

Forecasting Policy Pelayanan Sektor Publik Pasca Pemindahan Ibukota Negara: Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta

Rizka Hanandy ¹⁾ *, Eko Sakapurnama ²⁾

¹⁾²⁾ Pascasarjana Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia. Depok, Jawa Barat, Indonesia

* Korespondensi Penulis. E-mail: hanandyrizka@gmail.com, Telp : +6281220669928

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk memberikan proyeksi dampak kebijakan perubahan Ibu Kota Negara terhadap pelayanan sektor publik. Menggunakan studi kasus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta, penelitian ini menggunakan kerangka *forecasting policy* dari William N. Dunn (2018) dan indikator penilaian pelayanan publik Menezes, et al. (2022) untuk menganalisis proyeksi pelayanan publik di masa depan. Berbeda dari penelitian yang dilakukan sebelumnya, studi ini menggunakan operasionalisasi konsep yang lebih komprehensif dengan kombinasi kerangka proyeksi kebijakan dan indikator penilaian pelayanan publik. Pendekatan kualitatif digunakan dalam pengumpulan dan analisis data melalui studi dokumen, data sekunder, dan telaah literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan kondisi saat ini, DPMPTSP Jakarta diproyeksikan tetap dapat mewujudkan pelayanan publik yang optimal, khususnya dalam kualitas layanan dan kepuasan pelayanan. Namun, di sisi lain, tantangan yang dihadapi juga semakin berat, terutama dalam optimalisasi pengalaman pengguna layanan dan melakukan integrasi data, khususnya antar dinas sektoral yang terkait.

Kata kunci: Proyeksi Kebijakan, DPMPTSP Jakarta, Pelayanan Publik

Forecasting Policy Of Public Sector Services After The Moving Of The Nation's Capital: A Study On Dpmptsp Dki Jakarta

Abstract

This article aims to provide a forecasting policy for the relocation of the National Capital on public sector services. Using a case study at the Jakarta Investment and One-Stop Integrated Services (DPMPTSP), this research uses William N. Dunn's (2018) policy forecasting framework and Menezes et al. (2022) public service assessment indicators to forecast future public services. Different from previous research, this study uses a comprehensive operationalization concept with a mix of a forecasting policy framework and public service assessment indicators. A qualitative approach was used in data collection and analysis through document study, secondary data, and literature review. The research results show that DPMPTSP Jakarta is projected to provide optimal public services in the future, particularly regarding service quality and user satisfaction. However, on the other hand, the challenges faced are also increasingly complex, especially in optimizing the user's experience and providing an integrated database, especially between relevant sectoral agencies.

Keywords: Forecasting Policy, DPMPTSP Jakarta, Public Servic



PENDAHULUAN

Kebijakan pemindahan Ibu Kota Negara (IKN) ke wilayah Kabupaten Penajam Paser Utara dan Kabupaten Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur sampai saat ini masih menjadi topik yang hangat untuk dibicarakan. Kritik berdatangan dalam proses pembangunan IKN, seperti masalah kerusakan lingkungan, kehidupan flora dan fauna yang terganggu, sampai masalah anggaran pembangunan (Sucahyo, 2022). Hasil analisis sentimen yang dilakukan oleh tirto.id juga menunjukkan bahwa 40.1% masyarakat memiliki sentimen negatif terhadap pembangunan IKN ini (Garnesia, 2022). Selain itu, perdebatan terkait manajemen sektor publik pasca pemindahan ibu kota juga menjadi masalah yang problematik, tidak hanya di IKN, tetapi juga di Ibu Kota lama, yaitu DKI Jakarta.

Rencana pemindahan ibu kota ke IKN menimbulkan dampak perubahan pada struktur dan tata kelola pemerintahan di ibu kota lama, yaitu DKI Jakarta. Setelah disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat, nama Jakarta sebagai Daerah Khusus Ibukota nantinya juga akan berubah menjadi Daerah Khusus Jakarta (DKJ), dan akan disahkan oleh Undang-Undang (antaranews.com, 2024). Dalam RUU DKJ, juga diatur tentang peran-peran institusi pemerintahan yang dapat menopang rencana pemerintah untuk memproyeksikan Jakarta sebagai kota bisnis nasional dan global, dengan keistimewaan otonomi satu tingkat (Nurfaizah, 2023).

Proyeksi Jakarta sebagai pusat bisnis dan perekonomian nasional dan global menuntut kota ini untuk menopang perekonomian Indonesia dan bersaing secara global. Pada tahun 2023, setidaknya terdapat 317.012 permohonan izin investasi yang sudah diselesaikan oleh

DPMPTSP DKI Jakarta. Seharusnya jumlah ini tidak berkurang dan sebaiknya terus bertambah meskipun Jakarta nantinya tidak lagi menjadi Ibukota Negara. Secara nasional, Jakarta seharusnya mampu memberikan dampak dan sebaran ekonomi kepada daerah-daerah di sekitarnya, meskipun nanti sudah tidak lagi menjadi ibu kota negara. Sementara itu, secara global, Jakarta diharapkan mampu bersaing dengan kota-kota perekonomian global lainnya, seperti New York, Shanghai, Sao Paolo, dan kota lainnya dalam meningkatkan aktivitas bisnis global dan memberikan pertumbuhan yang baik bagi Indonesia.

Untuk mendukung Jakarta menjadi kota pusat perekonomian nasional dan global, peran lembaga pemerintahan dalam mewujudkan kemudahan akses investasi dan izin usaha menjadi sangat penting. Sebagai institusi pemerintah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan urusan pemerintah terkait penanaman modal dan perizinan di wilayah DKI Jakarta (DPMPTSP Jakarta, 2024), peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta sangat sentral dalam rencana Jakarta sebagai pusat perekonomian nasional dan global. Sehingga, penting untuk melakukan proyeksi dampak kebijakan pemindahan ibu kota dan RUU DKJ terhadap kesiapan DPMPTSP Jakarta sebagai organisasi pelayanan sektor publik yang bertanggung jawab dalam menopang investasi di Kota Jakarta.

Pada dasarnya, rancangan kebijakan dilakukan untuk memberikan solusi terhadap suatu permasalahan, dengan meminimalisir pengorbanan lingkungan, sosial, dan ekonomi serendah mungkin (Savio & Nikolopoulos, 2010). Pertimbangan risiko dan dampak dari kebijakan menjadi hal penting dalam



proses pengambilan keputusan terhadap suatu kebijakan (Dunn, 2018). Sebagai langkah antisipasi dampak pelaksanaan sebuah kebijakan, dapat dilakukan peramalan kebijakan (*forecasting policy*), yang dapat memberikan prospektif mengenai hasil kebijakan, memperluas kapasitas pemahaman, dan kesiapan kelembagaan yang belum diketahui (Dunn, 2018).

Teori *Forecasting* merupakan salah satu pendekatan yang didasarkan pada premis bahwa pengetahuan di masa sekarang dan masa lalu dapat digunakan untuk melakukan prediksi di masa depan (Petropoulos, et al., 2022). Berbeda dengan ilmu eksak, identifikasi terhadap prediksi-prediksi di masa depan ini sifatnya bukan prediksi pasti, tetapi lebih pada banyaknya pilihan untuk perkiraan suatu rangkaian waktu atau fenomena yang terjadi ke depan berdasarkan data yang ada di masa sekarang ataupun masa lampau (Petropoulos, et al., 2022).

Dalam konteks analisis kebijakan, William N. Dunn (2018) mengembangkan analisis ramalan kebijakan. Menurut Dunn (2018), *forecasting* merupakan proses membangun informasi tentang fenomena di masa depan yang berlandaskan fenomena ataupun informasi di masa sekarang. Ramalan kebijakan dilakukan untuk memprediksi hasil dari kebijakan di masa depan, memperluas kapasitas pemahaman, pengendalian, bimbingan masyarakat, dan mengatur strategi atas dampak yang belum diketahui (Dunn, 2018).

Artikel ini merupakan studi analisis kebijakan dengan pendekatan *forecasting policy* yang dikembangkan oleh Dunn (2018) dan Petropoulos, et al., (2022) dalam memproyeksikan hasil kebijakan

yang masih jarang dilakukan. Secara lebih detail, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesiapan DPMPTSP dalam memberikan pelayanan sektor publik yang optimal menggunakan pendekatan *forecasting policy*.

Dalam ruang lingkup *forecasting policy*, riset ini mirip dengan Jailani (2023) yang melakukan ramalan kebijakan terhadap kebijakan pemindahan kegiatan pemerintahan ke wilayah Selatan kota Mataram (Jailani, 2023), namun berbeda dari fokus dan kerangka konsep yang lebih eksploratif. Berbeda dari Jailani (2023), penelitian ini menggunakan indikator penilaian pelayanan publik untuk membantu analisis proyeksi dampak kebijakan dari Menezes, et al. (2022). Sementara itu, dalam konteks penelitian mengenai DPMPTSP, penelitian terdahulu cenderung fokus membahas strategi dan implementasi pelayanan DPMPTSP di berbagai wilayah di Indonesia (Putra & Nababan, 2019; Putri & Rahaju, 2023; Caesar, et al., 2023; Astuti, et al., 2023), penerapan *e-government* di dinas tersebut (Setianingrum, et al., 2021; Hidayatullah & Shihab, 2021; Yustina & Zainuri, 2022), dan kualitas pelayanan publik DPMPTSP di berbagai daerah (Hidayat, et al., 2019; Pratama, 2018).

Berbeda dari penelitian sebelumnya, studi ini memberikan analisis ke depan terhadap pelayanan sektor publik di DPMPTSP pasca pemindahan ibu kota melalui ramalan output kebijakan yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Analisis *forecasting policy* memberikan gambaran yang lebih komprehensif terhadap kesiapan organisasi sektor publik dalam menghadapi tantangan kemungkinan muncul, sehingga dapat menjadi langkah antisipatif ke depannya.



Untuk menghasilkan analisis *forecasting* kesiapan organisasi pasca perubahan kebijakan dan status provinsi, penulis menggunakan kerangka penilaian performa pelayanan sektor publik Menezes, et al. (2022). Penilaian tren performa organisasi dilakukan melalui 4 kriteria yang dititikberatkan pada sudut pandang pengguna layanan atau masyarakat, yaitu kualitas layanan, kepuasan pengguna, pengalaman pengguna, dan keberhasilan pemanfaatan teknologi informasi (Menezes, et al., 2022).

Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian tentang bagaimana *forecasting* kesiapan DPMPTSP Jakarta menghadapi perubahan kebijakan dan status provinsi, dilihat dari penilaian performa pelayanan publik organisasi saat ini.

METODE

Studi ini adalah penelitian kualitatif yang bertujuan mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang fenomena sosial (Miles, Huberman, & Saldana, 2014). Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif yang menjelaskan *forecasting policy* pelayanan sektor publik yang dilakukan oleh DPMPTSP Jakarta pasca pemindahan Ibukota Negara, dilihat melalui kinerja organisasi ataupun pelayanan publik yang dilakukan saat ini.

Penelitian dilakukan dengan menganalisis data performa DPMPTSP selama kurang lebih 8 tahun terakhir, yaitu periode 2015 sampai dengan 2023. Melalui pemanfaatan data sekunder dan telaah literatur, penelitian ini memberikan deskripsi terkait analisis prediksi dampak kebijakan pemindahan ibu kota negara dan RUU DKJ terhadap kesiapan

organisasi sektor publik, khususnya DPMPTSP DKI Jakarta.

Proses pengumpulan data sekunder dilakukan melalui data dari keterbukaan informasi yang disediakan dalam laman PPID DPMPTSP DKI Jakarta, Peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan DKJ dan DPMPTSP. Untuk mendukung analisis prediksi kebijakan, data dukung dari media massa dan media sosial dikumpulkan untuk memetakan perspektif para ahli terkait kesiapan manajemen DPMPTSP dalam memberikan pelayanan publik.

Teknik analisis data dilakukan melalui tiga tahapan. Pertama, reduksi data dilakukan dengan menyeleksi data yang relevan dengan pokok permasalahan. Selanjutnya, proses penyajian data dilakukan dengan membuat matriks sederhana berdasarkan 4 indikator penilaian pelayanan publik, yaitu kualitas layanan, kepuasan pengguna, pengalaman pengguna, dan keberhasilan pemanfaatan teknologi informasi. Terakhir, proses penarikan kesimpulan yang berkaitan dengan proses sebelumnya untuk membentuk landasan dalam membangun wawasan umum terkait data yang ada. Untuk memperkuat analisis data, penulis juga melakukan proses triangulasi data dengan memeriksa kembali sumber data yang satu dengan yang lainnya, serta melakukan proses *cross-check*, sehingga data bersifat kredibel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Status Kelembagaan DPMPTSP

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta saat ini berperan sebagai unsur pelaksana urusan pemerintahan yang berkaitan dengan penanaman modal





dan penyelenggaraan perizinan serta non-perizinan di wilayah DKI Jakarta. Berbeda dengan DPMPTSP di provinsi lainnya, DPMPTSP DKI Jakarta memegang otoritas keistimewaan otonomi sebagai bagian dari Daerah Khusus Ibukota Jakarta. RUU DKJ yang baru dan proses pemindahan ibu kota negara ke IKN tidak banyak merubah struktur organisasi DPMPTSP, namun menuntut dinas untuk dapat beradaptasi dan berkembang dalam mendukung proyeksi Jakarta sebagai kota perekonomian regional dan bahkan global.

Terdapat beberapa pasal yang menjadi sorotan dalam Rancangan Undang-Undang Daerah Khusus Jakarta berkaitan dengan peran organisasi publik DPMPTSP. *Pertama*, Pasal 24 ayat 1, 2, dan 3 RUU DKJ menjelaskan bahwa Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta memiliki kewenangan dalam membentuk Lembaga Manajemen Aset Jakarta yang berbentuk Badan Layanan Umum Daerah untuk mengelola pemanfaatan barang milik daerah untuk mendukung kekhususannya sebagai pusat perekonomian nasional. Berkaitan dengan pengelolaan aset ini, Lembaga Manajemen Aset dapat bekerja sama dengan pihak ketiga. Keberadaan Pasal 24 ini patut untuk ditelaah lebih jauh, terutama dalam mendukung proses pelayanan satu pintu. Keberadaan lembaga atau badan baru akan mempengaruhi posisi dinas atau badan yang sudah ada sebelumnya.

Kedua, pada Pasal 8 ayat 2, dijelaskan bahwa Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta memberikan kewenangan khusus pada urusan pemerintahan, salah satunya adalah bidang penanaman modal. Urusan yang berkaitan dengan bidang penanaman

modal ini termasuk pengembangan iklim penanaman modal, pelayanan penanaman modal, pengendalian pelaksanaan penanaman modal, serta data dan informasi penanaman modal. Secara lebih spesifik, keberadaan RUU DKJ dan pemindahan ibu kota negara tidak mengganggu peran DPMPTSP dalam mengelola perizinan penanaman modal, namun menuntut lembaga untuk lebih optimal dalam melayani publik, terutama dalam menopang Jakarta untuk menjadi kota pusat ekonomi bisnis yang dapat bersaing dengan kota-kota lain di dunia.

B. Existing Pelayanan Sektor Publik DPMPTSP Jakarta

Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017, DPMPTSP merupakan bagian dari Mal Pelayanan Publik DKI Jakarta. Lembaga ini memiliki 316 Unit Pengelola. Selain melayani di berbagai Unit Pengelola dan Mal Pelayanan Publik, DPMPTSP juga memiliki layanan jemput bola dengan menyediakan Mobil AJIB atau *Mobile Service*, yaitu menggunakan mobil pelayanan yang dapat melakukan mobilisasi secara fleksibel untuk memberikan layanan perizinan atau non-perizinan secara langsung.

Saat ini, beberapa inovasi sudah dilakukan oleh DPMPTSP dalam meningkatkan pelayanan publik. Termasuk inovasi dalam pemerataan layanan ke area yang sulit dijangkau secara geografis dari pusat kota, yaitu inovasi Pelayanan Terpadu Keliling Kepulauan Seribu. Pelayanan Terpadu Keliling Kepulauan Seribu ini menjadi salah satu upaya DPMPTSP dalam meningkatkan akses pelayanan publik dan



menunjang perkembangan wilayah untuk mampu bersaing dan potensial untuk investasi. Sehingga wilayah Kepulauan Seribu juga mampu berkembang dan menopang perekonomian nasional.



Gambar 1. Mobil AJIB atau Mobile Service Unit

Sumber: Dokumentasi DPMPTSP DKI Jakarta

Untuk meningkatkan kemudahan akses terhadap pelayanan publik, DPMPTSP juga mengembangkan inovasi JAKEVO yang dapat memberikan pelayanan perizinan maupun non-perizinan secara elektronik atau pelayanan secara daring. JAKEVO memberikan efektivitas dan efisiensi bagi masyarakat dan membuat pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat. Model layanan secara daring ini juga memberikan keterbukaan informasi terhadap proses layanan yang dilakukan oleh organisasi sektor publik kepada masyarakat.



Gambar 2. Laman JAKEVO

Sumber: jakevo.jakarta.go.id

Dari segi komunikasi, DPMPTSP juga membuat inovasi Tanya PTSP 1500164 sebagai media komunikasi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi terkait layanan. Model layanan *call center* dapat dilakukan melalui telepon, panggilan video, maupun percakapan lewat *live chat*. Selain itu, pemanfaatan media sosial juga menjadi salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan akses komunikasi dengan masyarakat.

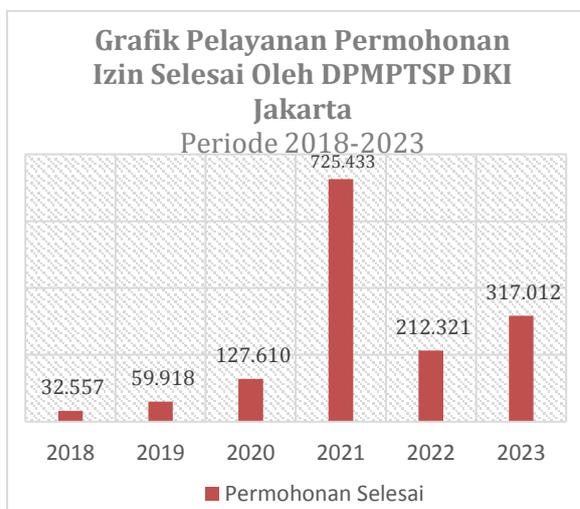
Dalam melakukan pelayanan publik, DPMPTSP DKI Jakarta memiliki tren Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang cenderung meningkat. Pada tahun 2015, IKM DPMPTSP DKI Jakarta adalah sebesar 74.75, sementara tahun 2023 IKM meningkat menjadi 93.24. Selama 8 tahun terakhir, nilai IKM DPMPTSP DKI Jakarta meningkat sebesar 18.49 poin.



Gambar 3. Grafik IKM DPMPTSP Periode 2015 – 2023

Sumber: Olahan Penulis dari PPDI DPMPTSP DKI Jakarta, 2024





Gambar 4. Grafik Permohonan Izin Selesai Oleh DPMPTSP DKI Jakarta. Sumber: Olahan Penulis dari PPID DPMPTSP DKI Jakarta, 2024

Dalam memberikan pelayanan publik, DPMPTSP DKI Jakarta selama ini mengupayakan optimalisasi *user experience* melalui penyelesaian layanan yang cepat dan melakukan penyelesaian pengaduan dari masyarakat. DPMPTSP DKI Jakarta juga memberikan keterbukaan informasi melalui laman JAKEVO untuk proses perizinan yang dilengkapi dengan status proses layanan. Berdasarkan data dari DPMPTSP, sejak tahun 2018, setidaknya sudah 1.949.825 jumlah permohonan izin yang masuk. Sebanyak 1.480.434 di antaranya sudah selesai diproses. Proses penyelesaian izin paling banyak dilakukan pada tahun 2021, yaitu sekitar 725.433 permohonan selesai.

C. Proyeksi Optimalisasi Pelayanan Publik DPMPTSP

Bagian ini membahas tentang proyeksi optimalisasi pelayanan publik DPMPTSP pasca pemindahan IKN dan adanya RUU DKJ. Pada bagian sebelumnya

sudah dipaparkan data empiris terkait implementasi pelayanan publik DPMPTSP di masa sekarang dan masa lalu. Proyeksi optimalisasi pelayanan publik di masa depan dilakukan dengan mempertimbangkan adanya intervensi kebijakan publik yang melepaskan Jakarta dari status ibu kota negara dan menempatkannya sebagai kota perekonomian nasional dan global. Proyeksi optimalisasi pelayanan publik dilakukan berdasarkan 4 indikator penilaian pelayanan publik yang dilakukan oleh Menezes, et al. (2022).

Pertama, dari segi kualitas layanan (*service quality*). Kondisi kualitas layanan di DPMPTSP DKI Jakarta saat ini menunjukkan performa yang cukup baik. Berbagai upaya inovasi dilakukan untuk menunjang pemerataan layanan di seluruh wilayah provinsi, terutama untuk wilayah-wilayah terluar, seperti Kepulauan Seribu. Adanya inovasi Pelayanan Terpadu Keliling Kepulauan Seribu telah mempermudah akses layanan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan geografis ke pusat kota. Selain itu, adanya layanan *daring* melalui JAKEVO juga memudahkan proses perizinan dan memberikan keterbukaan informasi kepada masyarakat terkait perkembangan permohonan yang mereka lakukan.

Mengacu pada kondisi kualitas layanan saat ini, diprediksikan kualitas layanan publik yang dilakukan oleh DPMPTSP Jakarta akan terus meningkat. Ketentuan dalam RUU DKJ yang menempatkan wewenang khusus pada bidang pengelolaan iklim penanaman modal dan perizinan mendukung implementasi inovasi-inovasi yang sudah dilakukan. Kualitas layanan akan semakin





meningkat dengan optimalisasi JAKEVO yang juga berfungsi sebagai pengawas terhadap kinerja organisasi.

Kedua, dari segi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kepuasan pengguna merupakan aspek psikologis yang berkaitan dengan tujuan dan kebutuhan pelanggan/publik. *User satisfaction* menjadi tolak ukur dalam menilai strategi pemerintah yang berorientasi pada pengguna (Skordoulis, et al., 2017). Secara garis besar, kepuasan pengguna layanan pada DPMPTSP DKI Jakarta diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan setiap tahunnya. Kondisi saat ini menunjukkan bahwa hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kinerja organisasi menunjukkan tren yang meningkat selama 8 (delapan) tahun terakhir. Nilai kepuasan ini terus meningkat karena kinerja organisasi yang profesional, transparan, efektif, dan efisien, terutama pada masa krisis pandemi Covid-19.

Dengan adanya perubahan status dari ibu kota negara menjadi Daerah Khusus Jakarta seharusnya tidak memengaruhi pelayanan publik dan IKM di masa depan. Hal ini karena secara organisasi, DPMPTSP DKI Jakarta saat ini sudah mengupayakan pelayanan yang transparan dan profesional. Perubahan status provinsi tidak memiliki hubungan langsung yang mempengaruhi penilaian masyarakat, karena secara kualitas sumber daya tidak ada perubahan struktur, kepuasan layanan dapat dipastikan terus membaik.

Indikator penilaian ketiga adalah pengalaman pengguna (*user experience*). Pengalaman pengguna dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala aktivitas yang diperlukan pengguna untuk mendapatkan layanan atau memenuhi

kewajibannya kepada pemerintah (Menezes, et al., 2022). Dalam konteks pengalaman pengguna pelayanan publik DPMPTSP Jakarta, pengalaman pengguna dilihat dari jumlah layanan yang berhasil diselesaikan. Kondisi saat ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna terhadap pelayanan publik sudah cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa layanan permohonan yang tidak selesai. Data pada kondisi saat ini menunjukkan bahwa perlu untuk melakukan evaluasi dan antisipasi di masa depan terkait permohonan yang tidak selesai, terlepas dari masalah yang mendasarinya.

Adanya regulasi dan kewenangan khusus seharusnya mampu memberikan ruang yang lebih luas kepada DPMPTSP Jakarta dalam menyelesaikan permohonan layanan perizinan maupun non-perizinan di masa depan. Dengan adanya tuntutan untuk memperluas skala investasi dan mewujudkan kota perekonomian global, tuntutan untuk memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna sangat tinggi. Hal ini untuk meningkatkan kemampuan bersaing Kota Jakarta dengan kota-kota perekonomian global di berbagai negara lainnya.

Indikator penilaian pelayanan publik untuk proyeksi optimalisasi pelayanan publik di masa depan yang terakhir adalah keberhasilan dalam memanfaatkan teknologi informasi (*success and acceptance of information system*). Keberhasilan pemanfaatan teknologi informasi merupakan tantangan yang kompleks di lingkungan sektor publik, karena berkaitan dengan akuntabilitas, kepercayaan masyarakat, dan penciptaan nilai publik. Secara sederhana, keberhasilan dan penerimaan sistem informasi ditunjukkan dari upaya sektor publik dalam mempermudah layanan





publik bagi masyarakat melalui perkembangan sistem informasi (Menezes, et al., 2022).

Beberapa inovasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Jakarta selama ini telah memanfaatkan digitalisasi dan konsep *e-government*. Salah satu contohnya adalah pembangunan sistem layanan secara *daring* melalui JAKEVO. Namun dalam implementasinya, masih sering terjadi gangguan teknis dalam aplikasi JAKEVO yang menghambat proses perizinan. Selain itu kendala yang berkaitan dengan pemanfaatan sistem informasi adalah belum maksimalnya integrasi data, terutama yang berkaitan dengan mekanisme data antar dinas-dinas sektoral yang berkaitan dengan layanan perizinan dan non-perizinan di Jakarta. Berubahnya status Jakarta menjadi DKJ dan kebijakan baru dalam RUU DKJ meningkatkan tantangan yang dihadapi oleh DPMPTSP di masa depan, terutama berkaitan dengan integrasi data. Sehingga perlu langkah antisipatif untuk mencegah mal-administrasi melalui integrasi data antar dinas-dinas sektoral yang terkait dalam lingkup layanan DPMPTSP ke depannya.

Matriks di bawah ini meringkas hasil *forecasting policy* pasca pemindahan ibu kota negara dan adanya RUU DKJ terhadap optimalisasi pelayanan publik.





Tabel 1. Matriks Proyeksi Optimalisasi Pelayanan Publik Pada DPMPTSP Pasca Pemindahan IKN dan Pengesahan RUU DKJ

No	Indikator Analisis	Kondisi Saat ini	Indikator Intervensi Terkait	Kondisi Masa Depan
1	Kualitas Layanan	Upaya inovasi yang dilakukan telah memberikan kemudahan akses layanan bagi wilayah-wilayah terpencil, meningkatkan komunikasi dengan masyarakat melalui Tanya PTSP 1500164, dan kemudahan akses layanan secara daring melalui JAKEVO.	Kewenangan khusus dalam pengembangan iklim penanaman modal, pelayanan, pengendalian, dan pelaksanaan penanaman modal. Dibentuknya lembaga manajemen aset untuk tujuan investasi.	Berkaca pada keberhasilan inovasi yang dilakukan saat ini, optimalisasi pelayanan publik diproyeksikan akan lebih maksimal, sehingga dapat menopang upaya Jakarta untuk menjadi pusat perekonomian dan meningkatkan investasi. Sebagaimana argumentasi Kitson, et al. (2004), untuk menjadi pusat perekonomian dan bisnis, sebuah kota harus memiliki modal tenaga kerja yang terampil, modal infrastruktur, institusi dan jaringan kelembagaan sosial yang mumpuni, perkembangan teknologi, serta daya tarik dan fasilitas yang disediakan kota. Dalam hal ini, peran DPMPTSP cukup signifikan dalam menciptakan iklim investasi melalui kemudahan investasi lewat OSS.
2	Kepuasan Pengguna	Nilai IKM menunjukkan tren yang cenderung meningkat selama 8 tahun terakhir. IKM pada tahun 2023 mencapai angka 93,24.	Perubahan status IKN dan RUU DKJ	Indikator intervensi tidak memiliki pengaruh secara langsung, sehingga kondisi <i>existing</i> dapat terus bertahan dan IKM diproyeksikan terus meningkat.
3	Pengalaman Pengguna	Data terkait permohonan layanan yang selesai saat ini menunjukkan performa yang cukup baik. Meskipun masih terdapat beberapa layanan yang tidak selesai (terlepas dari masalah yang melandasinya)	Tuntutan menjadi kota bisnis skala global dalam RUU DKJ.	Proyeksi ke depan terhadap meningkatkan iklim investasi di Jakarta menempatkan DPMPTSP untuk melakukan evaluasi dan harus siap dalam mewujudkan penyelesaian layanan secara maksimal





4	Keberhasilan Pemanfaatan Sistem Informasi	Inovasi pemanfaatan digitalisasi sudah dilakukan. Namun masih ada beberapa gangguan teknis dan kurang terintegrasinya data-data dari dinas sektoral	Tuntutan menjadi kota bisnis skala global dengan data yang terintegrasi	Tantangan dalam pelayanan publik di masa depan lebih besar, terutama dengan adanya perkembangan sistem informasi. DPMPTSP harus siap menghadapi tuntutan integrasi data yang lebih kompleks dan pelayanan berbasis digital yang lebih baik.
---	---	---	---	---

Sumber: Olahan Penulis, 2024

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil penilaian kondisi pelayanan publik pada masa sekarang menunjukkan bahwa dari segi kualitas layanan dan kepuasan pengguna, DPMPTSP Jakarta sudah menunjukkan hasil yang baik. Namun, dari segi pengalaman pengguna dan keberhasilan dalam pemanfaatan sistem informasi, DPMPTSP Jakarta masih memiliki tantangan dan kendala tersendiri. Berdasarkan hasil penilaian pelayanan publik saat ini, dapat diproyeksi bahwa adanya kebijakan pemindahan ibu kota negara ke Kalimantan dan adanya RUU DKJ meningkatkan tantangan yang harus dihadapi DPMPTSP Jakarta dalam mendukung Jakarta menjadi kota perekonomian global.

Saran

Melihat kondisi saat ini, DPMPTSP Jakarta harus mampu mempersiapkan diri dalam mewujudkan pelayanan yang berorientasi pada hasil, khususnya pada penyelesaian permohonan. Selain itu, penguatan layanan yang berbasis digitalisasi juga membutuhkan perhatian

lebih, khususnya dalam pengelolaan big data dan integrasi data dari dinas-dinas sektoral yang terkait dengan sektor penanaman modal dan investasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Antaraneews.com. (2024). *Mencari kekhususan Jakarta dalam RUU DKJ usai tak jadi ibu kota*. Retrieved 05 10, 2024, from antaraneews.com: <https://www.antaraneews.com/berita/4026543/mencari-kekhususan-jakarta-dalam-ruu-dkj-usai-tak-jadi-ibu-kota>
- Armstrong, J. S. (2006). Findings from Evidence-Based Forecasting: Methods for Reducing Forecast. *International Journal of Forecasting*, 22(3), 583-598.
- Astuti, W., Hadawiah, H., & Zelfia, Z. (2023). Aktifitas Publikasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Penyebaran Informasi Pemerintahan Kabupaten Enrekang. *Respon: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Komunikasi*, 3(4), 118-127.
- Caesar, R., Priyanti, E., & Ramdani, R. (2023). Implementasi Kebijakan





- Izin Mendirikan Bangunan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 7(3).
- DPMPTSP Jakarta. (2024, 01 03). *Tentang PTSP*. Retrieved from PPID DPMPTSP: <https://pelayanan.jakarta.go.id/apps>
- Dunn, W. N. (2018). *Public Policy Analysis: An Integrated Approach* (6th ed.). New York & London: Routledge.
- Garnesia, I. (2022). *Kritik Akademik dan Analisis Sentimen Pemandangan Ibukota*. Retrieved 12 14, 2023, from [tirto.id: https://tirto.id/kritik-akademik-dan-analisis-sentimen-pemandangan-ibukota-goTW](https://tirto.id/kritik-akademik-dan-analisis-sentimen-pemandangan-ibukota-goTW)
- Hidayat, F., Miftahuddin, F., Herdiansyah, D., Sholihin, I., & Lahmini, R. (2019). The Quality of Public Services in Improving IMB (Building Construction Permit) In DPMPTSP Kota Cimahi. *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 7(1), 42-60.
- Hidayatullah, A. S., & Shihab, M. R. (2021). The Impact of IT on Changing Business Models in Government Services: A Case Study of The Investment Board and One Stop Service in Jakarta. (pp. 61-66). Jakarta: 2021 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech).
- Jailani, M. A. (2023). Forecasting Policy Pemandangan Kegiatan Pemerintahan Terhadap Pembangunan di Wilayah Selatan Kota Mataram. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 9(2), 80-87.
- Kitson, M., Martin, R., & Tyler, P. (2004). Regional competitiveness: An elusive yet key concept? *Regional Studies*, 38(9), 991-999.
- Menezes, V., Pedrosa, G., Silva, M., & Figueiredo, R. (2022). Evaluation of Public Services Considering the Expectations of Users—A Systematic Literature Review. *Information*, 13(4), 162.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Method Sourcebook*. SAGE Publication.
- Mills, A. J., Durepos, G., & Wiebe, E. (2010). *Encyclopedia of Case Study Research*. California: Sage Publication, Inc.
- Nurfaizah, A. (2023). *Setelah Tak Jadi Ibu Kota, Jakarta Diproyeksikan Jadi Pusat Perekonomian dan Kota Global*. Retrieved 12 20, 2023, from [kompas.id: https://www.kompas.id/baca/metro/2023/05/12/jakarta-diproyeksikan-menjadi-pusat-perekonomian-dan-kota-global](https://www.kompas.id/baca/metro/2023/05/12/jakarta-diproyeksikan-menjadi-pusat-perekonomian-dan-kota-global)
- Petropoulos, F., Apiletti, D., Assimakopoulos, V., Babai, M. Z., Barrow, D. K., Taieb, S. B., . . . Ziel, F. (2022). Forecasting: theory and practice. *International Journal of Forecasting*, 38(3), 705-871.
- Pratama, A. (2018). Proses Input Dalam Efektivitas Pelayanan Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 6(2).
- Putra, B. P., & Nababan, A. M. (2019). Investment optimization for APEC





- member countries (economic studies & challenge of DPMPTSP-DKI Jakarta). *MONAS: Jurnal Inovasi Aparatur*, 73-83.
- Putri, R. H., & Rahaju, T. (2023). Implementasi Sakip Dalam Perencanaan Strategis Di DPMPTSP Naker Kota Mojokerto. *Publika*, 11(3), 2173-2186.
- Savio, N., & Nikolopoulos, K. (2010). Forecasting the Effectiveness of Policy Implementation Strategies. *International Journal of Public Administration*, 33(2), 88-97.
- Setianingrum, K., Sumaryadi, H. I., & Wargadinata, E. (2021). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(4), 843-854.
- Skordoulis, M., Alasonas, P., & Pekka-Economou, V. (2017). E-Government Services Quality and Citizens' Satisfaction: A Multi-Criteria Satisfaction Analysis of TAXISnet Information System in Greece. *Int. J. Product. Qual. Manag*, 22, 82-100.
- Sucahyo, N. (2022, 02 01). *Kritik Bertubi Terkait Ibu Kota Negara Baru*. Retrieved 12 12, 2023, from [voaindonesia.com](https://www.voaindonesia.com): <https://www.voaindonesia.com/a/kritik-bertubi-terkait-ibu-kota-negara-baru-/6421395.html>
- Yustina, I., & Zainuri, A. (2022). Efektivitas Sistem Informasi Perizinan Elektronik Cilegon (Sipeci) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Cilegon. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 1(3), 87-103.

PROFIL SINGKAT

Rizka Hanandy, S.H

Penulis merupakan mahasiswa Magister Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia. Pendidikan sarjana di tempuh di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Padjadjaran Bandung tahun 2010 dan mendapatkan gelar sarjana pada Tahun 2015

Dr. Eko Sakapurnama, S.Psi. MBA

Dr. Eko Sakapurnama, S.Psi., M.B.A. merupakan lulusan Psikologi Universitas Indonesia pada tahun 2001. Kemudian beliau melanjutkan pendidikan S-2 di Deakin University mengambil jurusan *Finance* dan lulus pada tahun 2007. Sebagai pengajar beliau pernah mendapat penghargaan ADM Award sebagai Dosen Terproduktif ADM 2013 oleh HM ADM FISIP UI



