



Implementasi Konsep Kebijakan Smart City Terhadap Efektivitas Mall Pelayanan Publik DKI Jakarta

Obed Timothy Hutajulu¹, Gili Argenti², Mochamad Faizal Rizki³

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Singaperbangsa Karawang

Email : 1910631180102@student.unsika.ac.id¹, gili.argenti@fisip.unsika.ac.id²,
mochamad.faizal@fisip.unsika.ac.id³

Abstrak

Pelayanan Publik menjadi aktivitas masyarakat Negara untuk memnuhi adminstrasi atau kelengkapan biodata yang patuh pada peraturan negara. Selama ini masyarakat selalu mengeluh karena tuntutan perkembangan zaman dan lambatnya proses adaministrasi yang di senggarakan oleh pemerintah atau dinas terkait. Solusinya adalah pemerintah membuat rancangan dengan menggabungkan transformasi digital dan percepatan pelayanan yaitu Mall Pelayanan Publik. Mall Pelayanan Publik beroperasi mulai tahun 2017 dan kini masih beroperasi sehingga diperlukan fasilitas atau sarana dan prasarana yang mendukung diikuti perkembangan zaman yaitu digital forces (perubahan digital) . Bagi masyarakat perkembangan digital itu yang terlalu lama akan menjadi budaya sehingga membuat masyarakat terbuka dengan teknologi bagi setiap kalangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeyahui gambaran secara umum dan menganalisis sebagai masukan kepada pemangku kebijakan yaitu pemerintah dalam mengimplementasikan kebijakan publik yaitu konsep kota pintar (smart city) dan pengaruhnya terhadap Efektivitas Mall Pelayanan Publik DKI Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu menganalisis penelitian dengan cara sistematis melalui wawancara,observasi dan studi kepustakaan. Konsep Mall Pelayanan Publik hadir berkolaborasi dengan Konsep Proyek Smart City (Kota Pintar) yang akan dirancangakan ke depannya khususnya bagi Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Sebagai pemegang otonomi daerah terpenting di Indonesia kini Kepala Dinas Pemerintah Provinsi DKI Jakarta beserta jajarannya akan berusaha menciptakan yang terbaik ke depannya baik secara teori atau praktik proyek pembangunan ini dirasakan sangat penting untuk menghadapi tantangan zaman.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Kota Pintar, Tranformasi Digital.*

Abstract

Public service is an activity of the state community to fulfill administration or complete biodata that complies with state regulations. So far, people have always complained because of the times and the slow administration process carried out by the government or related agencies. The solution is that the government makes a design by combining digital transformation and service work, namely the Public Service Mall. The Public Service Mall has been operating since 2017 and is still operating so that facilities and infrastructure are needed that support the times, namely digital power. For the community, digital development will become a culture so as to make the community open to technology for everyone. The Public Service Mall concept is present in collaboration with the Smart City Project Concept which will be specially designed for the Provincial Government of the Special Capital Region of Jakarta. As the most important holder of regional autonomy in Indonesia, now the Head of the Service

and his staff will try their best to develop both theoretically and practically which are felt to be very important to face the challenges of the times.

Keywords : *Public Service, Smart Cities, Digital Transformation.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi atau IPTEK dari 4.0 hingga 5.0 menyebabkan ketergantungan secara sadar atau tidak sadar di berbagai sektor bidang salah satunya pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi aktivitas keseharian untuk memenuhi administrasi masyarakat bernegara di Republik Indonesia. Di tengah kemajuan dan ketergantungan teknologi tersebut menyebabkan tantangan bagi aparatur negara yaitu pemerintah yang mempunyai kekuasaan mutlak untuk mampu bersaing dengan negara-negara lain untuk beradaptasi terhadap basis kemajuan digital. Hal ini sejalan dengan kewenangan pemerintah pusat dan berkoordinasi bersama pemerintahan daerah untuk pelaksanaan aktivitas pemerintahan berbasis IPTEK sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Landasan hukum tersebut menimbang bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (e-government) akan teknologi. meningkatkan efisisensi,efektivitas,transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan; DKI Jakarta adalah Ibukota otonom daerah sebagai fokus utama terhadap kolaborasi antara pelayanan publik dengan kemajuan teknologi sebagai tata kelola kota maju. Smart City (Kota Pintar) merupakan landasan kebijakan baru Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai penerapan kota maju berbasis digital dikembangkan dengan analisis pola kehidupan ber masyarakat yang mengalir untuk mengikuti tantangan zaman globalisasi IPTEK. Terciptanya konsep Smart City membuat pemerintah untuk menyandingkan kebutuhan administrasi masyarakat negara yaitu pelayanan publik dengan sistem kelola teknologi digital. Resolusi yang diambil pemerintah akan tuntutan tersebut adalah membuat inovasi baru yaitu Mall Pelayanan Publik (MPP) sebagai tempat Penyenggaraan Pemerintahan dengan mengembangkan IPTEK dalam pengelolaannya. Mall Pelayanan Publik hadir untuk memenuhi konsep kebijakan strategi nasional Smart City (Kota Pintar) sesuai landasan hukum Perpres Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyenggaraan Mall Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 2 yaitu "Mall Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementria, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan. Landasan peraturan tersebut membuat Pemprov DKI Jakarta memfokuskan peningkatan Mall Pelayanan Publik dengan nama DPMPSTP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang berlokasi di Jl. Epicentrum Sel. Kuningan, Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta untuk mengembangkan tujuan konsep Smart City di Jakarta. Peningkatan kualitas yang dilakukan adalah kecepatan,transparansi serta kenyamanan dan keamanan dalam bidang pelayanan publik baik perizinan administrasi negara seperti KTP, KK, BPJS, Pajak, dan sebagainya.

Pengaruh IPTEK dan kelola pelayanan di Mall Pelayanan Publik adalah standarisasi dari peningkatan kemajuan implementasi dari konsep kebijakan Smart City (Kota Pintar) dan Penyenggaraan Pemerintahan berbasis digital (E-Government) di Jakarta Fungsi dari Smart City umumnya adalah melakukan reformasi secara konseptual dan struktural terhadap perkembangan unsur kecanggihan teknologi yang telah masif pergerakannya secara global. Dan sesuai dengan tujuan bangsa yang tertera di Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 di Alinea ke 4 yaitu "mencerdaskan kehidupan bangsa". Maka, kolaborasi Smart City harus di sandingkan dengan Institusi Pemerintahan sebagai lembaga perwakilan kebijakan dari implementasi konsep Smart City. Sebagai dasar dai Implementasi konsep Smart City, Mall Pelayanan Publik dapat memberikan pengaruh yang cukup signifikan

sebagai pusat perhatian publik dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dalam bidang pelayanan publik di masyarakat DKI Jakarta, Ibukota Republik Indonesia. Keberadaan yang cukup strategis di Ibukota adalah langkah awal dalam perkembangan konsep Smart City itu sendiri yang adaptif dalam pemanfaatan teknologi 4.0. Pemanfaatan teknologi tersebut akan berdampak kepada kualitas pelayanan publik yang diberikan. Tidak hanya sebagai pendorong dari kualitas pelayanan publik yang diberikan, tetapi mengembangkan sistem pelayanan yang cepat dan tentu dengan hasil yang maksimal. Ditinjau ulang dari perkembangan teknologi yang belum global, pelayanan publik dinilai masih kurang dalam percepatan pelayanan sehingga penyelenggaraan pemerintahan memiliki reputasi buruk dalam kesejahteraan masyarakat terhadap aktivitas kebutuhan administrasi. Karena pada dasarnya konteks pelayanan publik selain kenyamanan juga memerlukan percepatan dengan tujuan tidak memakan waktu yang banyak saat masyarakat mengurus administrasi negara. Dalam berbagai pemanfaatan teknologi dalam bidang pelayanan publik juga memiliki beberapa kekurangan yang berdampak pada kebutuhan pelayanan itu sendiri. Beberapa kekurangan tersebut dapat di minimalisir dengan kebijakan publik konsep Smart City dengan peletakan unsur utama yaitu adaptif terhadap teknologi. Konsep tersebut secara langsung atau tidak langsung merubah aktivitas sosial masyarakat yang harus terbuka terhadap pengaruh globalisasi terutama pemanfaatan IPTEK dalam kegiatan aktivitas sehari-hari yang di dalamnya adalah bidang pelayanan publik itu sendiri. Peletakan konsep kebijakan Smart City (Kota Pintar) di DKI Jakarta merupakan posisi letak yang cukup strategis dengan rasionalisasi selain pemegang ibukota otonom terpenting, juga memiliki wilayah dengan fenomenal masyarakat yang cepat adaptif terhadap penggunaan teknologi (IPTEK) itu sendiri. Hal tersebut menyebabkan perubahan kultur pada masyarakat khususnya DKI Jakarta. Dilansir dari media komunikasi berita CNN Indonesia (September, 2022) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menrapkan konsep Smart City sebagai pengembangan kota yang memanfaatkan teknologi dan informasi untuk menyelesaikan beragam permasalahan. Dan konsep ini dinamakan JSC (Jakarta Smart City). Jika dikolaborasikan konsep JSC dengan Mall Pelayanan Publik (MPP) di DKI Jakarta tentunya bidang pelayanan tersebut harus efektif dan juga efisien dalam pemanfaatan IPTEK. Peran penting bagi Pemerintahan Daerah (PEMDA) DKI Jakarta sebagai penyelenggara pemerintahan adalah menjaga dengan melestarikan keberlangsungan pemanfaatan teknologi dengan tujuan kesejahteraan masyarakat dan pemerintahan yang inovatif karena mampu mengaggarkan kebijakan konsep implementasi dari Smart City tersebut.

Mobilitas dan transformasi pergerakan konsep Smart City di DKI Jakarta kini menjadi pusat perhatian juga terhadap daerah-daerah kota besar lainnya seperti Bandung, Sleman, Depok, Malang dan masih banyak lagi untuk menerapkan model konsep Smart City (Kota Pintar). Dengan dilirikannya dari berbagai kota besar lainnya Pemerintahan Daerah DKI Jakarta berupaya menunjukkan system kelola yang baik seperti bidang pelayanan dengan tujuan terciptanya legalitas yang baik di kalangan masyarakat. Efektivitas menjadi kata kunci suatu program kebijakan dalam pengelolaan dapat berjalan dengan baik. Pengaruh efektivitas di tinjau dari beberapa indikator berjalannya program tersebut. Menurut Jones (1991:379) indikator efektivitas tersebut di dasari dua hal yaitu Proses dan Penilaian dampak. Kembali kepada hadirnya Mall Pelayanan Publik serta korelasi nya terhadap implementasi kebijakan Smart City (Kota Pintar) tersebut dapat diukur dengan teori efektivitas yang bertujuan kesejahteraan rakyat sebagai utama. Oleh Karena itu efektivitas mall pelayanan publik berpengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat terutama dalam bidang pelayanan publik itu sendiri. Penerapan teknologi dari implementasi konsep Smart City terhadap kinerja efektivitas Mall Pelayanan Publik menjadi fokus pada penelitian ini untuk mendapatkan gambaran dan analisis lebih lanjut sebagai bahan pertimbangan dari keberlangsungan kebijakan dari penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) dan sesuai dengan konsep PERPRES

No. 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik dan Inovasi terhadap pemerintahan daerah dengan landasan hukum UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dalam Bab XXI bertajuk Inovasi Daerah. Dari Pasal 386 hingga Pasal 390 UU 23/2014. Diharapkan melalui penelitian ini akan memperoleh informasi yang terbaik sebagai indikator keberhasilan dari Implementasi Smart City yang memberikan pengaruh terhadap kehadiran Mall Pelayanan Publik di DKI Jakarta.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan dengan deskriptif kualitatif. Di sini peneliti menggunakan penelitian metode deskriptif kualitatif yang dikemukakan oleh Moleong (2005:4). Pendekatan deskriptif kualitatif yaitu pendekatan penelitian dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka. Serta menganalisis keberlangsungan kebijakan Mall Pelayanan Publik dengan mengkolerasikan konsep Smart City (Kota Pintar). Selain itu peneliti juga menggunakan metode obsevasi dan wawancara yang dikemukakan oleh A. Muri Yusuf (2005:132). Observasi merupakan pengamatan yang teliti dan sistematis tentang suatu objek. Sedangkan wawancara adalah proses antara pewawancara (Intreviewer) dengan yang diwawancarai (Interviewee) melalui komunikasi langsung atau dapat juga dikatakan sebagai proses percakapan tatap muka (face to face) antara interviewer dengan interviewee dimana pewawancara bertanya langsung tentang sesuatu aspek yang dinilai dan telah dirancang sebelumnya. Peneliti melakukan kegiatan suvey terhadap Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang terletak di Kuningan, Jakarta Selatan untuk melakukan review tingkat kepuasan rakyat akan adaptasi teknologi dan pelayanan public yang diberikan Penyelenggara Pemeirntahan DKI Jakarta. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah bukti dan analisis data dengan pengamatan dan wawancara terhadap bagian pengelola pengembangan DPMPTSP dan masyarakat DKI Jakarta pengguna Mall Pelayanan Publik. Data yang diperoleh kemudian dianalisa oleh peneliti dengan paradigma interpretative. Intepretatif sendiri mengandung makna yang sangat luas untuk dikaji sebagai bahan peneliti dalam berargumentasi terhadap objek penelitian yang dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

SMART CITY

Perkembangan IPTEK berkembang tidak hanya di bidang teknologi tetapi memberikan pengaruh dalam berbagai bidang secara alami seperti bidang ekonomi, sosial, pemerintahan, poitik dan sebagainya. Di Jakarta sebagai Ibukota Negara Republik Indonesia , perkembangan IPTEK diperlukan sebagai daya saing secara global dengan Negara-negara lain yang bergantung terhadap kecanggihan teknologi. Salah satu resolusi kebijakan yang dilakukan Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta sebagai Ibukota Negara terhadap globalisasi IPTEK sebagai penyelenggaraan pemerintahan maka dibuat kebijakan SMART CITY sebagai tujuan nasional yang di kutip oleh Wakil Presiden Indonesia Jusuf Kalla sebagai peluncuran program Indeks Kota Cerdas (IKC) 2015 di Balai Sidang Jakarta pada 24 Maret 2015 . SMART CITY adalah peningkatan dan penataan kota dengan memanfaatkan teknologi agar dapat dimengerti, pemahaman, serta pengendalian dari pelbagai sumber daya dari suatu kota secara efektif dan juga efisien. Hal ini diharapkan agar pelayanan masyarakat serta pembangunan ekonomi yang terus menerus dimaksimalkan (Supangkat, 2015). Smart City terdiri berdasarkan 6 (enam) dimensi yang menjadi bagian dari konsep kotas cerdas (Giffinger, 2007) yaitu :

1. Smart Government (Pemerintahan Cerdas)
Melingkupi bidang kontribusi politik serta layanan public dari bidang administrasi. Dengan aspek yang ada didalamnya, seperti kontribusi dalam pengambilan keputusan, pelayanan umum dan social, pemerintahan yang transparan, layanan online, sarana dan prasarana.
2. Smart Environment (Lingkungan Cerdas)
Smart Environment dirancang karena kondisi alam seperti polusi, iklim dan lain-lain yang ditujukan untuk pemeliharaan lingkungan. Dengan factor-faktor yang ada pada lingkungan cerdas yaitu seperti daya tarik kondisi alamnya, polusi, perlindungan lingkungan, serta pengelolaan sumber daya alam yang berkelanjutan.
3. Smart People (Masyarakat Cerdas)
Masyarakat cerdas tidak hanya dideskripsikan oleh tingkat kualifikasi atau pendidikan dari masyarakatnya, namun juga dilihat dari kualitas interaksi sosial mengenai kehidupan public dan keterbukaan terhadap dunia luar. Factor-faktor yang ada didalamnya seperti tingkat kualifikasi, daya tarik untuk belajar sepanjang hayat, etnis sosial dan pluralitas, fleksibilitas, kreativitas, keterbukaan pikiran/pendapat, serta partisipasi dalam kehidupan publik.
4. Smart Economy (Ekonomi Cerdas)
Ekonomi cerdas termasuk didalamnya factor-faktor seputar kompetisi ekonomi sebagai inovasi, kewirausahaan, merek dagang, keproduktifan, dan fleksibilitas dari sisi pasar tenaga kerja serta penggabungan dalam pasar internasional. Dengan factor-faktor seperti semangat berinovasi, kewirausahaan, citra ekonomi dan merek dagang, produktivitas, fleksibilitas dari pasar tenaga kerja, serta kemampuan untuk melakukan perubahan.
5. Smart Living (Kehidupan Cerdas)
Kehidupan cerdas meliputi berbagai aspek dari kualitas hidup sebagai budaya, kesehatan, keselamatan, perumahan, pariwisata, dan lain-lain. Dengan factor-faktornya antara lain fasilitas budaya, kondisi kesehatan, keselamatan individu, kualitas perumahan, fasilitas pendidikan, daya tarik wisata, dan keterpaduan sosial.
6. Smart Mobility (Mobilitas Cerdas)
Mobilitas cerdas memiliki aspek penting yaitu aksesibilitas local dan internasional yang sama baiknya dengan ketersediaan teknologi informasi dan komunikasi dan modern serta sistem transportasi yang berkelanjutan. Dengan factor-faktor yang terdapat pada mobilitas cerdas antara lain aksesibilitas local dan internasional, ketersediaan prasarana teknologi informasi dan komunikasi, dan sistem transportasi yang berkelanjutan, inovatif dan aman.

Keenam teori tersebut menjelaskan bahwasanya landasan kebijakan smart city dibangun atas dasar kepentingan dari berbagai bidang lainnya seperti, ekonomi, social kehidupan cerdas serta mobilitas yang pesat. Sebagai pemangku kebijakan penyelenggaraan pemerintahan daerah, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berusaha merubah kontruksi sosial pada masyarakat untuk adaptif menghadapi tantangan globalisasi IPTEK dengan membuat kebijakan dan menghasilkan kebijaksanaan sebagai penyelenggara pemerintahan daerah. Atas dasar konsep Smart City tersebut, Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta membentuk kebijakan yaitu JSC (Jakarta Smart City) sebagai resolusi atas landasan teori dan tantangan tersebut. Jakarta Smart City (JSC) merupakan salah satu BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) di bawah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Dengan menerapkan teknologi yang dikembangkan, prosedur ditransformasi (perubahan) menjadi digital, akses dibuka lebar, Pemprov DKI Jakarta melebur dengan masyarakat, semua dilakukan agar Jakarta bisa lebih baik dan lebih ramah untuk membahagiakan warganya. (Dinas Komunikasi, Informatika dan

Statistik Pemprov DKI Jakarta : 2022). Secara empiris dan pengamatan observasi bahwasanya kebijakan ini membawa transformasi (perubahan) dari manual (sederhana) menjadi digital. Perubahan digital diperlukan sebagai jawaban dari tantangan zaman teknologi. Informasi dan komunikasi yang cepat menjadi objek dari transformasi tersebut. Sebagai bentuk penyempurnaan dari konsep Smart City, JSC (Jakarta Smart City) berkembang dengan pemetaan teknologi seperti penggunaan fitur atau situs berbasis online yang dapat diakses dengan mudah dan cepat dalam memperoleh media dan komunikasi untuk masyarakat DKI Jakarta khususnya. Perubahan digital tersebut dinamakan implementasi yang muncul dari kebijakan smart city. Konsep yang dilakukan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tersebut dinamakan Implementasi Kebijakan. Menurut George Edward III (1980 :1), "Implementasi Kebijakan merupakan proses yang krusial karena seberapa baiknya suatu kebijakan kalau tidak dipersiapkan dan direncanakan dengan baik implementasi maka apa yang menjadi tujuan kebijakan public tidak akan terwujud". Di lanjutkan dengan pengukuran implementasi kebijakan tersebut yang diterapkan oleh Hoogerwerf (1983:163) untuk berhasilnya suatu pelaksana kebijakan yang diperlukan syarat-syarat yang mendukung pelaksanaan kebijakan yaitu :

1. Isi kebijakan
2. Tingkat informasi aktor-aktor yang terlibat
3. Dukungan bagi kebijakan
4. Pembagian potensi

Empat indikator tersebut menjadi penentu dari implementasi kebijakan Kota Cerdas/Smart City

1. Isi Kebijakan

Isi kebijakan dapat dilihat dari kebijakan tersebut samar-samat atau tidak samar dan patutnya isi kebijakan tersebut tidak samara atau jelas dengan outputnya. Maka, implementasi kebijakan smart city adalah menjadikan sebuah kota sebagai wadah persaingan global dengan transformasi digital.

2. Tingkat informasi aktor-aktor yang terlibat

Tingkat informasi merupakan pernyataan yang informatif yang memuat masukan penting bagi implementasi kebijakan. Aktor-aktor yang terlibat tersebut bertuju pada pemangku kebijakan sebagai aktor utama penggerak informasi dan penerbit kebijakan. Informasi yang diperoleh tentu bertujuan kepada kesejahteraan masyarakat khususnya DKI Jakarta sebagai objek dari implementasi kebijakan publik.

3. Dukungan bagi kebijakan

Dukungan bagi kebijakan adalah pihak-pihak terkait atau stakeholder yang mempunyai pengaruh penting terhadap implementasi kebijakan Smart City/Kota Pintar. Tentunya dalam implementasi tersebut masyarakat adalah salah satu pendukung kebijakan pemerintah dapat berjalan dengan baik.

4. Pembagian potensi

Pembagian potensi merupakan klasifikasi dari tugas untuk menerbitkan/ mengimplementasi kebijakan. Keterkaitan dari pembagian potensi adalah memudahkan pengimplementasian sesuai sub tugas yang diberikan. Dan pemeran potensi kembali kepada pemangku kekuasaan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan research teori tersebut untuk menerapkan implementasi kebijakan yang terkonsep khususnya DKI Jakarta. Landasan teori implementasi Smart City yang bertransformasi digitalisasi. Salah satu contohnya adalah adaptasi penggunaan fitur website dengan jangkauan mudah dan nyaman.

Penerbitan fitur dan website tersebut sebagai tujuan pengoptimalan konsep Smart City yang sesuai dengan cita-cita Nasional Bangsa berdasarkan asas kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan masyarakat sebagai skala prioritas utama untuk keberhasilan program kebijakan konstruksi sosial di lembaga penyelenggara

pemerintahan. Keberadaan program tersebut yaitu JSC (Jakarta Smart City) telah disusun dan diluncurkan pada tahun 2014 dan masih beroperasi hingga saat ini. Konsep tersebut terus berkembang membawa perubahan yang lebih cepat dalam pelayanan public sebagai fokus utama penyelenggaraan pemerintahan dan dengan sasaran masyarakat yang adaptif terhadap pengaruh perkembangan teknologi. Fitur-fitur perkembangan teknologi sebagai pendukung bidang pelayanan publik yang dapat diakses oleh berbagai kalangan terus ditingkatkan sebagai indikator percepatan pelayanan public berbasis digital. Tingkat keberhasilan kebijakan suatu program adalah factor kesejahteraan masyarakat tersebut sebagai objek.

Berdasarkan wawancara singkat dengan salah satu masyarakat DKI Jakarta dengan status Mahasiswa atas nama saudara Muhammad Irfan Hanafi menuturkan pendapatnya yaitu "Betapa pentingnya perkembangan pelayanan public berbasis digital yang dapat diakses dengan mudah hanya dengan menggunakan Smartphone atau (Handphone Cerdas) urusan aktivitas administrasi dapat terselesaikan dengan cepat". Bahkan, tidak hanya cepat dalam penyelesaian urusan administrasi, masyarakat dapat memperoleh informasi dan komunikasi dengan cepat dan akurat.

Fitur-fitur pendukung konsep JSC (Jakarta Smart City) sebagai landasan implementasi konsep nasional bangsa yaitu Smart City terdiri dari 2 bagian utama berdasarkan sumber Smart City Jakarta Pemprov DKI,smart.jakarta.go.id yaitu :

- **FASILITAS PELAYANAN MASYARAKAT**

Fitur yang mendukung berupa 112 (layanan ambulans gawat darurat gratis bagi warga); Pembangunan dan penyediaan jaringan serat optic dan CCTV; CROP (kenal aspirasi warga pada kegiatan cepat respon opini public); Postel dan Peta Digital (bekerjasama dengan Google dan Waze).

- **APLIKASI PENDUKUNG JAKARTA SMART CITY**

Fitur yang dihasilkan berupa, Go Food; TRAFI; RAGUNAN ZOO; qlue; Informasi Pangan Jakarta nodeflux; dan lain sebagainya.

Selanjutnya dalam tahap perkembangan suatu fitur teknologi yang beradaptasi masyarakat DKI Jakarta diperlukan adanya wadah yang tepat sebagai jejaring perubahan (transformasi) untuk memanfaatkan budaya IPTEK sebagai ketergantungan masyarakat lebih lanjut. Maka Implementasi konsep kebijakan Smart City di DKI Jakarta tersebut dapat berjalan dengan optimal jika kebijakan tersebut diwujudkan dalam perwujudan analisis dan realistis serta tumbuh dalam masyarakat madani itu sendiri. Oleh karena itu, pengaruh perkembangan konsep Jakarta Smart City atau Smart City di kembangkan dengan hadirnya Mall Pelayanan Publik DKI Jakarta.

Mall Pelayanan Publik DKI Jakarta

Mall Pelayanan Publik menurut pengertiannya diatur dalam Permen PANRB Nomor 32 Tahun 2017 adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan public atas barang,jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat,mudah,terjangkau,aman dan nyaman. Berdasarkan definisi tersebut, secara ilmiah terlaksananya kebijakan mall pelayanan publik dibuat untuk membantu fungsi penyelenggaraan pemerintahan yaitu bidang pelayanan publik khususnya dalam penyediaan percepatan,mudah, aman dan nyaman. Secara eksplisit, Mall Pelayanan Publik mempertebal tegas kehadirannya untuk dituntut tolak ukur dari keberhasilan kerja (efektivitas) yang tercipta dari kinerja program tersebut. Salah satu indikator yang tercipta adalah percepatan. Percepatan dalam pelayanan publik merupakan transformasi (perubahan) dimana eksistensinya sangat menonjol sebagai kategori efektivitas program kebijakan yang dimaksud kebijakan di sini

adalah kehadiran Mall Pelayanan Publik. Untuk menciptakan indikator percepatan tersebut memerlukan sarana dan prasarana sebagai peninjau atau pendukung dari transformasi pelayanan. Berkaitan dengan hal tersebut, sebagai peninjau dari percepatan pelayanan maka, sejatinya pola pengaruh yang diberikan suatu lembaga yang mempunyai kekuasaan terhadap kebijakan tersebut memiliki peran utama.

Maka, daripada itu pengaruh kekuasaan kebijakan berpusat pada penyelenggaraan pemerintahan itu sendiri yang memiliki hak terhadap efektivitas mall pelayanan publik khususnya dalam percepatan, keamanan dan kenyamanan yang diberikan kepada objek tertentu. Objek tertentu sebagai penyelenggara pemerintahan untuk menjalankan tugas dan fungsinya adalah kesejahteraan masyarakat. Untuk memenuhi hasil penelitian agar dapat dilakukan analisis secara mendalam mengenai percepatan transformasi pelayanan publik maka diperlukan lokasi khusus sebagai wadah peneliti agar lebih fokus dalam meneliti. Wadah yang menjadi fokus tersebut terletak di DPMPTSP DKI Jakarta yang tepatnya berada di Jl. Epicentrum Sel. No.Kav 22,RT.2/RW.5, Karet Kuningan , Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) DKI Jakarta adalah satuan kerja perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Satuan kerja ini memiliki tugas untuk melayani pelayanan publik seperti perizinan dan non-perizinan.

Dan pada dasarnya standar operasi pelayanan pelayanan yang tercipta pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki dasar hukum :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Administrasi Jakarta sebagai Ibukota Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
4. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
5. Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 160 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Atas dasar hukum yang cukup kuat, DPMPTSP DKI Jakarta sebagai substansi dari kehadiran kebijakan MPP (Mall Pelayanan Publik) memiliki kewenangan dan peran penting sebagai perubahan percepatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terselenggara baik perizinan dan non perizinan.

Erat kaitannya dengan pelaksanaan konsep Smart City (Kota Pintar) di DKI Jakarta dengan kehadiran Mall Pelayanan Publik (DPMPTSP) sebagai upaya mendorong pemerintahan (government) menjadi smart government/smart governance (pemerintahan yang pintar). Bentuk pengertian dari smart governance itu sendiri adalah penyelenggaraan pemerintahan yang mengikuti perkembangan arus globalisasi sehingga kebijakan dibuat untuk masyarakat agar siap dalam menghadapi perkembangan zaman. Maka, konsep peleburan kebijakan antara Smart City dan Mall Pelayanan Publik merupakan kebijakan bergaris vertikal yang terhubung dan tersusun dari atas hingga ke bawah yaitu pemerintah pusat dan daerah untuk menyelesaikan tantangan perkembangan zaman khususnya di DKI Jakarta. Merujuk kepada percepatan, keamanan dan kenyamanan pelayanan menjadi indikator dari kebijakan tersebut bahwasanya penyediaan sarana dan prasarana dari konsep kebijakan Smart City berpengaruh terhadap kinerja pelayanan public pada Mall Pelayanan Publik/DPMPTSP di DKI Jakarta. Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI

Jakarta No. e-0034 Tahun 2022 di lampirkan mengenai sarana prasarana yang tersedia sebagai penunjang percepatan pelayanan publik. “Kita (pemerintah) dituntut lebih cermat dalam melihat berbagai potensi untuk memajukan daerah kita dengan memaksimalkan segala sumber yang ada”, ujar Plt. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Mahfud MD saat memberikan kata sambutan dalam rangka Peresmian Bersama MPP Kota Pariaman dan Kota Bukittinggi, secara virtual, Rabu (31/08/2022). Potensi menjadi modal dari terwujudnya nilai efektivitas suatu kebijakan akan berjalan secara maksimal sebagai sebagai pemerintah (penyellenggara pemerintahan) dalam bidang pelayanan publik. Maka, tujuan dari memaksimalkan pelayanan public adalah pemanfaatan potensi yang didukung oleh fasilitas memadai sebagai sarana dan prasarana kualitas kebijakan mall pelayanan public. Alat penunjang yang dimaksud berupa sarana dan prasarana berbasis digital teknologi yang keberadaannya telah berkembang secara pesat. Seperti penyediaan computer, CPU, Kamera, Loudspeaker dan sebagainya.

Penyediaan sarana dan prasarana tersebut dapat mempercepat pelayanan publik dan terjamin dalam keamanan. Percepatan kini menjadi “diksi” yang penting dalam suatu perubahan globalisasi. “Efektivitas” tergolong sebagai indikator tolak ukur dari keberhasilan program kerja kebijakan yang tersellenggarakan dari kehadiran Mall Pelayanan Publik dan konsep Smart City (Kota Pintar). “Efektivitas adalah penggunaan sumber daya, sarana dan prasarana sampai batas tertentu yang secara sadar telah ditentukan sebelumnya untuk menghasilkan beberapa barang atas jasa yang diberikannya”. Sondang P. Siagian (2001:24). “Penggunaan sumber daya” sebagai landasan teori tersebut untuk mengimplementasikan tingkat efektivitas dari program kebijakan Smart City terhadap Mall Pelayanan Publik DKI Jakarta. Berkaitan dengan efektivitas maka ada pemicu atau dalam bahasa ilmiah pendekatan secara teori untuk melengkapi efektivitas pada kebijakan tertentu. Pendekatan mencapai efektivitas menurut Martin dan Lubis (1987:56) terbagi menjadi :

1. Pendekatan Objektif

Mengukur seberapa baik organisasi telah mencapai tujuan yang ingin dicapai dengan mengidentifikasi tujuan organisasi dan mengukur efisiensi.

2. Pendekatan Pasokan (pendekatan sumber daya sistem)

Mengukur dengan efisiensi melalui keberhasilan organisasi dalam memperoleh berbagai sumber daya yang diperlukan.

3. Pendekatan Proses (internal process approach)

Pendekatan proses biasanya digunakan oleh para pendukung pendekatan non-klasik (hubungan manusia) dalam teori organisasi, yang terutama mempelajari hubungan antara efektivitas dan sumber daya manusia yang dimiliki organisasi.

Ketiga klasifikasi yang dikemukakan teori pendekatan efektivitas, peneliti mengambil Pendekatan Pasokan (pendekatan sumber daya system) dan Pendekatan proses dalam meneliti Implementasi kebijakan dari Smart City terhadap Mall Pelayanan Publik DKI Jakarta. Sebagai lokus di DPMPSTP DKI Jakarta untuk mendapatkan analisis penelitian dihasilkan dari pendekatan efektivitas tersebut. Berdasarkan pendekatan proses untuk mendapatkan hasil analisa yang tercipta dari hubungan efektivitas dan sumber daya manusia yang dimiliki organisasi melalui kajian studi pustaka. MPP dibentuk dengan aturan hukum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017. Tujuan Mall Pelayanan tersebut memberikan kemudahan kepada masyarakat DKI Jakarta dalam pelayanan perizinan dan non perizinan. Perihal mengenai pelayanan tersebut berdasarkan pengamatan MPP menyediakan 330 jenis pelayanan perizinan dan non perizinan. Beberapa pelayanan yang dapat dinikmati oleh masyarakat secara langsung dapat berupa perpanjangan

paspor, SIM, Izin Mendirikan Bangunan, izin usaha, SKCK, dan BPJS. Dan operasional pelayanan tersebut dimulai pukul 08.00 sampai dengan 15.30. system pelayanan yang diberikan yaitu dengan antrian secara berurutan yang didasarkan pada pengambilan nomor urut. Pengamatan tersebut menunjukkan bahwasanya pengaruh perkembangan Smart City terhadap Efektivitas melalui pendekatan proses kinerja dari MPP adalah percepatan pelayanan yang teratur dengan menggunakan alat tertib mesin antrian sehingga memudahkan pelayanan di MPP DKI Jakarta tergolong berjalan dengan baik dan memberikan pengaruh nyaman terhadap masyarakat DKI Jakarta khususnya.

Sedangkan dalam pendekatan pasokan dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti yaitu menganalisis sumber daya yang tersedia di berbagai bentuk pelayanan DPMPSTP DKI Jakarta sebagai terobosan yang baru dan sejalan dengan konsep kebijakan Smart City (Kota Pintar) untuk beradaptasi dengan penggunaan digitalisasi teknologi guna menghadapi tantangan zaman. Dalam peresmian Mall Pelayanan Publik DKI Jakarta turut hadir Sekretaris Kementerian PANRB Dwi Wahyu Atmaji, Deputi Pelayanan Publik Diah Natalisa, Dirjen Imigrasi Ronny Sompie, serta para pejabat dilingkungan Pemprov DKI Jakarta menuturkan harapan bersama untuk terwujudnya Mall Pelayanan Publik ini, diharapkan peringkat kemudahan berbisnis Indonesia (Ease of Doing Business) yang kini tertinggal jauh di peringkat 91, agar mengalami kenaikan peringkat ke 40 besar dan mampu bersaing dengan negara-negara maju lainnya. Sebagai perwujudan tersebut pemerintahan pusat dan daerah menyediakan pasokan atau fasilitas (sarana dan prasarana) sebagai indikator penilaian efisiensi dari pemanfaatan sumber daya baik barang atau non barang. Berdasarkan aturan dasar hukum Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 142 Tahun 2017 Tentang Mall Pelayanan Publik BAB V Pasal 5 yaitu "Sumber daya manusia dalam penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik terdiri dari masing-masing Kementerian/Lembaga/Perangkat Daerah/Lembaga Berbadan Hukum". Secara eksplisit, sumber daya manusia dalam pengelolaan Mall Pelayanan Publik DKI Jakarta adalah sumber daya yang kompeten dan mampu dalam tugasnya untuk mengelola pelayanan. Sedangkan pada BAB VIII Tentang PEMBIAYAAN pada Pasal 10 ayat (2) yaitu " Anggaran biaya pelaksanaan terdiri dari :

- a. Penyediaan telepon,air,listrik dan internet
- b. Pengelolaan gedung; dan
- c. Penyediaan sarana dan prasarana standar sesuai standarisasi peralatan kerja.

Klasifikasi berdasarkan dasar hukum tersebut yang ditetapkan pada tahun 2017 adalah penyediaan pasokan penggunaan manfaat untuk pengelolaan Mall Pelayanan Publik yang memiliki tujuan konsep yang sama dari kebijakan Smart City (Kota Pintar) yaitu percepatan,keamanan dan kenyamanan dari setiap aspek persediaan.

SIMPULAN

Perubahan dari perkembangan inovasi yang tercipta dari bidang pelayanan publik mempengaruhi proses kinerja dari pelayanan public itu sendiri. Hal ini yang disebut tingkat efektivitas dari program kebijakan dengan hipotesis pertanyaan. Apakah konsep Smart City (Kota Pintar) dapat membawa pengaruh terhadap kinerja,kualitas,nilai (Efektivitas) Mall Pelayanan Publik DKI Jakarta ?? Hal tersebut menjadi pertanyaan dan kunci dari peneliti untuk meneliti perkembangan yang tercipta dari hasil globalisasi terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan uraian yang telah disiratkan tentang bagaimana pembentukan konsep kebijakan serta landasan hukum dan tujuan terciptanya kebijakan hingga menghadapi tantangan zaman dan sebagai jawabannya dilakukan beberapa cara untuk mendapatkan data dan menganalisis penelitian dengan observasi (pengamatan), wawancara (interview) kepada pihak yang terlibat dan masyarakat sebagai objek kesejahteraan negara dan studi

pustaka sebagai referensi dari peneliti untuk menganalisis penelitian. Dan hasil penelitian bertujuan untuk memberikan pengetahuan umum terhadap pembaca untuk menambah wawasan bersama akan pentingnya kehadiran mall pelayanan publik dan terkonsepnya implementasi kebijakan smart city di DKI Jakarta sebagai jawaban dan resolusi dari pengaruh tantangan zaman yang bergantung pada kecanggihan IPTEK. Sosialisasi terhadap kebergantungan IPTEK tersebut adalah panggilan bagi pemerintah sebagai pemangku kebijakan dan wewenang atas masyarakat untuk membuat kebijakan tersebut. Dan penelitian ini dapat bertujuan sebagai gambaran dan evaluasi tentang cara melestarikan, pemanfaatan, dan bentuk cerminan dari tanggapan masyarakat terhadap kehadiran kualitas Mall Pelayanan Publik yang berkesinambungan atas terbitnya Smart City (Kota Pintar). Semoga penelitian ini dapat dijadikan hal yang positif sesuai harapan peneliti akan pengaruh dan perluasan wawasan tentang Implementasi Konsep Smart City Terhadap Efektivitas Mall Pelayanan Publik DKI Jakarta dengan studi kasus di DPMPTSP, Kuningan, Jakarta Selatan. Keberadaan masyarakat madani dalam perkembangan zaman digital berperan penting sebagai sektor utama dalam indikator objek kesejahteraan yang diberikan pengaruh terhadap kebijakan penyelenggaraan pemerintahan konsep smart city dan penggunaan mall pelayanan public di DKI Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 142 Tahun 2017.
- Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta No. e-0034 Tahun 2022.
- Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Permen PANRB Nomor 32 Tahun 2017.
- PERPRES No. 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik dan Inovasi terhadap pemerintahan daerah dengan landasan hukum UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dalam Bab XXI bertajuk Inovasi Daerah. Dari Pasal 386 hingga Pasal 390 UU 23/2014.
- Lestari, R., Mutiarin, D., & Nurmandi, A. (2020). Inovasi Mall Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 6 (2), 528-551.
- Chandra, Eko, Wahyudi, Utomo & Mochamad, Hariadi. (2016). Strategi Pembangunan *Smart City* dan Tantangannya bagi Masyarakat Kota. *Jurnal Strategi dan Bisnis Vol.4, No.2*.
- Eldo, D. H. A. P., & Mutiarin, D. (2019). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan "Kumis Mbah Tejo" di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 156.
- Ukrimatul Umam, Adianto (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi dan Hukum. Vol 4, No 1 (2020)*
- Putri Robiatul Adawiyah (2018). Inovasi Dalam Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal POLITICO. Vol 18, No 2 (2018)*