SPBE	Indikator
Aspek 6 - Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik	Layanan Naskah Dinas Layanan Manajemen Kepegawaian Layanan Manajemen Perencanaan Layanan Manajemen Penganggaran Layanan Manajemen Keuangan Layanan Manajemen Kinerja Layanan Manajemen Pengadaan
Aspek 7 - Layanan Publik Berbasis Elektronik	Layanan Pengaduan Publik Layanan Dokumentasi dan Informasi Hukum-JDHI Layanan <i>Whistle-Blowing System</i>

Indeks Aspek SPBE

Nilai indeks aspek adalah nilai yang menunjukkan tingkat kematangan dari implementasi SPBE di suatu aspek. Perhitungan nilai indeks yaitu berdasarkan dari total nilai tingkat kematangan setiap indikator dikali dengan bobot dari indikator, kemudian dibagi oleh bobot nilai aspek. Menghasilkan angka yang menunjukkan tingkatan nilai dari suatu aspek SPBE. (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2018). Rumus dari perhitungan nilai indeks aspek adalah sebagai berikut :

Indeks Aspek *i*

$$= \frac{1}{BAi} \sum_{j=m}^n NI_{ij} \times BI_{ij} \dots \dots \dots \text{(Rumus - 1)}$$

(Sumber : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Republik Indonesia, 2020)

Keterangan :

- Indeks Aspek *i* : nilai indeks aspek ke – nomor aspek ke – *i*
- BA*i* : nilai bobot aspek ke – nomor aspek ke – *i*
- NI*ij* : nilai dari tingkat kematangan indikator ke – *j* pada aspek ke – *i*
- BI*ij* : nilai dari bobot indikator ke-*j* pada aspek ke-*i*

Indeks Domain SPBE

Nilai indeks domain adalah nilai yang menunjukkan tingkat dari kematangan suatu implementasi SPBE di suatu domain. Perhitungan nilai indeks domain berdasarkan perkalian nilai indeks aspek dengan bobot atau nilai aspek kemudian dibagi oleh bobot atau nilai domain (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Republik Indonesia, 2018). Rumus dari perhitungan nilai indeks domain adalah sebagai berikut :

Indeks Domain *i* =

$$\frac{1}{BDi} \sum_{j=1}^n NA_{ij} \times BA_{ij} \dots \dots \dots \text{(Rumus - 2)}$$

(Sumber : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Republik Indonesia, 2020)

Keterangan :

- Indeks Domain *i* : nilai indeks domain ke – *i*
- BD*i* : nilai bobot domain ke – *i*
- NA*ij* : nilai indeks aspek ke – *j* pada domain ke – *i*
- BA*ij* : nilai bobot aspek ke – *j* pada domain ke – *i*

4. HASIL PEMBAHASAN

Pengukuran terhadap tingkat kematangan setiap Indikator dilakukan, dan selanjutnya menghitung Nilai Indeks Tingkat Kematangan guna menghasilkan angka Nilai Indeks domain SPBE pada pemerintah kecamatan di Kota Kupang.

Tabel 4 indeks kematangan Aspek Layanan Administrasi Pemerintahan.

No	Item Pertanyaan	Indeks Kematangan Indikator
1	Sistem layanan naskah dinas elektronik	0,04
2	Sistem layanan manajemen kepegawaian	0,12
3	Sistem layanan manajemen perencanaan	0,2
4	Sistem layanan penganggaran	0,16
5	Sistem layanan manajemen keuangan terintegrasi	0,12
6	Sistem layanan manajemen kinerja	0,32

7	Sistem layanan pengadaan secara elektronik	0
Indeks Kematangan Aspek		0,14

Nilai tingkat kematangan dengan rentang nilai antara 0-5. Pada tabel 4 diatas menunjukkan nilai kematangan masing-masing indikator sangat rendah. Rata-rata indeks indikator (nilai kematangan aspek) dengan nilai 0,14.

Sistem naskah dinas dengan nilai indeks indikator 0,04. Hal ini menunjukan hanya satu kecamatan yang memiliki sistem naskah dinas elektronik hanya menyediakan diseminasi (penyebaran satu arah) informasi seperti surat undangan, surat disposisi, dan surat resmi. Dan empat kecamatan lainnya tidak memiliki sistem naska dinas.

Nilai indeks indikator sistem manajemen kepegawaian 0,12. Terdapat 3 (tiga) kecamatan yang memiliki sistem manajemen kepegawaian menyediakan diseminasi (penyebaran satu arah) seperti informasi nomor ID pegawai, riwayat jabatan, riwayat pendidikan, dan lain sebagainya. sedangkan 2 (dua kecamatan) tidak memiliki sistem manajemen kepegawaian. Hal yang sama juga terjadi pada sistem layanan manajemen keuangan terintegrasi dan kinerja.

Tabel 5. indeks kematangan aspek layanan publik.

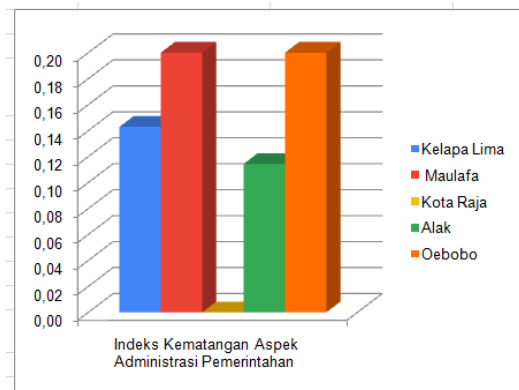
No	Item Pertanyaan	Indeks Kematangan
1	Sistem layanan pengaduan publik	0,12
2	Sistem jaringan dokumentasi dan informasi hukum (JDIH)	0,16
3	Whistle-Blowing System (WBS)	0,12
Indeks Kematangan Aspek		0,13

Rata-rata indeks kematangan indikator Aspek layanan publik 0,13 dari rentang nilai kematangan 1 sampai 5. Nilai indeks ini menunjukkan rendahnya aplikasi layanan publik pada pemerintah kecamatan di Kota Kupang.

Nilai indeks indikator layanan pengaduan publik sebesar 0,12. Nilai indeks ini menunjukan masih terdapat 3 (tiga) kecamatan yang tidak memiliki sistem layanan pengaduan publik. Sedangkan 2 (dua) kecamatan hanya memiliki sistem pengaduan publik menyediakan diseminasi (penyebaran satu arah) seperti waktu respon dan tata cara pengaduan. Nilai indeks yang sama juga terdapat pada indikator Whistle-Blowing System (WBS).

Nilai indeks indikator Sistem Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) sebesar 0,13. Berdasarkan nilai tersebut terdapat 2 (dua) kecamatan yang tidak memiliki sistem Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH), sedangkan 2 (dua) kecamatan memiliki Sistem Jaringan Dokumentasi Dan Informasi Hukum

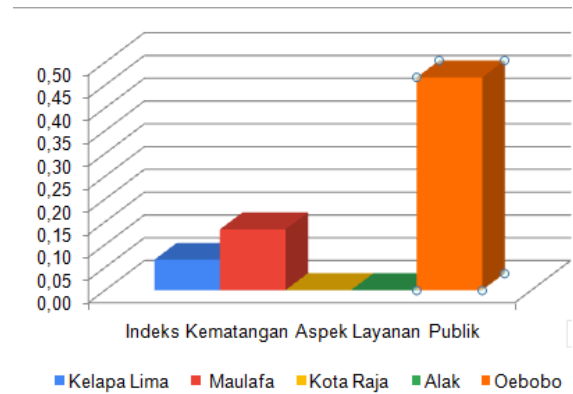
(JDIH) menyediakan diseminasi (penyebaran satu arah) seperti informasi hukum, regulasi, dan lain sebagainya, dan satu kecamatan memiliki sistem Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) menyediakan layanan interaksi seperti mencari informasi dan mengunduh dokumen terkait hukum.



Gambar 1 grafik nilai indeks aspek administrasi pemerintahan.

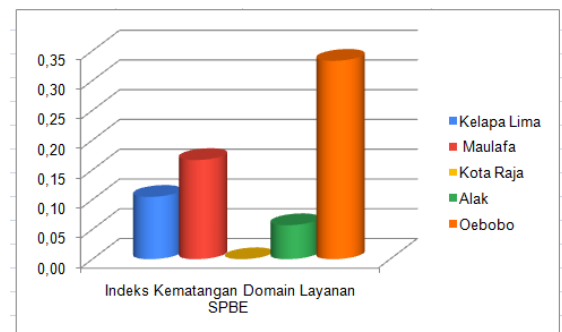
Sebaran nilai indeks kematangan aspek administrasi pemerintahan berdasarkan kecamatan, terdapat Kecamatan Oebobo dan Kecamatan Maulafa memiliki nilai indeks tertinggi dengan nilai 0,20. Range nilai kematangan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.5 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) antara 1 sampai 5. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sangat rendah. Berbagai upaya perlu dilakukan oleh pemerintah Kota Kupang dalam hal ini OPD pengelolah TIK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang. Berbagai layanan SPBE administrasi pemerintahan seperti naskah dinas, manajemen kepegawaian, manajemen perencanaan, manajemen penganggaran, manajemen keuangan, manajemen kinerja dan manajemen pengadaan dapat saling terintegrasi satu dengan yang lain lintas OPD, pelaku usaha dan masyarakat.

Nilai indeks kematangan aspek layanan publik meliputi layanan pengaduan, jaringan dokumentasi dan informasi hukum (JDIH), dan *Whistle-Blowing System* (WBS) dengan nilai 0,13 dimana rentang nilai yang ditetapkan antara 1 sampai 5. Berdasarkan rentang nilai tersebut maka nilai kematangan aspek layanan publik pada pemerintah kecamatan di Kota Kupang sangat rendah.



Gambar 2 grafik nilai indeks aspek layanan publik

Pada grafik diatas Kecamatan Oebobo memiliki nilai tertinggi, namun sangat jauh harapan dari range nilai yang ditetapkan antara 1 sampai 5. Sistem aplikasi layanan publik perlu mendapat perhatian oleh pemerintah Kota Kupang dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika untuk melakukan identifikasi kebutuhan layana publik terintegrasi lintas OPD guna memberikan berbagai layanan kepada masyarakat, pelaku usaha dan OPD lainnya terkait.



Gambar 3 grafik nilai indeks domain layanan SPBE.

Indeks kematangan domain layanan SPBE sebesar 0,13 dengan rentang nilai antara 0 sampai 5. Sistem layanan pada aspek administrasi pemerintahan dan sistem layanan pada aspek layanan publik nilai indeks kematangan tidak jauh berbeda. Pemangku kepentingan pada pemerintah Kota Kupang perlu memiliki berbagai kebijakan dalam rangka tata kelola sistem informasi dan teknologi informasi. Beberapa kebijakan yang dimiliki Pemerintah Kota Kupang seperti Road map smart city Kota Kupang, dan *Master Plan* Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai dasar untuk perencanaan dan pelaksanaan Layanan SPBE pada pemerintah Kecamatan di Kota Kupang.

5. KESIMPULAN

Domain layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terdapat 2 (dua) aspek yaitu aspek administrasi keuangan dan layanan publik. Aspek administrasi pemerintahan terdapat 7 (tujuh) indikator dan aspek layanan publik terdapat 3 (tiga) indikator.

Nilai kematangan aspek layanan administrasi pemerintahan sebesar 0,131. Nilai indeks ini menunjukkan bahwa masih terdapat kecamatan yang tidak memiliki layanan administrasi pemerintahan seperti layanan naskah dinas elektronik, sistem layanan manajemen kepegawaian, keuangan, perencanaan, dan anggaran.

Nilai kematangan aspek layanan publik dengan nilai 0,131. Indeks kematangan ini menunjukkan rata-rata semua kecamatan pada lingkup Pemerintah Kota Kupang tidak memiliki layanan publik seperti layanan pengaduan, sistem jaringan dokumentasi dan informasi hukum, dan *Whistle-Blowing System* (WBS).

Nilai domain layanan SPBE kecamatan di pemerintahan Kota Kupang sebesar 0,132 maka dengan level kematangan layanan belum mencapai nilai 1. Level/tingkat kematangan tersebut berada pada level 0 dimana tidak termasuk dalam kriteria kematangan. Karena level kematangan layanan SPEBE antara 1 sampai 5. Level kematangan tersebut masih jauh dari harapan untuk menuju pada level 1 dimana kriteria level 1 yaitu layanan SPBE diberikan dalam bentuk informasi satu arah.

Sebuah tantangan yang sangat besar bagi pemerintah Kota Kupang dalam implementasi Sistem Pemerintahan berbasis Elektronik (SPBE). Dengan adanya kebijakan *master plan* SPBE Kota Kupang maka keterpaduan tata kelola SPBE dapat dijalankan oleh dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang secara terpadu dan terintegrasi.

Peningkatan layanan SPBE baik layanan administrasi pemerintahan maupun layanan publik pemerintah Kota Kupang tidak hanya satu arah namun dapat ditingkatkan secara bertahap dimulai dari interkatf, transaksi dan kolaboratif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bouty. A A. Moh. Hidayat Koniyo. M. H. 2019. Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Menggunakan *E-Government Maturity Model* (Kasus Di Pemerintah Kota Gorontalo). Dian Novian, *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik Vol. 23 No. 1, Juni 2019: 16-24*
- [2] Pratiwi. H. D at all. 2020. Evaluasi Penerapan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sumbawa Besar Menggunakan Kerangka Kerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN: 2548-964X Vol. 4, No. 11, November 2020, hlm. 4116-4124*
- [3] Payong. Y. 2020, Layanan Informasi Publik Dan Pengaduan Masyarakat Pemerintah Kota Kupang, *Jurnal Inovasi Kebijakan. eISSN : 2548-2165 Volume V, Nomor 1, 2020 hal. 13-33.*
- [4] Payong. Y. 2019. Kesiapan Implementasi *E-Government* Menuju Penguatan Sistem Inovasi Daerah (SIDa) Kota Kupang. *Jurnal Inovasi Kebijakan eISSN : 2548-2165 Volume IV, Nomor 1, 2019 Hal. 1-19*
- [5] Saputra. M. R. Y at all. 2020. Evaluasi Tingkat Kematangan Spbe Di Disperindag Kabupaten Banjar Menggunakan Cmmi Dev. Versi 1.3. *Indonesian Journal of Business Intelligence. Volume 3 Issue 1 June 2020*