

LAN *Commentaries* adalah *Platform* di mana para analis kebijakan, widyaiswara, peneliti, akademisi, fungsional tertentu, dan ASN lainnya dapat mempresentasikan analisis mereka tentang berbagai isu strategis yang menarik, mulai dari ekonomi, politik/pemerintahan dalam negeri, administrasi negara, manajemen ASN hingga urusan regional. analisis yang disajikan dalam LAN *Commentaries* mewakili pandangan penulis dan bukan lembaga yang berafiliasi dengan mereka, ataupun Puslatbang PKASN LAN RI.

LAN Commentaries LPC-001-ID

21 Februari 2022

Rencana Pembangunan Ibu Kota Negara Secara Partisipatif dan Kolaboratif untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Literatur Calon Ibu Kota Negara)

Bambang Subagio

Widyaiswara Ahli Utama, Puslatbang PKASN, LAN RI
bambang.slanri@gmail.com

Pendahuluan

Undang-Undang No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan pentingnya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat secara partisipatif, aspiratif, akomodatif, transparan, akuntabel, adil, terpadu, sinergi, komprehensif, dan berkelanjutan. Oleh karenanya, pemerintah telah melakukan perubahan mendasar di bidang kelembagaan dan kepegawaian ASN, untuk memenuhi tuntutan peningkatan kompetensi SDM aparatur dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih (*Clean and Good Governance*). Perubahan paradigma, jika dahulu pemerintah pihak yang dilayani, saat ini pemerintah berfungsi melayani (pelayan publik). Selain itu, masih dalam rangka memberikan pelayanan terbaik, pemerintah meluncurkan berbagai program, diantaranya: Pelayanan Terpadu Satu Atap (*One Stop Service*), menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Integrated Service*), bahkan Pelayanan Terpadu Satu Loket, *Mall* Pelayanan Terpadu, Klinik Pelayanan Publik, *Mall* Pelayanan Terpadu, dan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau melalui Lembaga *Online Single Submission* (OSS). Termasuk, rencana pembangunan Ibu Kota Nasional di Provinsi Kalimantan Timur. Pelaksanaan pelayanan penyelenggaraan pemerintahan secara nasional sebagai Ibu Kota Nasional di Jakarta, oleh

berbagai Kementerian dan Lembaga. Pelayanan ini merupakan aktualisasi UUD 1945 dan UU tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Pusat/ Nasional di Jakarta (DKI). Termasuk sesuai UU No. 25/2009 (Pelayanan Publik), yaitu suatu kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif, yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Sejalan dengan Kep-MenPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Seperti: UU No. 9/2015 (Perubahan Kedua atas UU No. 23/2004 Tentang Pemerintahan Daerah); UU No. 23/2014 (Otonomi Daerah); UU No. 25/2004 (Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional); UU No. 17/2003 dan 47/2003 (Keuangan Negara) dan UU No. 17/2007 (RPJPN Th. 2005-2025).

Pusat Pemerintahan/Ibu Kota Negara, merupakan tempat Pimpinan Nasional Eksekutif (Presiden), BPK, Legislatif (DPR, DPD dan MPR) dan Yudikatif (Mahkamah Agung, Mahkamah Konstitusi), Markas Besar TNI dan Polri, Bersama Para Pimpinan Kementerian/Lembaga Negara Strategis Lainnya, sesuai Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan, berperan dan berwenang dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Administrasi Negara/Administrasi Publik, keagamaan, keuangan dan kebijakan fiskal, urusan luar negeri, pertahanan dan keamanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik di bidang penyelenggaraan Administrasi Negara/ Administrasi Publik hingga saat ini, belum berjalan sebagaimana diharapkan. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan dan pengaduan masyarakat, secara langsung kepada pemberi layanan, *ombudsman*, inspektorat pengawas, kepolisian, kejaksaan, dan KPK, maupun melalui berbagai media massa, baik cetak atau elektronik (internet dan media sosial). Secara spesifik, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan, baik di pusat maupun di daerah yang diselenggarakan oleh Kementerian/Lembaga, secara nasional masih relatif belum optimal. Oleh karena itu, masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan pemerintah pusat di Jakarta (DKI). Hal ini dikarenakan, Jakarta (DKI) merupakan kota metropolitan bahkan sudah megapolitan yang hampir bersatu dengan wilayah *hinterlandnya* (JABODETABEK), dengan berbagai keterbatasan, diantaranya: perkembangan fisik bentang alam, sarana prasarana, jaringan infrastruktur, kepadatan penduduk, urbanisasi, kepadatan bangunan, rawan kemacetan lalu-lintas, rawan banjir dan rob. Oleh karena itu, masih diperlukan pembenahan dalam pengelolaan/penyelenggaraan pelayanan publik (tata kelola profesionalitas/kompetensi SDM, sistem/mechanisme/prosedur dan sarana prasarana penunjang), untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang penyelenggaraan pemerintahan/ administrasi negara/administrasi publik.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang penyelenggaraan pemerintahan/administrasi negara/administrasi publik oleh penyelenggara negara/ pemerintah pusat di DKI, partisipasi publik dan kolaborasi merupakan hal yang penting dilakukan. Partisipasi masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk berbagai pelayanan perizinan di bidang penanaman modal. Salah satu prinsip dasar dari pelaksanaan kebijakan layanan satu pintu, adalah pengawasan berkelanjutan terhadap efektivitas pelaksanaan serta manfaat yang diterima oleh masyarakat. Oleh karenanya, partisipasi dapat dilihat dari adanya kontribusi/kepedulian masyarakat, pada saat menyampaikan saran, pendapat, kritik, prakarsa, masukan, mulai tahap/proses perencanaan jenis pelayanan, penetapan standar pelayanan, sistem, mekanisme, operasional dan prosedur pelayanan, penetapan kebijakan pelayanan, pelaksanaan pelayanan. Termasuk sistem pengawasan, pengendalian, *monitoring*, evaluasi, pelaporan, sistem pelayanan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan/janji perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga kemandirian dan



pengembangan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah pusat dapat terwujud sesuai aspirasi masyarakat.

Selanjutnya, dalam penulisan ini, akan menganalisis secara empiris mengenai peran partisipasi dan kolaborasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan/administrasi negara/administrasi publik oleh pemerintah pusat (Otorita Ibu Kota Negara), yang akan dilaksanakan di lokasi Calon Ibu Kota Negara di Kalimantan Timur. Adapun pertanyaan penulisan ini, adalah: Bagaimana peran partisipasi publik terhadap kualitas pelayanan publik oleh pemerintah pusat di lokasi Calon Ibu Kota Negara Baru di Kalimantan Timur? Yang lokasinya, berbatasan dengan beberapa wilayah; Di sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara, Teluk Balikpapan, Kecamatan Balikpapan Barat, Kecamatan Balikpapan Utara, dan Kecamatan Balikpapan Timur Kota Balikpapan. Termasuk bagaimana peran kolaborasi antar *multistakeholders/pentahelix* terhadap kualitas pelayanan publik oleh pemerintah pusat di lokasi Calon Ibu Kota Negara di Kalimantan Timur? Penulisan ini dibatasi khusus pada pelayanan penyelenggaraan pemerintah pusat/administrasi negara/administrasi publik, dikarenakan sebagai sesuatu yang sangat strategis dalam, keberlangsungan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pengembangan investasi dan pemberdayaan masyarakat, secara nasional, regional, bahkan global/ internasional.

Konsep Partisipasi

Berbagai teori/konsep/pendapat para ahli tentang partisipasi, yang dipakai sebagai aspek penulisan, yaitu Tingkat Partisipasi yang meliputi: *Manipulation* (Memanipulasi), *Therapy* (Memulihkan), *Informing* (Menginformasikan), *Consultation* (Merundingkan), *Placation* (Menentramkan), *Partnership* (Bekerja sama), *Delegated Power* (Pendelegasian Wewenang), dan *Citizen Control* (Publik Mengontrol). Arnstein: 1969. Dengan pertimbangan bahwa dalam pengertian tersebut, terdapat beberapa tingkatan partisipasi yang menurut penulis cukup relevan dengan situasi dan kondisi obyek penulisan. Walaupun dalam implementasi partisipasi publik untuk proses kebijakan penetapan calon lokasi pusat pemerintahan pusat (Ibu Kota Negara), sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pelayanan publik, pengembangan investasi dan pemberdayaan masyarakat, masih terdapat pro kontra dan ada kelemahan serta kelebihanannya.

Tujuan utama partisipasi adalah melibatkan (mengikutsertakan) masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, memberikan hak suara masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, mendorong dan melibatkan masyarakat serta menyatukan tujuan. Sebelum kegiatan partisipasi dilaksanakan, maka perlu diajukan pertanyaan-pertanyaan sederhana mengenai alasan keikutsertaan terlibat, sasaran kinerja yang dituju, hasil partisipasi, jenis dan bentuk keterlibatan serta kerangka kerja menyeluruh dari partisipasi mereka. Sanoff juga menekankan bahwa nilai penting proses partisipasi adalah pembelajaran individu tentang kesadaran atas masalah tertentu. Komunikasi yang jelas, tanya jawab terbuka, debat dan kerja sama adalah beberapa pendekatan yang dapat digunakan untuk meningkatkan proses partisipasi (Sanoff, 2000).

Pro dan kontra tentang partisipasi masyarakat, para ahli mempunyai pendapat yang berbeda. Lavery kurang setuju dan menjelaskan bahwa dalam konsep demokrasi, partisipasi masyarakat sudah tercermin dari para wakilnya di parlemen melalui pemilihan umum. Para wakil rakyat tersebut karena secara sah mewakili kepentingan masyarakat, maka mereka bebas untuk memutuskan apa saja yang menurut mereka sudah terbaik bagi masyarakat yang mereka wakili (Lavery, 2002).



Sebaliknya, ada banyak ahli menentang argumentasi yang menyatakan tidak pentingnya partisipasi masyarakat. Menurut Randolph melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan adalah penjelmaan proses politik demokratis. Karena pemerintah yang benar adalah pemerintah yang mewakili rakyatnya; membawa aspirasi mereka (Randolph, 2004). Masyarakat mempunyai hak untuk terlibat dalam setiap keputusan yang memengaruhi kehidupan mereka terutama dalam pemenuhan kebutuhan dasar mereka. Dari hal di atas, penulis berpendapat bahwa partisipasi menurut sebagian besar orang adalah lebih banyak manfaatnya daripada mudaratnya. Partisipasi adalah hak dasar setiap manusia. Dengan partisipasi, keputusan apapun yang diambil oleh pemerintah adalah *legitimate*, menyangkut nasib dan masa depan mereka dibuat secara bersama-sama.

Konsep Kolaborasi

Berkaitan dengan kolaborasi, dijelaskan beberapa definisi kolaborasi dan *collaborative governance*. Dyer and Singh (1998, dalam Celik et al, 2019) mengungkapkan, bahwa kolaborasi adalah “*value generated from an alliance between two or more firms aiming to become more competitive by developing shared routines*”, dijelaskan bahwa Kolaborasi adalah “nilai yang dihasilkan dari aliansi antara dua atau lebih perusahaan yang bertujuan untuk menjadi lebih kompetitif dengan mengembangkan rutinitas bersama”. Sedangkan Gray (1989), mengungkapkan bahwa: *Collaboration is a process through which parties with different expertise, who see different aspects of a problem, can constructively explore differences and find novel solutions to problems that would have been more difficult to solve without the other’s perspective* (Gray, 1989). Bahwa, kolaborasi adalah suatu proses di mana pihak-pihak dengan keahlian yang berbeda, yang melihat aspek yang berbeda dari suatu masalah, dapat secara konstruktif mengeksplorasi perbedaan dan menemukan solusi baru untuk masalah yang akan lebih sulit dipecahkan tanpa perspektif pihak lain.

Selain diskursus tentang definisi kolaborasi, terdapat istilah lainnya, yaitu *collaborative governance*. Irawan (2017:6) mengungkapkan, bahwa “*Collaborative governance*” sebagai sebuah proses yang melibatkan norma bersama dan interaksi saling menguntungkan antar aktor *governance*. Ansell dan Gash (2012) mengungkapkan, bahwa *collaborative governance* adalah: *A governing arrangement where one or more public agencies directly engage non-state stakeholders in a collective decision-making process that is formal, consensus-oriented, and deliberative and that aims to make or implement public policy or manage public programs or assets*. Yaitu, sebuah pengaturan pemerintahan di mana satu atau lebih lembaga publik secara langsung melibatkan pemangku kepentingan non-negara dalam proses pengambilan keputusan kolektif yang formal, berorientasi konsensus, dan deliberatif dan yang bertujuan untuk membuat atau menerapkan kebijakan publik atau mengelola program atau aset publik.

Dari beberapa pendapat di atas, dipergunakan dalam aspek penulisan dengan pertimbangan bahwa unsur-unsur yang harus dipenuhi suatu kolaborasi, dikarenakan dengan kolaborasi, maka administrasi negara atau administrasi publik dapat menjalankan fungsinya secara dinamis dalam menyelenggarakan kepentingan umum. Sehingga dalam menghadapi hal-hal yang sifatnya penting dan mendesak yang aturannya belum tersedia, administrasi negara atas inisiatif presiden, termasuk dalam penetapan Ibu Kota Negara Baru, sehingga administrasi negara dapat langsung dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Selanjutnya, yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dalam pendekatan proses, kinerja seorang birokrat garda depan diukur dari berbagai indikator, seperti: *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability* (Purwanto dan Sulistyastuti, 2012). Sedangkan dalam pendekatan hasil, kinerja birokrat garda depan diukur dengan beberapa indikator, yaitu: efisiensi dan efektivitas (Pramusinto dan Kumorotomo, 2009). Pendekatan gabungan menggunakan beberapa indikator, seperti: kepuasan, efisiensi, produksi, adaptasi, pengembangan (Gibson, 1997).

Selain beberapa indikator di atas, variabel dalam penulisan ini juga mempergunakan indikator-indikator, seperti: tampilan fisik, keterandalan, pertanggungjawaban, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi dan pengertian (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990).

Peran Partisipasi dan Kolaborasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Keterkaitan peran atau pengaruh antara teori partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik, bahwa saat ini masyarakat telah mampu berkontribusi dan berperan aktif dalam proses perumusan/pembuatan kebijakan pelayanan publik. Hal ini menggeser pandangan tradisional administrasi negara yang memandang aparatur pemerintah sebagai satu-satunya penyedia layanan publik. Konsep tersebut dinamakan "*co production*". Bovaird menyatakan bahwa pendekatan produksi bersama mengasumsikan bahwa pengguna layanan dan komunitas mereka dapat dan harus menjadi bagian dari perencanaan layanan dan layanan publik. Konsep tersebut berdampak besar terhadap kualitas pelayanan publik, karena kini masyarakat merupakan fokus dari pengambilan keputusan, mereka tidak lagi menjadi bagian yang pasif dan hanya menerima hasil akhirnya saja (Bovaird, 2007).

Hal di atas, sejalan pendapat Fenwick dan Mc. Millan bahwa keterlibatan dengan pengguna layanan adalah positif (tetapi lemah) terkait dengan persepsi petugas terhadap kualitas layanan, kepuasan staf, dan kemampuan warga untuk meminta pertanggung-jawaban pihak berwenang. Tapi itu berhubungan negatif dengan kepuasan pengguna. Implikasi dari temuan ini akan terlihat bahwa keterlibatan pengguna lebih umum ketika pengguna tidak puas dengan layanan, tetapi seiring waktu, keterlibatan mengarah pada peningkatan kualitas layanan (Fenwick & Millan, 2012).

Gambaran Umum Lokasi Ibu Kota Negara Baru

Dalam CNNIndonesia.com (19/10/2021 dan 12/02/2022), dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pemerintah menginginkan Ibu Kota Negara (IKN) baru di Kalimantan Timur (Kaltim) menjadi kota berkelanjutan di dunia. Selain itu, IKN baru juga diharapkan dapat menjadi simbol identitas nasional yang merepresentasikan keberagaman bangsa Indonesia.
- b. Dalam Draf RUU IKN: Tak Ada Gubernur dan DPRD (Tak ada Pilkada) di Ibu Kota Negara Baru.
- c. IKN di Kalimantan Timur, berbatasan dengan beberapa wilayah. Di sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara, Teluk Balikpapan, Kecamatan Balikpapan Barat, Kecamatan Balikpapan Utara, dan Kecamatan Balikpapan Timur Kota Balikpapan. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara dan Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara. Kemudian, di sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Loa Kulu, Kecamatan



Loa Janan dan Kecamatan Sanga-Sanga Kabupaten Kutai Kartanegara. Lalu, di sebelah timur berbatasan dengan Selat Makassar. Wilayah IKN meliputi Kawasan IKN seluas 1k. 256.142 hektar, terdiri dari lokasi inti pusat pemerintahan seluas 56.180 hektar, dan kawasan pengembangan IKN seluas 199.962 hektare.

- d. Pemerintah Pusat dapat menentukan Lembaga Pemerintah Non-kementerian, Lembaga Non-struktural, lembaga pemerintah lainnya, dan ASN yang tidak dipindahkan kedudukannya ke wilayah IKN, sesuai Pasal 21 ayat (3).
- e. Selain itu, kantor perwakilan negara asing maupun organisasi/lembaga internasional bisa berpindah ke ibu kota baru berdasarkan kesanggupan mereka.
- f. Dalam bagian penjelasan, yang dimaksud kota berkelanjutan dunia yakni, kota yang mengelola sumber daya secara tepat guna dan memberikan pelayanan secara efektif dalam pemanfaatan berbagai hal. Misalnya, pemanfaatan sumber daya air dan energi yang efisien, pengelolaan sampah berkelanjutan, moda transportasi terpadu, lingkungan layak huni dan sehat, dan lingkungan alam dan binaan yang sinergi.
- g. Pemerintah juga berharap IKN baru menjadi kota di dalam hutan (*forest city*) untuk memastikan kelestarian lingkungan dengan minimal 75 persen kawasan hijau. Ini dilaksanakan dengan konsep master plan yang berkelanjutan untuk menyeimbangkan ekologi alam, kawasan terbangun, dan sistem sosial yang ada secara harmonis. Berikutnya, penjelasan mengenai IKN sebagai penggerak ekonomi. Draf tersebut menjelaskan secara detail bahwa IKN harus menjadi kota berkelanjutan dunia.
- h. Dalam draf RUU IKN yang diserahkan ke DPR, pemerintah berkeinginan agar IKN memiliki visi sebagai kota dunia. IKN memiliki visi sebagai kota dunia untuk semua yang dibangun dan dikelola dengan tujuan untuk menjadi kota berkelanjutan di dunia, kota sebagai penggerak ekonomi Indonesia di masa depan, serta kota yang menjadi simbol identitas nasional dan merepresentasikan keberagaman bangsa Indonesia, berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, demikian bunyi Pasal 5 ayat (1) draf RUU IKN.
- i. Presiden Joko Widodo, akhir 2019 sempat menyampaikan agar jajarannya merancang perpindahan ibu kota ini sebagai sebuah transformasi ekonomi, produktivitas nasional, kreativitas nasional, industri nasional, dan transformasi nasional. "Itu saya kira tujuan utama kita. Sekali lagi bukan semata-mata memindahkan Istana atau memindahkan gedung-gedung perkantoran pemerintah, bukan itu".
- j. Secara detail bahwa IKN harus menjadi kota yang progresif, inovatif, dan kompetitif dalam aspek teknologi, arsitektur, tata kota, dan sosial. IKN juga perlu menetapkan strategi ekonomi superhub. Strategi superhub ini terkait dengan strategi tata ruang untuk melampaui potensi saat ini, memastikan sinergi yang produktif antara tenaga kerja, infrastruktur, sumber daya, dan jaringan, serta memaksimalkan peluang kerja bagi seluruh penduduk kota. Selanjutnya, mengenai simbol identitas nasional, pemerintah menginginkan ibu kota baru menjadi kota yang mewujudkan jati diri, karakter sosial, persatuan, dan kebesaran bangsa yang mencerminkan kekhasan Indonesia. Dalam draf tersebut dijelaskan bahwa visi Ibu Kota Negara akan diterapkan melalui prinsip pembangunan dan pengembangan yang mengacu kepada Rencana Induk IKN.

Setidaknya, ada delapan prinsip kota dalam pembangunan IKN nantinya. Pertama, mendesain sesuai kondisi alam, termasuk memprioritaskan kawasan lindung dan ruang hijau. Kedua, menciptakan keharmonisan dan keunikan dalam bingkai Bhinneka Tunggal Ika. Ketiga, mewujudkan kemudahan akses dan kecepatan, serta memprioritaskan mobilitas aktif penduduk. Keempat, mewujudkan kota hemat energi, pemanfaatan energi terbarukan dan rendah emisi karbon. Kelima, mewujudkan infrastruktur perkotaan dengan sistem sirkuler dan tangguh. Keenam, menciptakan kota yang aman nyaman, dan terjangkau. Ketujuh, menciptakan kota yang nyaman dan efisien untuk tata kelola pemerintahan, bisnis dan



penduduk melalui informasi, komunikasi, dan teknologi. Serta yang terakhir, Kedelapan, menciptakan kota dengan peluang ekonomi untuk semua, sehingga terwujud pendapatan per kapita yang tinggi, serta rendahnya kesenjangan ekonomi. Untuk memindahkan ibu kota dari DKI Jakarta ke Kalimantan Timur, Presiden tetap harus berkonsultasi dengan DPR. Pemerintah juga dapat menentukan lembaga mana yang tidak pindah ke ibu kota baru.

Pemindahan Ibukota Negara Indonesia, sudah lama direncanakan beserta beberapa kandidat lokasinya. Akhirnya diputuskan pada 2019 untuk dipersiapkan pindah ke Kawasan Sepaku, perbatasan Kabupaten Penajam Paser Utara dan Kabupaten Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur. (kompaspedia.kompas.id Slamet JP, Kamis: 1 April 2021 09:23:56 WIB), dijelaskan beberapa hal terkait IKN, sebagai berikut:

Beberapa alasan mengapa ibu kota negara pindah dari Jakarta ke Penajam Paser Utara, Kalimantan Timur. Adanya UU IKN ini menjadi sebuah kepastian hukum yang diperlukan dalam pelaksanaan pemindahan ibu kota negara baru. Ada 6 Alasan Ibu Kota Negara Baru pindah dari DKI Jakarta ke Kalimantan Timur, Dilansir dari laman Indonesiabaik.id dan buku saku Pemindahan Ibu Kota Negara, setidaknya ada enam alasan yang mendasari pemindahan ibu kota negara.

Berikut 6 alasan Jokowi pindahkan Ibu Kota Negara Indonesia dari Jawa ke Kalimantan Timur adalah sebagai berikut¹ :

1. Sekitar 57 persen penduduk Indonesia terkonsentrasi di Pulau Jawa. Alasan utama pemindahan ibu kota negara ini adalah beban Jakarta dan Jawa sudah terlalu berat (padat). Survei Penduduk Antar Sensus (SUPAS) pada 2015 menyebutkan, sebesar 56,56 persen penduduk Indonesia atau 150,18 juta jiwa terkonsentrasi di pulau Jawa. Sementara di pulau lainnya, persentase penduduk Indonesia kurang dari 10 persen. Kecuali pulau Sumatera, yakni sebesar 22,1 persen atau 58,45 juta Jiwa.
2. Kontribusi ekonomi per pulau terhadap PDB Nasional tidak merata.
3. Krisis ketersediaan air di pulau Jawa terutama di DKI Jakarta dan Jawa Timur.
4. Konversi lahan terbesar terjadi di Pulau Jawa.
5. Pertumbuhan urbanisasi yang sangat tinggi dengan konsentrasi penduduk terbesar di Jakarta dan Jabodetabekpunjur.
6. Meningkatnya beban Jakarta sehingga terjadi penurunan daya dukung lingkungan dan besarnya kerugian ekonomi.

Dari alasan utama pemindahan ibu kota negara ini adalah beban Jakarta dan Jawa sudah terlalu berat (padat). Survei Penduduk Antar Sensus (SUPAS) pada 2015 menyebutkan, sebesar 56,56 persen penduduk Indonesia atau 150,18 juta jiwa terkonsentrasi di pulau Jawa. Sementara di pulau lainnya, persentase penduduk Indonesia kurang dari 10 persen. Kecuali pulau Sumatera, yakni sebesar 22,1 persen atau 58,45 juta Jiwa. Adapun, menurut Berita Resmi Statistik No. 14/02/Th. XXV, 7 Februari 2022, h.9. Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan IV-2021, Ekonomi Indonesia Tahun 2021 Tumbuh 3,69 Persen, Ekonomi Indonesia Triwulan IV-2021 Tumbuh 5,02 Persen (y-on-y), dan Ekonomi Indonesia Triwulan IV-2021 Tumbuh 1,06 Persen (q-to-q). Produk Domestik Regional Bruto (PDRB), dari kontribusi ekonomi per pulau terhadap PDB Nasional tidak merata. Kelompok provinsi di Pulau Jawa masih mendominasi struktur perekonomian Indonesia secara spasial pada tahun 2021 dengan kontribusi sebesar 57,89 persen; diikuti Pulau Sumatera sebesar 21,70 persen; Pulau Kalimantan sebesar 8,25 persen; Pulau Sulawesi sebesar 6,89 persen; Pulau Bali dan Nusa Tenggara sebesar 2,78 persen; serta Pulau Maluku dan Papua sebesar 2,49 persen. Selama tahun 2021, sinyal pemulihan

¹ kompas.com Nur Jamal Shaid,15/02/2022). [pikiran-rakyat.com/ nasional/pr-832923288/simak-6-alasan-jokowi-pindahkan-ibu-kota-negara-indonesia-dari-jakarta-ke-kalimantan-timur](https://pikiran-rakyat.com/nasional/pr-832923288/simak-6-alasan-jokowi-pindahkan-ibu-kota-negara-indonesia-dari-jakarta-ke-kalimantan-timur)



perekonomian dari efek pandemi COVID-19 mulai terlihat pada semua kelompok pulau. Pertumbuhan tertinggi (c-to-c) tercatat terjadi di kelompok Pulau Maluku dan Papua yang tumbuh sebesar 10,09 persen; diikuti Pulau Sulawesi sebesar 5,67 persen; Pulau Jawa sebesar 3,66 persen; dan Pulau Sumatera bersama Pulau Kalimantan sebesar 3,18 persen. Selanjutnya, kelompok provinsi di Pulau Bali dan Nusa Tenggara, yang ekonominya banyak dipengaruhi oleh aktivitas pariwisata, tumbuh sebesar 0,07 persen.

Dalam Artikel "Fakta Terkini Ibu Kota Baru di Kalimantan, Salah Satunya Kepala Daerah Diangkat Presiden", dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:²

1. Regulasi target disahkan 2022.

Pada akhir September lalu, pemerintah menyerahkan surat presiden (surpres) dan draf Rancangan Undang-Undang Ibu Kota Negara (RUU IKN) ke DPR. DPR pun telah membentuk panitia khusus (Pansus) RUU IKN untuk membahas rancangan UU tersebut. Ketua Pansus RUU IKN Ahmad Doli Kurnia menargetkan, RUU Ibu Kota Negara dapat disahkan pada awal 2022. RUU IKN terdiri dari 8 bab dan 34 pasal, serta 9 halaman penjelasan, mengatur antara lain mengenai: visi ibu kota negara, bentuk pengorganisasian dan pengelolaan ibu kota negara, serta tahap pemindahan dan pembiayaannya.

2. Dibentuk Otorita IKN, setingkat Kementerian.

Pada draft RUU IKN menjelaskan mengenai pemerintahan khusus IKN. Pada Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat (8). "Pemerintahan Khusus Ibu Kota Negara yang selanjutnya disebut Pemerintahan Khusus IKN adalah pemerintahan yang bersifat khusus di IKN yang diatur dengan undang-undang ini," Pada ayat (9), disebutkan akan ada lembaga pemerintah setingkat kementerian yang diberi nama Otorita IKN. Otorita IKN dijelaskan sebagai lembaga pemerintah setingkat kementerian yang dibentuk untuk melaksanakan persiapan, pembangunan, dan pemindahan ibu kota negara, serta penyelenggaraan pemerintahan khusus IKN. Pada Ayat (10) dijelaskan terkait definisi Kepala Otorita IKN. Mengatur bahwa Kepala Otorita IKN adalah pimpinan Otorita IKN yang berkedudukan setingkat menteri yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan fungsi Otorita IKN dalam pelaksanaan persiapan, pembangunan, dan pemindahan ibu kota negara, serta penyelenggaraan pemerintahan khusus IKN.

3. Pemimpin Ibu Kota baru dipilih oleh Presiden.

Pada Pasal 9 draft RUU IKN dijelaskan wewenang presiden dalam menentukan kepala dan wakil Otorita IKN. "Pemerintahan khusus IKN dipimpin oleh Kepala Otorita IKN dan dibantu oleh seorang Wakil Kepala Otorita IKN yang ditunjuk, diangkat, dan diberhentikan langsung oleh Presiden". Pasal 9 Ayat (1). Sementara, pada pasal 9 ayat (2) disebutkan, pelantikan Kepala Otorita IKN dan Wakil Kepala Otorita IKN dilaksanakan oleh Presiden. Pada Pasal 10 Ayat (1) dijelaskan perihal masa jabatan Kepala Otorita IKN dan Wakil Kepala Otorita, yaitu 5 tahun terhitung sejak tanggal pelantikan dan sesudahnya dapat ditunjuk dan diangkat kembali dalam masa jabatan yang sama. Kepala Otorita IKN juga akan dibantu oleh Wakil Kepala Otorita IKN.

4. Pemerintah Daerah Khusus.

Pemerintah menyepakati adanya perubahan diksi pemerintah khusus Ibu Kota Negara menjadi pemerintah daerah khusus IKN. Hal tersebut disampaikan oleh Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional (PPN)/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) Suharso Monoarfa dalam rapat Panitia Khusus (Pansus) Rancangan Undang-undang IKN. Rabu (15/12/2021). "Perubahan dari diksi pemerintahan khusus IKN menjadi

² <https://nasional.kompas.com> > News > Nasional: (15/02/2022)



pemerintah daerah khusus IKN. Kemudian ada perubahan konsep kelembagaan pemerintah IKN, sebatas fungsi pada persiapan, pembangunan dan pemindahan ibu kota negara”.

5. Nama Untuk Ibu Kota Negara Baru

Menteri PPN/Kepala Bappenas, Suharso Monoarfa mengatakan, pemerintah sudah memberikan nama untuk Ibu Kota Negara (IKN) baru yang terletak di wilayah Penajam Paser Utara, Kalimantan Timur. Nama Ibu Kota tersebut ialah Nusantara. Nama itu juga dipilih langsung oleh Presiden RI Joko Widodo pada Jum'at (14/1/2022). "Saya baru mendapatkan konfirmasi dan perintah langsung dari Bapak Presiden (Jokowi) itu pada hari Jum'at lalu dan beliau mengatakan ibukota negara ini namanya Nusantara", kata Suharso dalam rapat bersama Panitia Khusus (Pansus) RUU IKN, Senin (17/1/2022). Menurut dia, ada alasan tersebut mengapa Nusantara yang menjadi nama IKN. Nusantara dinilai sudah dikenal sejak dulu dan iconic di internasional. "Mudah dan menggambarkan kenusantaraan kita semua Republik Indonesia, dan saya kira kita semua setuju dengan istilah Nusantara itu", beber Suharso. Lebih lanjut dia menjabarkan, Nusantara adalah sebuah konseptualisasi atas wilayah geografi, dimana terdapat banyak pulau-pulau dan disatukan oleh lautan. Hal ini kata dia, menunjukkan bahwa Indonesia merupakan negara maritim. Dari situ pula, terungkap sebuah pengakuan kemajemukan geografis yang melandasi kemajemukan budaya etnis. "Jadi Nusantara itu sebuah konsep kesatuan yang bersedia mengakomodasi kemajemukan itu dan Ibu Kota Indonesia dengan nama itu mengungkapkan realitas tadi", tandas Suharso.

6. Pembangunan Ibu Kota Negara,

Pasti yang menjadi prioritas adalah “infrastruktur dasar”, kata Ketua Saluan Tugas Pelaksanaan Pembangunan Infrastruktur Ibu Kota Negara, Danis H Sumadilaga, Rabu (19/1/2022). Infrastruktur sumber daya air menjadi infrastruktur dasar yang disiapkan untuk pembangunan IKN. Pembangunan infrastruktur sumber daya air di IKN, akan memprioritaskan dua hal, yakni bagaimana menyiapkan pengendalian potensi banjir melalui pembangunan drainase kawasan, dan memastikan bagaimana sumber air baku untuk IKN bisa terpenuhi secara bertahap. Terkait konektivitas, lanjutnya, area pengembangan harus dihubungkan dengan tempat yang lain, sehingga harus dikaitkan dengan pembangunan infrastruktur jalan. yang akan memudahkan konektivitas menuju IKN.

Dalam Bisnis.com, Jakarta (25/2/2022), menjelaskan beberapa hal terkait rencana IKN Baru, bahwa: Direktur Utama Lembaga Manajemen Aset Negara (LMAN) Basuki Purwadi, menjelaskan bahwa IKN menjadi isu hangat setelah penetapan Undang-Undang IKN oleh DPR. UU itu menjadi titik baru pelaksanaan pemindahan ibu kota dari Jakarta. Berbagai pertanyaan muncul setelahnya, di antaranya mengenai nasib gedung-gedung pemerintahan di Jakarta setelah 'ditinggalkan' oleh para aparatur sipil negara (ASN) ke Nusantara di IKN baru (pilihan Presiden Joko Widodo).

Terdapat berbagai kemungkinan pengelolaan gedung-gedung pemerintahan di Jakarta itu, yang salah satunya melibatkan LMAN. Meskipun begitu, Basuki menyatakan bahwa belum terdapat informasi khusus mengenai pengelolaan aset negara itu yang terkait dengan LMAN. "Karena masih proses yang terus berlanjut, seperti pembuatan aturan turunan [dari UU IKN], kami mengikutinya. Sampai saat ini belum ada spesifik penugasan kepada LMAN dalam konteks pembangunan IKN”, ujar Basuki dalam gelaran taklimat media kinerja 2021 dan rencana kerja 2022 LMAN, Selasa (25/1/2022).



Aspek Partisipasi Dalam Pembangunan Ibu Kota Negara Baru

Aspek partisipasi, terdiri dari tiga dimensi, yaitu: 1). tidak ada partisipasi (*nun participation*), 2). *Tokenism* (justifikasi agar mengiyakan), dan 3). tingkat kekuasaan ada di masyarakat. Berdasarkan pengolahan/analisis data/identifikasi masalah dalam upaya menciptakan/mewujudkan kualitas partisipasi *stakeholders* sebagai calon pelanggan (*customer*) pada (Rencana Ibu Kota Negara Baru) yang dilakukan oleh Otorita Ibu Kota Negara di Kalimantan Timur, yaitu sebagai berikut:

- a. Sebagian *multistakeholders/pentahelix*/pemangku kepentingan sudah cukup berpartisipasi, sesuai kebijaksanaan/kebijakan. Dalam hal ini, diperlukan peningkatan kualitas partisipasi masyarakat untuk setiap tahapan proses kebijakan, dalam penetapan dan pengelolaan Rencana Ibu Kota Negara Baru, oleh Pemerintah (Otorita Ibu Kota Negara) di Kalimantan Timur, secara terpadu/sinergi, komprehensif/menyeluruh dan Berkelanjutan/berkelanjutan;
- b. Terbatasnya aksesibilitas *multistakeholders/pentahelix*/pemangku kepentingan/masyarakat terhadap pusat informasi pelayanan publik ke berbagai pelosok wilayah dalam peningkatan kualitas partisipasi masyarakat untuk setiap tahapan proses kebijakan, dalam penetapan dan pengelolaan Rencana Ibu Kota Negara Baru, oleh Pemerintah (Otorita Ibu Kota Negara) di Kalimantan Timur. Senantiasa perlu meningkatkan sosialisasi secara intensif, untuk meningkatkan pemahaman, melalui partisipasi publik secara optimal;
- c. Masih terbatasnya penyediaan jaringan infrastruktur, sarana prasarana penunjang dan SDM pendukung pelayanan publik partisipatif di bidang kebijakan, dalam penetapan dan pengelolaan Rencana Ibu Kota Negara Baru, yang dilakukan oleh Otorita Ibu Kota Negara di Kalimantan Timur, perlu dilakukan partisipasi publik secara terpadu/sinergi, komprehensif/menyeluruh dan Berkelanjutan/berkelanjutan.

Aspek Kolaborasi Dalam Pembangunan Ibu Kota Negara Baru

Berdasarkan pengolahan/analisis data dan permasalahan, untuk peningkatan kualitas kolaborasi antara *multistakeholders/pentahelix*/pemangku kepentingan, sudah cukup berkolaborasi, sesuai kebijaksanaan/kebijakan. Dalam hal ini, masih diperlukan peningkatan kualitas kolaborasi publik untuk setiap tahapan proses kebijakan, dalam penetapan dan pengelolaan Rencana Ibu Kota Negara Baru Nusantara, oleh Pemerintah (Otorita Ibu Kota Negara) di Kalimantan Timur, secara terpadu/sinergi, komprehensif/menyeluruh dan Berkelanjutan/berkelanjutan, yaitu:

- a. Peningkatkan sinergi kebijakan/kebijaksanaan peraturan perundang-undangan tentang proses penetapan dan pengelolaan Rencana Ibu Kota Negara Baru Nusantara, oleh Pemerintah (Otorita Ibu Kota Negara) di Kalimantan Timur, antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Seperti adanya Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan *Online Single Online Single Submission* (OSS) dan ketentuan lainnya;
- b. Peningkatan sosialisasi kebijakan/kebijaksanaan peraturan administrasi pelayanan publik, dengan kolaborasi antara *multistakeholders/pentahelix*/pemangku kepentingan, dalam setiap tahapan/proses kebijakan perencanaan, pembiayaan, pembangunan, pemanfaatan dan pemeliharaan, semua asset pemerintah oleh Otorita Ibu Kota Negara di Kalimantan Timur, secara sinergi, komprehensif dan Berkelanjutan;
- c. Peningkatan kualitas kebijakan pelayanan publik oleh Otorita Ibu Kota Negara, di Kalimantan Timur, yang responsif dan akomodatif, untuk meningkatkan minat investor dalam penanaman modal/investasi PMA/PMDN secara optimal. Dalam hal ini, sebagian

multistakeholders sudah diikutsertakan dalam tahapan/proses kebijakan, tapi keterwakilan masyarakat masih terbatas pada kelompok tertentu/pengusaha, sehingga perlu lebih diperluas, baik jumlah maupun jenis *stakeholders*-nya;

- d. Peningkatan kualitas sistem Penataan Ruang Kawasan Ibu Kota Negara Nusantara (Perencanaan, Pengawasan, Penertiban Pengendalian Pemanfaatan Ruang, dan Pelaksanaan Kebijakan Perizinan, oleh Kepala Otorita Ibu Kota Negara di Kalimantan Timur, harus sesuai RTRWN Kawasan Ibu Kota Negara, RDTR Kawasan Ibu Kota Negara, RTR Kawasan Ibu Kota Negara, dan Zoning Regulation Kawasan Ibu Kota Negara (Masterplan, Siteplan dan DED). Dengan system aplikasi pelayanan informasi publik berbasis *online/wibesite*, yang berdampak baik untuk kepentingan/kemaslahatan masyarakat luas.

Aspek Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembangunan Ibu Kota Negara Baru

Aspek kualitas pelayanan publik, terdiri dari 5 dimensi yaitu: 1). *Tangibles* (ketampakan fisik), 2). *Reliability* (reliabilitas), 3). *Responsiveness* (responsivitas), 4). *Assurances* (kepastian/jaminan), dan 5). *Empathy* (perlakuan/perhatian pribadi), dengan kontribusi masing- masing dimensi yang diharapkan, sebagai berikut:

- 1). Dimensi: ketampakan fisik/berwujud, bukti langsung/terjamah (*tangibles*), diharapkan semakin baik. Meliputi indikator: penampilan, kenyamanan, kemudahan, kedisiplinan, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu komputer;
- 2). Dimensi: reliabilitas/keandalan (*reliability*), diharapkan semakin baik. Meliputi indikator: kecermatan, standar pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu, dan keahlian menggunakan alat bantu;
- 3). Dimensi: *responsivitas/respon*/daya tanggap, perhatian, tanggung jawab (*responsiveness*), diharapkan semakin baik. Meliputi indikator: merespon setiap pemohon, cepat, tepat, cermat, ketepatan waktu, merespon setiap keluhan;
- 4). Dimensi: kepastian/jaminan (*assurance*), diharapkan semakin baik. Meliputi indikator: jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas, dan kepastian biaya;
- 5). Dimensi: perlakuan/perhatian pribadi/empati (*empathy*), diharapkan semakin baik. Meliputi indikator: mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan, sikap ramah, sikap sopan santun, tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan menghargai setiap pemohon pelayanan.

Dari 5 dimensi kualitas pelayanan publik, kontribusi/peran berbagai indikator: diharapkan semakin baik. Berdasarkan pengolahan/analisis data dan permasalahan, untuk peningkatan kualitas pelayanan publik pada lokasi Rencana Ibu Kota Negara, di Kalimantan Timur, yaitu:

- a. Peningkatan koordinasi dan kolaborasi antar kementerian/Lembaga dan *multistakeholders/ pentahelix*/para pemangku kepentingan, untuk peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan di bidang pelayanan administrasi negara/administrasi publik;
- b. Peningkatan kualitas pelayanan dan informasi publik, melalui berbagai *mass media* cetak dan elektronik secara intensif, sinergi, komprehensif, dan Berkelanjutan, dengan layanan *online/ daring*/Teknologi Informasi dan Komunikasi (internet), *mall* pelayanan terpadu dan jemput bola (*Mobile Service*), secara periodik ke wilayah pelayanan strategis;
- c. Penyediaan Sarana, Prasarana, Jaringan Infrastruktur dan SDM aparatur penunjang kualitas pelayanan administrasi negara/administrasi publik (*front liner/front office* dan *back office*);
- d. Persyaratan pelayanan administrasi negara/administrasi publik, sebaiknya disederhanakan jangan berbelit-belit/bertele-tele, sehingga tidak membingungkan mempersulit pemohon pelanggan/konsumen. Dilengkapi SOP dan ketentuan peraturan

teknis operasional. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara prima (*excellence service*);

- e. Peningkatan kualitas pelayanan publik (kecepatan waktu, kemudahan, dan keramahan pelayanan), disediakan tempat pengaduan/penyaluran keluhan/saran dan tindak lanjut pengaduan;
- f. Peningkatan keterbukaan informasi/transparansi proses pelayanan publik, untuk meminimalisir permasalahan/konflik. Termasuk kejelasan mekanisme dan prosedur, persyaratan dan kejelasan/kepastian rincian biaya tarif resmi kepada publik (bebas pungli/KKN).

Pengaruh Partisipasi dan Kolaborasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil analisis deskripsi, menunjukkan bahwa aspek partisipasi dan kolaborasi, akan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Semakin baik kinerja partisipasi maka akan semakin meningkat kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Otorita Ibu Kota Negara di Kalimantan Timur, ditentukan oleh:

- a. Tidak ada partisipasi/non partisipasi, meliputi: memanipulasi (*manipulation*). Permainan oleh pemerintah, dalam perumusan dan penetapan kebijakan IKN, sepertinya cukup ada partisipasi. Serta memulihkan (*therapy*), sekedar agar masyarakat tidak marah, pemerintah dinilai cukup memberikan sosialisasi kebijakan IKN.
- b. *Tokenism* (sekedar justifikasi agar mengiyakan), meliputi: menginformasikan/pemberitahuan (*informing*), sekedar pemberitahuan searah dengan sosialisasi, dinilai cukup. Merundingkan (*consultation*), pendapat masyarakat didengar, dan selalu dipakai sarannya, sebagai bahan masukan/pertimbangan dalam setiap proses tahapan kebijakan IKN. Serta mendiamkan/penentruman (*placation*), saran masyarakat/*multistakeholders* diterima dan dilaksanakan sesuai mekanisme, ketentuan dan peraturan perundang-undangan.
- c. Tingkat kekuasaan ada di masyarakat, meliputi: bekerja sama/kemitraan (*partnership*), ada timbal balik dinegosiasikan. Pendelegasian wewenang/kekuasaan (*delegated power*), masyarakat diberi kekuasaan (sebagian/seluruh program) dalam proses kebijakan penetapan IKN kepada masyarakat (*multistakeholders*), dipandang baik. Sedangkan kontrol/pengawasan masyarakat (*citizen control*), sepenuhnya bisa oleh masyarakat.

Namun demikian, partisipasi memiliki pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan publik, karena setiap dimensi partisipasi selalu terkait dengan *stakeholders* (pengguna dan penyelenggara pelayanan publik). Hal ini sejalan dengan pemikiran Cullingworth dan Nadin yang mengemukakan bahwa partisipasi masyarakat sangat bermanfaat dalam setiap proses penentuan dan penetapan kebijakan. Publik mempunyai hak suara di dalam pengambilan keputusan dalam proses perencanaan. Perencanaan partisipatif sudah seharusnya menciptakan mekanisme untuk memperbaiki kualitas dan kesempatan masyarakat lokal dalam keikutsertaan mereka untuk merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan (Cullingworth & Nadin, 2002).

Dengan demikian, temuan deskripsi ini memperkuat teori sebelumnya mengenai fakto-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Ada faktor internal dan eksternal yang memengaruhi efektivitas suatu pengelolaan implementasi pelayanan publik. Faktor tersebut adalah faktor partisipasi, kolaborasi dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Berikutnya, dari hasil pengolahan dan analisis data, penulisan ini juga merumuskan kebaruan praktis sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh Otorita Ibu Kota



Negara di Kalimantan Timur. Strategi tersebut adalah pelaksanaan partisipasi dan kolaborasi pelayanan publik secara **SKB** (“**S**inergi, **K**omprehensif dan **B**erkelanjutan”). Adapun penjelasan SKB, adalah sebagai berikut.

1). Apa yang dimaksud dengan **Sinergi**, **Komprehensif**, dan **Berkelanjutan**?

- a). **Sinergi**, adalah: partisipasi masyarakat (*multistakeholders*) dan kemampuan/perbuatan kolaborasi pemerintah dalam proses perumusan dan penetapan kebijakan/kebijaksanaan kualitas pelayanan public, dilaksanakan secara sinergi/terpadu, yaitu suatu bentuk dari sebuah proses/interaksi yang menghasilkan suatu keseimbangan yang harmonis sehingga dapat membuat suatu keputusan/kebijakan yang tepat/optimum. Dengan beberapa syarat utama penciptaan sinergi, yakni: kepercayaan, komunikasi yang efektif, *feedback* yang cepat, dan kreativitas. Sinergi, adalah membangun dan memastikan kolaborasi (hubungan kerja sama) yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan, untuk menghasilkan karya yang bermanfaat, saling menguntungkan, dan berkualitas.
- b). **Komprehensif**, adalah: partisipasi masyarakat (*multistakeholders*) dan kemampuan/perbuatan kolaborasi pemerintah dalam proses perumusan dan penetapan kebijakan/kebijaksanaan kualitas pelayanan publik dilaksanakan secara komprehensif/menyeluruh, yaitu segala sesuatu yang bersifat luas dan lengkap, meliputi seluruh aspek, atau meliputi ruang lingkup yang luas. Sebagai segala sesuatu yang terlihat dan memiliki wawasan yang luas terhadap sesuatu sehingga dapat dilihat dari berbagai sisi dan dapat dipahami dengan baik dan menyeluruh. Dengan begitu, segala permasalahan dapat terselesaikan dengan baik dan bijaksana. Komprehensif, adalah suatu metode berpikir filsafat yang mengkaji segala sesuatu secara menyeluruh sehingga tidak ada lagi bagian-bagian yang tersisa atau yang berada di luarnya.
- c). **Berkelanjutan**, adalah: partisipasi masyarakat (*multistakeholders*) dan kemampuan/perbuatan kolaborasi pemerintah dalam proses perumusan dan penetapan kebijakan/kebijaksanaan kualitas pelayanan publik, dilaksanakan secara Berkelanjutan, berkesinambungan; berkelanjutan; terus-menerus sesuai dengan perkembangan jaman (keterbukaan teknologi informasi, dan komunikasi).

2). Mengapa diperlukan **Sinergi**, **Komprehensif**, dan **Berkelanjutan**?

Selain ketiga aspek di atas, berdasarkan analisis data dan informasi, penulis berpendapat (melengkapi) beberapa teori tentang partisipasi, kolaborasi, dan kualitas pelayanan publik. Penulis menemukan tiga aspek lain terkait dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh Otorita Ibu Kota Negara di Kalimantan, yaitu: Sinergi, Komprehensif, dan Berkelanjutan. Sedangkan faktor-faktor lainnya, yang diperlukan untuk percepatan perwujudan kualitas pelayanan oleh Otorita Ibu Kota Negara di Kalimantan Timur, diantaranya yaitu: waktu pelayanan pada maklumat pelayanan (tepat waktu), serta tindak lanjut penanganan pengaduan (saran dan masukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik). Di antaranya, yaitu: Peningkatan jumlah/kualitas ketersediaan sarana/prasarana/fasilitas penunjang pelayanan publik berbasis IT/*Online/Free Wifi*, sistem keamanan ruang kerja dan gedung arsip, terbangunnya budaya kerja yang proaktif dan inovatif (*Total Quality Management*).

3). Siapa yang harus melakukan **Sinergi**, **Komprehensif** dan **Berkelanjutan**?

Para pemangku kepentingan (*stakeholders*), yaitu pemerintah (pusat dan daerah) sebagai birokrasi terdepan/*front line*/apatur pelayan publik dan masyarakat (perorangan/dunia usaha/swasta), sebagai pengguna/konsumen/*customer* yang mendapat pelayanan publik.



- 4). Kapan waktu dilaksanakannya **Sinergi, Komprehensif dan Berkelanjutan**?
Selama Pemerintah Pemerintah (Otorita Ibu Kota Negara di Kalimantan Timur), mempunyai kewenangan, tugas pokok, peran dan fungsi sebagai regulator/fasilitator pelayanan publik/masyarakat, untuk memberikan pelayanan yang terbaik/prima. Baik dalam jangka pendek, jangka menengah, maupun dalam jangka panjang.
- 5). Dimana dilaksanakannya **Sinergi, Komprehensif dan Berkelanjutan**?
Dilaksanakannya, yaitu di wilayah Otorita Ibu Kota Negara Baru di Kalimantan Timur dan di wilayah Pusat Ibu Kota Negara Lama (DKI Jakarta), khususnya oleh Otorita Ibu Kota Negara di Kalimantan Timur.
- 6). Bagaimana cara pelaksanaan **Sinergi, Komprehensif dan Berkelanjutan**?
Untuk kemudahan (*accessibility*) pelayanan publik secara prima, dapat dilaksanakan dengan cara langsung oleh Otorita Ibu Kota Negara di Kalimantan Timur di loket pelayanan terpadu/*mall* pelayanan terpadu (*offline*) atau keliling/jemput bola (*mobile service*) dan tidak langsung (*online/daring*). Dilengkapi sumber daya aparatur yang kompeten/profesional dan sumber daya pendukung lainnya, seperti: penyediaan sarana prasarana, termasuk sistem jaringan infrastruktur dan jaringan internet (Teknologi Informasi dan Komunikasi) yang memadai/layak ke setiap wilayah pelayanan secara bertahap dan berkelanjutan.

Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai partisipasi, kolaborasi, dan implikasinya terhadap kualitas pelayanan publik, oleh Otorita Ibu Kota Negara Nusantara di Kalimantan Timur, dapat disimpulkan bahwa partisipasi dapat berpengaruh positif/signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Semakin baik kinerja partisipasi, maka diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil analisis, menunjukkan terdapat pengaruh positif/signifikan antara kolaborasi terhadap kualitas pelayanan publik.

Berikutnya, terdapat pengaruh positif/signifikan antara partisipasi dan kolaborasi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik oleh Otorita Ibu Kota Negara di Kalimantan Timur. Semakin meningkat kinerja partisipasi dan semakin tepat proses kolaborasi, maka akan semakin meningkat kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat diartikan, bahwa jika kualitas partisipasi dan kolaborasi ditingkatkan, dapat berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan public oleh Otorita Ibu Kota Negara di Kalimantan Timur.

Selain itu, penulis juga merumuskan kebaruan (*novelty*) praktis, sebagai strategi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh Otorita Ibu Kota Negara di Kalimantan Timur. Strategi tersebut adalah pelaksanaan partisipasi dan kolaborasi pelayanan publik secara “Sinergi, Komprehensif dan Berkelanjutan”.

Adapun rekomendasi tambahan yang dapat dilakukan oleh Otorita Ibu Kota Negara di Kalimantan Timur, untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, yaitu: pertama, mengikutsertakan sejak pembahasan dan penetapan kebijakan Ibu Kota Negara Baru, maklumat/janji pelayanan dan evaluasi pelayanan oleh Otorita Ibu Kota Negara di Kalimantan Timur atau bermitra dengan lembaga independen profesional. Kedua, untuk pelaksanaan kolaborasi yang berkualitas, perlu melengkapi ketentuan peraturan yang ada, seperti: Undang-Undang, Peraturan Pemerintah tentang Penataan Ruang (*Review RTRWN, Penyusunan RDTR Kawasan Ibu Kota Negara dan RTR Kawasan Ibu Kota Negara*), serta SOP (juklak/juknis), tentang tugas pokok, fungsi dan peran Otorita Ibu Kota Negara di Kalimantan Timur. Sebagai pedoman/acuan dalam pengendalian pemanfaatan ruang yang partisipatif, akomodatif,



aplikatif, efektif, komprehensif, dan berkelanjutan, sebagai dasar pertimbangan pelayanan publik, untuk kelancaran pelayanan termasuk penanaman modal (PMA dan PMDN). Ketiga, meningkatkan kualitas teknologi informasi dan komunikasi, untuk mendukung tugas pokok, fungsi dan peran Otorita Ibu Kota Negara di Kalimantan Timur. Keempat, meningkatkan kualitas SDM aparatur pendukung lembaga Otorita Ibu Kota Negara di Kalimantan Timur secara terpadu. Kelima, menerapkan system "reward/insentif/penghargaan (aparatur yang berprestasi) and punishment/disinsentif/ sanksi tegas (aparatur yang melanggar peraturan)". Supaya terwujud suatu keadilan yang proporsional, untuk menciptakan suasana kerja kondusif, profesional, integritas, kompetitif, produktif, dan inovatif, dalam meningkatkan kinerja aparatur sipil negara Ber-AKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif), sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik secara nasional akan semakin baik..

Puslatbang PKASN LAN, Jl. Kiara Payung km. 4,7 Bumi
Perkemahan Jatinangor Sumedang, Jawa Barat
Tel: (62-22) 7790048, 7782041 Fax. (62-22) 7790055,
7790044 | bandung.lan.go.id

LAN Commentaries Editors
Guruh Muamar Khadafi | Masrully

