

ANALISIS PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMERINTAH KOTA KUPANG DALAM TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK

Panca Mardika Mada¹, Yosep Cristian Rumat²
pancamardikamada@gmail.com¹, yosephtdm@gmail.com²
Universitas Nusa Cendana

ABSTRAK

Akselerasi transformasi digital dalam birokrasi sering kali menghadapi kendala keterbatasan infrastruktur dan kesiapan SDM, khususnya pada wilayah urban di Indonesia Timur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pengambilan keputusan Pemerintah Kota Kupang dalam mengimplementasikan transformasi digital pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor determinan yang mempengaruhinya. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pemangku kebijakan di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) serta aparatur pelaksana, observasi sistem, dan dokumentasi kebijakan yang berjalan pada Juni 2026. Analisis data menerapkan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengambilan keputusan oleh Pemerintah Kota Kupang cenderung menggunakan model rasionalitas terbatas (*bounded rationality*), di mana pilihan teknologi dan regulasi disesuaikan dengan kapasitas fiskal daerah dan literasi digital masyarakat setempat. Hambatan utama yang ditemukan meliputi ketimpangan infrastruktur digital antar-kelurahan dan resistensi adaptasi teknologi di tingkat kelurahan. Penelitian ini memberikan kontribusi berupa model mitigasi keputusan berbasis prioritas kebutuhan lokal (*local-need based decision*) untuk optimalisasi e-government di wilayah kepulauan.

Kata Kunci: Pengambilan Keputusan, Transformasi Digital, Pelayanan Publik, Kota Kupang, Bounded Rationality.

ABSTRACT

Accelerating digital transformation within the bureaucracy often faces challenges due to limited infrastructure and human resource readiness, particularly in urban areas in Eastern Indonesia. This study aims to analyze the Kupang City Government's decision-making process in implementing digital transformation of public services and identify the influencing factors. Using descriptive qualitative methods, data were collected through in-depth interviews with policymakers at the Communication and Information Agency (Diskominfo) and implementing officials, system observations, and policy documentation implemented in June 2026. Data analysis employed the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana. The results indicate that decision-making by the Kupang City Government tends to employ a bounded rationality model, where technology and regulatory choices are aligned with regional fiscal capacity and the digital literacy of the local community. Key obstacles identified include disparities in digital infrastructure between sub-districts and resistance to technology adaptation at the sub-district level. This study contributes to the development of a local-needs-based decision-making mitigation model for optimizing e-government in the archipelago. Keywords: Decision Making, Digital Transformation, Public Services, Kupang City, Bounded Rationality.

Keywords: Decicion Making : Digital Tranformation : Public Service : Kupang City : Bounded : Rationality

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor publik bukan lagi sebuah pilihan, melainkan keharusan strategis untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan transparan. Pemerintah Pusat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah memberikan mandat bagi seluruh pemerintah daerah untuk mendigitalisasi layanan mereka. Namun, manifestasi kebijakan ini di tingkat daerah menunjukkan disparitas yang signifikan, terutama antara kawasan barat dan timur Indonesia.

Kota Kupang, sebagai pusat pertumbuhan ekonomi dan administrasi di Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT), menghadapi tantangan ganda. Di satu sisi, kota ini dituntut untuk mengadopsi ekosistem digital guna mempercepat pelayanan administrasi kependudukan dan perizinan. Di sisi lain, karakteristik geografis, keterbatasan ruang fiskal APBD, serta indeks literasi digital masyarakat yang belum merata menjadi pembatas utama. Pengambilan keputusan oleh kepala daerah dan kepala dinas terkait dalam mengalokasikan sumber daya untuk investasi teknologi informasi sering kali dihadapkan pada dilema antara urgensi pembangunan fisik dan digitalisasi.

Sebagian besar literatur mengenai transformasi digital e-government di Indonesia berfokus pada kota-kota metropolitan di Pulau Jawa yang memiliki kapasitas fiskal tinggi dan infrastruktur mapan, seperti Jakarta, Surabaya, dan Bandung (Pratama, 2022; Ramadhan & Setiawan, 2023). Studi-studi tersebut umumnya menyimpulkan bahwa komitmen kepemimpinan dan ketersediaan anggaran adalah kunci utama. Terdapat kekosongan kajian (research gap) mengenai bagaimana proses pengambilan keputusan publik berlangsung ketika dihadapkan pada situasi keterbatasan sumber daya akut dan kendala struktural khas Indonesia Timur. Bagaimana aktor kebijakan menjustifikasi pilihan adopsi platform digital tertentu di tengah rendahnya penetrasi jaringan internet yang stabil di beberapa wilayah pinggiran Kota Kupang masih jarang dieksplorasi secara kritis.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mekanisme pengambilan keputusan Pemerintah Kota Kupang dalam menavigasi transformasi digital pelayanan publik per Juni 2026, serta memetakan faktor-faktor internal dan eksternal yang mendominasi pilihan kebijakan tersebut.

Subbab: Transformasi digital dalam sektor publik bukan lagi sebuah pilihan, melainkan keharusan strategis untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan transparan. Pemerintah Pusat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah memberikan mandat bagi seluruh pemerintah daerah untuk mendigitalisasi layanan mereka. Namun, manifestasi kebijakan ini di tingkat daerah menunjukkan disparitas yang signifikan, terutama antara kawasan barat dan timur Indonesia.

Kota Kupang, sebagai pusat pertumbuhan ekonomi dan administrasi di Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT), menghadapi tantangan ganda. Di satu sisi, kota ini dituntut untuk mengadopsi ekosistem digital guna mempercepat pelayanan administrasi kependudukan dan perizinan. Di sisi lain, karakteristik geografis, keterbatasan ruang fiskal APBD, serta indeks literasi digital masyarakat yang belum merata menjadi pembatas utama. Pengambilan keputusan oleh kepala daerah dan kepala dinas terkait dalam mengalokasikan sumber daya untuk investasi teknologi informasi sering kali dihadapkan pada dilema antara urgensi pembangunan fisik dan digitalisasi.

Sebagian besar literatur mengenai transformasi digital e-government di Indonesia berfokus pada kota-kota metropolitan di Pulau Jawa yang memiliki kapasitas fiskal tinggi dan infrastruktur mapan, seperti Jakarta, Surabaya, dan Bandung (Pratama, 2022; Ramadhan & Setiawan, 2023). Studi-studi tersebut umumnya menyimpulkan bahwa komitmen kepemimpinan dan ketersediaan anggaran adalah kunci utama. Terdapat kekosongan kajian (research gap) mengenai bagaimana proses pengambilan keputusan publik berlangsung ketika dihadapkan pada situasi keterbatasan sumber daya akut dan kendala struktural khas

Indonesia Timur. Bagaimana aktor kebijakan menjustifikasi pilihan adopsi platform digital tertentu di tengah rendahnya penetrasi jaringan internet yang stabil di beberapa wilayah pinggiran Kota Kupang masih jarang dieksplorasi secara kritis.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mekanisme pengambilan keputusan Pemerintah Kota Kupang dalam menavigasi transformasi digital pelayanan publik per Juni 2026, serta memetakan faktor-faktor internal dan eksternal yang mendominasi pilihan kebijakan tersebut.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif-analitis. Pendekatan ini dipilih untuk menangkap kedalaman narasi, motivasi, dan rasionalisasi di balik keputusan politik-administratif yang diambil oleh para birokrat.

Sumber Data

Data penelitian dibagi menjadi dua kategori pokok, yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer diperoleh dari wawancara mendalam (in-depth interview) yang dilaksanakan pada bulan Juni 2026 dengan informan kunci: Kepala Diskominfo Kota Kupang, Kepala Bidang E-Government, perwakilan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil), serta operator sistem di tingkat Kelurahan. Sedangkan Data Sekunder mencakup Dokumen Rencana Induk SPBE Kota Kupang, Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) 2025, dan data statistik penetrasi internet Kota Kupang.

Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi langsung terhadap efektivitas aplikasi pelaporan warga yang digunakan di Kota Kupang, serta studi dokumentasi kebijakan. Analisis data menggunakan teknik analisis interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang meliputi tiga alur kegiatan secara bersamaan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hingga Juni 2026, Pemerintah Kota Kupang telah meluncurkan beberapa inisiatif digital, termasuk sistem perizinan online dan aplikasi administrasi kependudukan di tingkat distrik. Namun, efektivitas sistem ini bervariasi secara signifikan antar-wilayah. Untuk memberikan gambaran mengenai peta kesiapan digital, Tabel 2 menyajikan data indeks kepuasan pengguna dan stabilitas sistem pada empat layanan utama yang dikelola oleh pemerintah kota berdasarkan evaluasi semesteran per Juni 2026.

Tabel 2: Indeks Performa Layanan Digital Publik Kota Kupang (Juni 2026)

Nama Layanan Digital	Indeks Kepuasan Pengguna	Stabilitas Sistem / Uptime
Adminduk Online (Dispendukcapil)	78%	65%
Sistem Perizinan Terpadu (SIPO)	82%	80%
E-Kelurahan	55%	45%
Portal Pengaduan Warga	70%	85%

Analisis Proses Pengambilan Keputusan: Penerapan Bounded Rationality

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemangku kebijakan di Diskominfo Kota Kupang pada Juni 2026, terungkap bahwa keputusan untuk memprioritaskan anggaran pada aplikasi tertentu didasarkan pada asas kemanfaatan mendesak (satisficing option), bukan pada cetak biru ideal jangka panjang.

Sebagai contoh, penundaan pengembangan ekosistem Smart City yang menyeluruh

KESIMPULAN

Mekanisme pengambilan keputusan Pemerintah Kota Kupang dalam transformasi digital pelayanan publik per Juni 2026 berjalan di bawah koridor bounded rationality (rasionalitas terbatas). Faktor pendorong utama yang memaksa adopsi teknologi adalah kepatuhan terhadap regulasi pusat (mandat SPBE), namun eksekusinya dibatasi secara ketat oleh realitas kapasitas fiskal daerah dan ketimpangan infrastruktur digital. Keputusan yang diambil cenderung bersifat pragmatis-solutif (satisficing) dengan mengembangkan sistem semi-online guna mengantisipasi kegagalan jaringan di wilayah suburban.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kunci keberhasilan transformasi digital di wilayah dengan karakteristik serupa Kota Kupang terletak pada fleksibilitas pengambilan keputusan yang tidak memaksakan standarisasi teknologi metropolitan, melainkan menyesuaikan arsitektur sistem dengan batas literasi masyarakat lokal.

DAFTAR PUSTAKA

- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New Public Management is Dead—Long Live Digital-Era Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467–494.
- Kurniawan, T. (2023). Akselerasi SPBE dan Integrasi Data di Kota Metropolitan: Studi Kasus Kesuksesan Domestik. *Jurnal Tata Kelola Publik*, 9(1), 12–25.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Pratama, A. Y. (2022). Analisis Kesiapan Infrastruktur Smart City di Pulau Jawa. *Jurnal Teknologi Pemerintahan*, 14(2), 89–101.
- Ramadhan, F., & Setiawan, B. (2023). Hambatan Birokrasi dalam Transformasi Digital Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 31(2), 145–160.
- Sari, N. K., & Utomo, R. P. (2024). Digital Divide dan Kegagalan E-Government di Wilayah Kepulauan Indonesia Timur. *Jurnal Kebijakan Wilayah*, 11(3), 202–215.
- Simon, H. A. (1997). *Administrative Behavior: A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organizations* (4th ed.). The Free Press.