



M. RAIMON LAURIAR, S.STP, M.SI
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA PALEMBANG
NDH : 003

PERCEPATAN PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PERIZINAN MELALUI TRANSFORMASI PELAYANAN DIGITAL

**BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH
PROVINSI SUMATERA SELATAN BEKERJASAMA DENGAN LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahuwata'ala, berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat disusunnya rancangan proyek perubahan yang berjudul " Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang". Rancangan proyek Perubahan ini disusun dalam rangka Pelatihan Kepemimpinan Nasional Angkatan XXI Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2025, Saya mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. **Bapak Prof. Dr. H. M. Edward Juliartha, S.Sos, M.M** selaku Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan atas dikutsertakannya Saya sebagai peserta Pendidikan Kepemimpinan Administrator Angkatan II Provinsi Sumatra Selatan Tahun 2025.
 2. **Ibu Tri Hartati, S.E.,M.Si.** selaku Kepala Bidang Pengembangan Kompetensi Manajerial pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatra Selatan atas bantuan dan fasilitasi yang diberikan selama pelaksanaan PKA Angkatan II Provinsi Sumatra Selatan tahun 2025.
 3. **DR. Ir. Bambang Budhianto** selaku Coach yang telah memberikan bimbingan dan pendampingan dalam penyusunan rancangan proyek perubahan yang Saya lakukan.
 4. **Bapak H. Aprizal Hasyim, S.Sos, MM** selaku Mentor dan Sekretaris Daerah Kota Palembang atas persetujuan, bimbingan serta arahan selama pelaksanaan PKN Angkatan XXI Provinsi Sumatera Selatan tahun 2025.
 5. Semua Tim Panitia PKN Angkatan XXI Provinsi Sumatera Selatan tahun 2025 yang telah memfasilitasi pelaksanaan kegiatan
 6. Teman-teman se Angkatan XXI Pelatihan Kepemimpinan Nasional Provinsi Sumatera Selatan tahun 2025 atas motivasi dan kerjasamanya.
 7. Semua pihak yang ikut membantu hingga tersusunnya laporan aksi perubahan ini.
- Saya menyadari laporan aksi perubahan masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan sarannya sangat diperlukan agar aksi perubahan menjadi lebih baik.



PALEMBANG, 10 OKTOBER 2025

Penulis,

M. RAIMON LAURI AR, S.STP, M.Si

EXECUTIVE SUMMARY

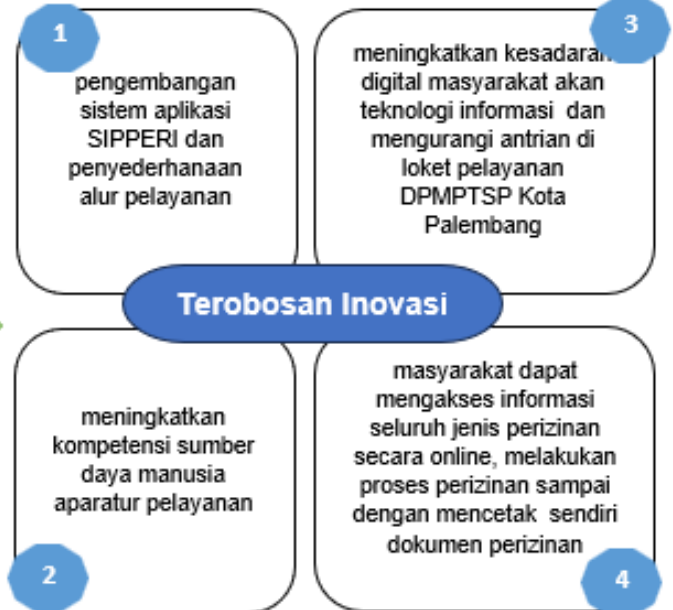
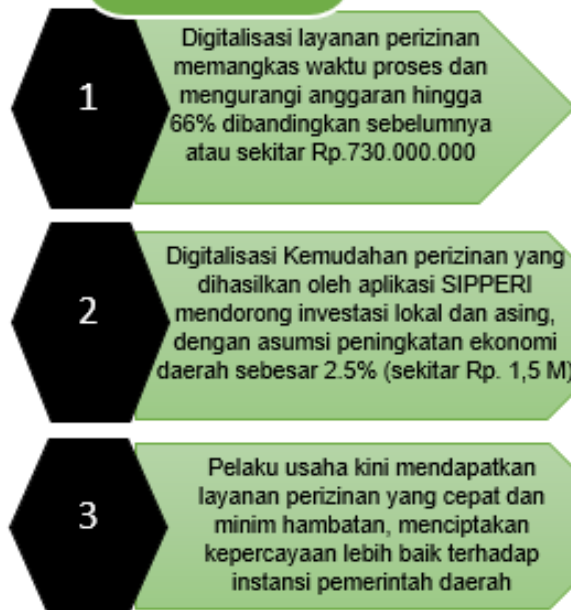
Proyek perubahan percepatan pelayanan publik melalui transformasi pelayanan digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang untuk memperbaiki Kualitas Pelayanan Publik yang sesuai dengan tuntutan masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, transformasi ini akan meliputi pengembangan fitur aplikasi SIPPERI (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan) sekaligus peningkatan kompetensi pegawai yang terlibat. Latar belakang dari pelaksanaan proyek perubahan ini adalah dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik yang menjadi salah satu prioritas utama dalam pembangunan daerah. Sektor pelayanan perizinan merupakan gerbang awal investor menanamkan investasi di Kota Palembang, namun sayangnya aplikasi yang dipakai selama ini masih belum bisa mengakomodir kemudahan dan percepatan layanan yang diinginkan oleh pelaku usaha dan atau masyarakat.

Tujuan proyek perubahan percepatan pelayanan publik melalui transformasi pelayanan digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor perizinan yang sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat sekaligus peningkatan kompetensi pegawai di era digital agar lebih kompeten dan professional. Salah satu point penting dari rencana aksi (milestone) dari Proyek perubahan percepatan pelayanan publik melalui transformasi pelayanan digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang adalah dengan pengembangan fitur Platform Aplikasi Layanan Digital yang sudah ada, melaksanakan pelatihan dan sosialisasi bagi pegawai, sosialisasi dan bimtek bagi masyarakat serta melakukan penguatan kebijakan pelayanan publik seperti Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan.

Proyek transformasi ini diharapkan dapat menjadi model bagi daerah lain dalam mengoptimalkan aplikasi pelayanan perizinan yang hampir dimiliki oleh seluruh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Indonesia. Dengan kerjasama dari semua pihak, diharapkan tujuan perbaikan kualitas pelayanan publik tercapai secara signifikan, mendukung pembangunan berkelanjutan di Kota Palembang dan menjadi cerminan layanan publik pemerintah kepada masyarakat.

Percepatan Pelayanan Publik di Bidang Perizinan melalui Transformasi Pelayanan Digital

MANFAAT



MILESTONE PROYEK PERUBAHAN

Jangka Pendek (2 Bulan)	• Pelaporan dan Konsultasi dengan Mentor • Membentuk Tim Efektif • Penyiapan regulasi penyederhanaan alur sistem dan birokrasi pelayanan serta penyusunan SOP dan SP • Melaksanakan Kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) • Melaksanakan Pengembangan Aplikasi SIPPERI bersama Tim IT Dinas Kominfo • Melaksanakan sosialisasi, bimtek dan pelatihan kepada OPD Teknis terkait perizinan dan aparatur DPMPSTSP • Uji Coba fitur terbaru Aplikasi SIPPERI
Jangka Menengah (4-6 Bulan)	• Pengembangan infrastruktur aplikasi yang sesuai dengan tren perkembangan teknologi • Menerapkan konsep keamanan data berbasis ISO 270001 • Menciptakan Pemanfaatan Data dengan instansi terkait perizinan yang berkonsep interoperabilitas data • Melakukan pemantauan dan evaluasi (monev) dampak proyek perubahan terhadap kepuasan masyarakat, efisiensi waktu, dan transparansi pelayanan. Hasil pengukuran ini menjadi bahan untuk perbaikan kebijakan di masa mendatang
Jangka Panjang (1 Tahun)	• Secara rutin melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja sistem, mengumpulkan masukan dari masyarakat dan staf, serta melakukan perbaikan dan pengembangan fitur baru berdasarkan masukan tersebut • Penerapan Kebijakan Peningkatan Kompetensi Pegawai • Melakukan Kerjasama dengan Perguruan Tinggi terkait Peningkatan Kompetensi Pegawai

Lampiran



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Merdeka No.1 Provinsi Sumatera Selatan Pos 30131
Telp: (0711) 352659,312577 Faksimile.(0711) 372384
Pos-El : info@palembang.go.id, Laman : www.palembang.go.id

SURAT PERNYATAAN PKN TINGKAT II ANGKATAN XXI TAHUN 2025

1. Peserta Pelatihan

Kami yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : M. Raimon Lauri AR., S.STP., M.Si.

Jabatan : Kepala Dinas

Instansi : Dinas Sosial Kota Palembang

Adalah peserta Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Angkatan XXI Tahun 2025 di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

2. Pejabat Pembina Kepegawaian

Kami yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : H. Aprizal Hasyim, S.Sos., M.M.

Jabatan : Sekretaris Daerah

Instansi : Pemerintah Kota Palembang

Menyatakan bahwa Proyek Perubahan Peserta Pelatihan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Angkatan XXI Tahun 2025 merupakan produk pembelajaran individual yang menjadi salah satu indikator pencapaian hasil pelatihan. Proyek Perubahan ini akan diimplementasikan di Instansi kami dalam milestone jangka menengah yaitu pada Bulan November 2025 s.d. Mei 2026 dan jangka panjang mulai Bulan Juni s.d. Desember Tahun 2026.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan segala konsekuensinya.

Palembang, Oktober 2025
Mengetahui,
Pejabat Pembina Kepegawaian
an. Wali Kota Palembang
Sekretaris Daerah

Peserta,

M. Raimon Lauri AR., S.STP., M.Si.
Pembina Utama Muda/IV.c
NIP 197805301997111001

H. Aprizal Hasyim, S.Sos., M.M.
Pembina Utama Madya/IV.d
NIP 197404151994021001

LATAR BELAKANG



Ketahanan ekonomi daerah saat ini menjadi isu hangat yang banyak dibicarakan. Penanganan inflasi sudah menjadi perhatian lebih oleh pemerintah dalam kurun waktu dua tahun terakhir. Ketahanan ekonomi mengacu pada kemampuan suatu wilayah untuk menjaga stabilitas dan pertumbuhan ekonominya, serta pulih dari berbagai guncangan dan tantangan. Ketahanan ini melibatkan berbagai aspek, termasuk kemampuan masyarakat untuk mempertahankan mata pencaharian, akses terhadap lapangan kerja, stabilitas harga, serta adaptasi terhadap perubahan ekonomi. Peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mendukung ketahanan ekonomi daerah adalah dengan memberikan pelayanan perizinan berusaha sebaik mungkin sehingga pelaku usaha tidak mengalami kesulitan dalam hal kepemilikan legalitas usahanya. Legalitas usaha yang lengkap akan memudahkan pelaku usaha dalam berinvestasi sehingga usaha yang berkembang akan meningkatkan nilai ketahanan ekonomi daerah. Hal ini juga senada dengan konsep Asta Cita yang mendukung pertumbuhan UMKM, industri dan pembangunan ekonomi.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang mempunyai tugas pokok dan fungsi untuk memberikan pelayanan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana tertuang dalam Peraturan Walikota Palembang Nomor 35 Tahun 2024 yang dalam pelaksanaan tugasnya mendapatkan pelimpahan kewenangan dari Walikota Palembang yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Walikota Palembang Nomor 58 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Di sisi lain dalam pelaksanaan tugasnya, instansi di Kota Palembang diharapkan bisa menyelenggarakan kegiatannya berbasis digital dengan dikeluarkannya Perwali Nomor 25 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kota Palembang.



Namun sayangnya pelaku usaha masih banyak mengeluhkan pelayanan perizinan yang ada walaupun sudah menggunakan aplikasi akan tetapi digitalisasinya masih belum terasa dan berdampak. Melalui transformasi pelayanan digital yang dilakukan diharapkan dapat merespon tuntutan dan tantangan tersebut.

Strategi Implementasi dari proyek perubahan **"Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital"** di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang merupakan upaya inovatif untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik adalah pengembangan fitur Platform Aplikasi Layanan Digital yang sudah ada. Dengan implementasi proyek ini, diharapkan tujuan perbaikankualitas pelayanan publik tercapai secara signifikan, mendukung pembangunan berkelanjutan di Kota Palembang

DESKRIPSI PROYEK PERUBAHAN

Proyek perubahan **"Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital"** di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang merupakan upaya inovatif untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang mengakomodir tuntutan dan harapan masyarakat. Dalam menghadapi tantangan era teknologi informasi dan digitalisasi pelayanan, proyek ini dirancang untuk menciptakan pengembangan sistem yang lebih cepat, mudah, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan atau pelaku usaha. Yang melatarbelakangi dari proyek perubahan ini adalah upaya Pemerintah Kota Palembang yang ingin memperbaiki citra pelayanan publiknya khususnya terkait perizinan dan non perizinan yang merupakan gerbang awal masuknya investor ke Kota Palembang

Selain itu, proyek ini juga diharapkan menjadi contoh bagi daerah lain dalam mengoptimalkan aplikasi pelayanan perizinan yang hampir dimiliki oleh seluruh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Indonesia.

Secara keseluruhan, **"Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital"** bukan hanya sekadar perubahan sistem, tetapi juga langkah strategis untuk menciptakan sinergitas antara pemerintah dan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, proyek ini akan berkontribusi pada pembangunan yang lebih berkelanjutan dan inklusif di Kota Palembang.

DAFTAR TABEL

- 01** Rekapitulasi Pengaduan 5 Bulan Terakhir
- 02** Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang Berdasarkan Golongan Tahun 2025
- 03** Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang Berdasarkan Pendidikan Formal
- 04** Analisis Permasalahan dengan Metode analisis USG
- 05** Tahapan Milestone Proyek Perubahan
- 06** Strategi Komunikasi Stakeholders
- 07** Rencana Strategis Pengembangan Kompetensi

Rekapitulasi Pengaduan 5 Bulan Terakhir

Tuntutan masyarakat ini sangat bertentangan dengan konsep layanan digital yang mengedepankan percepatan dan penyederhanaan dalam pelayanan publik. Bahkan data dari Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 2 periode pelaporan terakhir menunjukkan Indikator Prosedur Layanan selalu masuk dalam skor kategori Terendah yang butuh perhatian perbaikan. Untuk itu diperlukan suatu kebijakan yang bersifat transisi yang berorientasi kepada kebijakan kepemimpinan digitalisasi dengan melakukan percepatan pelayanan publik melalui transformasi pelayanan digital. Kebijakan ini merupakan kebijakan yang akan dilaksanakan melalui proyek perubahan dimana peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mendukung ketahanan ekonomi daerah dengan melakukan Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital” sehingga pelaku usaha tidak mengalami kesulitan dalam hal kepemilikan legalitas usahanya. Legalitas usaha yang lengkap akan memudahkan pelaku usaha dalam berinvestasi sehingga usaha yang berkembang akan meningkatkan nilai ketahanan ekonomi daerah.

Inovasi terkait penyederhanaan perizinan ini juga berkontribusi pada upaya pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs) kesembilan yang berbicara Infrastruktur, Industri dan Inovasi, dimana lebih lanjut inovasi yang dilakukan bisa memberikan kebijakan yang kondusif terkait peningkatan akses informasi secara digital. Proyek perubahan ini juga memberi kontribusi dari tujuan pembangunan berkelanjutan SDGs ke-16 berupa Perdamaian, keadilan dan Kelembagaan yang kuat, dimana targetnya adalah mengembangkan institusi yang efektif, bertanggung jawab dan transparan serta memastikan perizinan bisa diakses semua level. Selain itu proyek ini juga bisa dikatakan mendukung target tujuan pembangunan berkelanjutan SDGs ke-17 Kemitraan untuk mencapai tujuan, dimana melalui proyek perubahan yang terkait dengan instansi lintas sektoral dan stakeholders terkait dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Tabel 1 Rekapitulasi Pengaduan 5 Bulan Terakhir

No	Bulan	Jumlah Aduan
1	Maret	5
2	April	4
3	Mei	7
4	Juni	9
5	Juli	13

TUJUAN PROYEK PERUBAHAN

Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah wujud nyata birokrasi yang hadir untuk mempermudah dan mempercepat urusan masyarakat, dengan menyatukan berbagai layanan dalam satu tempat”



Tujuan dari proyek perubahan Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang, adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Jangka Pendek

Tujuan jangka pendek proyek perubahan Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang adalah sebagai berikut:

- Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan secara daring.
- Meningkatkan kompetensi pemahaman digital stakeholder penyelenggara pelayanan perizinan secara digital.

2. Tujuan Jangka Menengah

Tujuan jangka menengah proyek perubahan Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital” di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang adalah sebagai berikut:

- Menstrukturalisasi infrastruktur aplikasi perizinan SIPPERI;
- Tersedianya sistem retribusi daerah secara online dalam pembayaran dan pelaporan.

3. Tujuan Jangka Panjang

Tujuan jangka panjang proyek perubahan Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital di Kota Palembang adalah sebagai berikut:

- Memperbaiki Opini Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan menjadi Positif
- Mengoptimalkan pemanfaatan Aplikasi Layanan Digital SIPPERI.

Panduan praktis diberikan untuk mengatasi tantangan implementasi, memanfaatkan teknologi untuk transparansi untuk melaksanakan pelayanan terbaik.

Manfaat dari Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital di Kota Palembang



b. Optimalisasi Aplikasi Layanan

Penggunaan Aplikasi Layanan SIPPERI yang selama ini dimiliki menjadi lebih optimal lagi baik melalui penambahan fitur layanan ataupun interoperabilitas data dengan pihak terkait lainnya

Manfaat dari Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital di Kota Palembang yaitu:

1. Nilai Ekonomis

Dari segi nilai ekonomis Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital di Kota Palembang keuntungan yang signifikan, antara lain:

a. Peningkatan Efisiensi Layanan

Melalui transformasi layanan digital maka akan bisa memperpendek prosedur pelayanan, dengan menyederhanakan proses, waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan dapat dipangkas, sehingga meningkatkan efisiensi waktu dan sumber daya. Selain itu dapat menurunkan biaya operasional. Perbaikan proses dapat mengurangi biaya operasional, seperti biaya administrasi, biaya kertas, dan biaya lainnya yang terkait dengan layanan. Setidaknya melalui proyek ini diasumsikan bisa menghemat anggaran belanja sebesar 60% atau sekitar Rp.650.000.000,-.

c. Stimulasi Pertumbuhan Ekonomi

Dengan kemudahan pelayanan perizinan yang diberikan maka pelaku usaha akan terus meningkat dan pertambahan jumlah investasi yang masuk baik lokal, nasional maupun asing menjadi bertambah. Hal ini berarti pertumbuhan ekonomi Kota Palembang akan meningkat secara bertahap dan pasti dengan asumsi kenaikan sebesar 2,5% atau sebesar 1,5 milyar rupiah.



RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dari proyek perubahan Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital di Kota Palembang, adalah ;

1. Kegiatan Proyek Perubahan dilaksanakan selama 2 bulan untuk program Jangka Pendek, program Jangka Menengah selama 4 bulan sampai dengan 6 bulan, dan program Jangka Panjang selama 1 tahun
2. Lokasi Proyek Perubahan dilaksanakan di Kota Palembang dengan dinas pelaksananya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang;
3. Proyek ini berfokus pada upaya percepatan layanan yang berkonsep digitalisasi;
4. Proyek perubahan ini hanya melibatkan Organisasi Perangkat Daerah yang terkait Pelaksanaan Pelayanan Perizinan.

**PENGUNAAN TEKNOLOGI
MEMPERMUDAH PELAYANAN
PERIZINAN**

RENCANA PROYEK PERUBAHAN

ANALISA MASALAH

“Poin-poin penting yang dapat ditindaklanjuti menekankan pentingnya empati, pandangan ke depan yang strategis, dan tindakan tegas. Hal ini menjadi panduan bagi para pemimpin yang ingin menavigasi ketidakpastian dan mendorong pertumbuhan berkelanjutan.”

M. RAIMON LAURI AR,
S.STP, M.Si



1. Kinerja Organisasi

Berdasarkan Peraturan Walikota Palembang Nomor 74 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kota Palembang di Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Palembang.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan dan perumasan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- e. Pelaksanaan fungsi lain oleh Wali kota di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;

PELAKSANAAN TUGAS



Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai fungsi:

- Penyusunan dan perumasan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- Pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- Pelaksanaan administrasi dinas di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- Pelaksanaan fungsi lain oleh Wali kota di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;

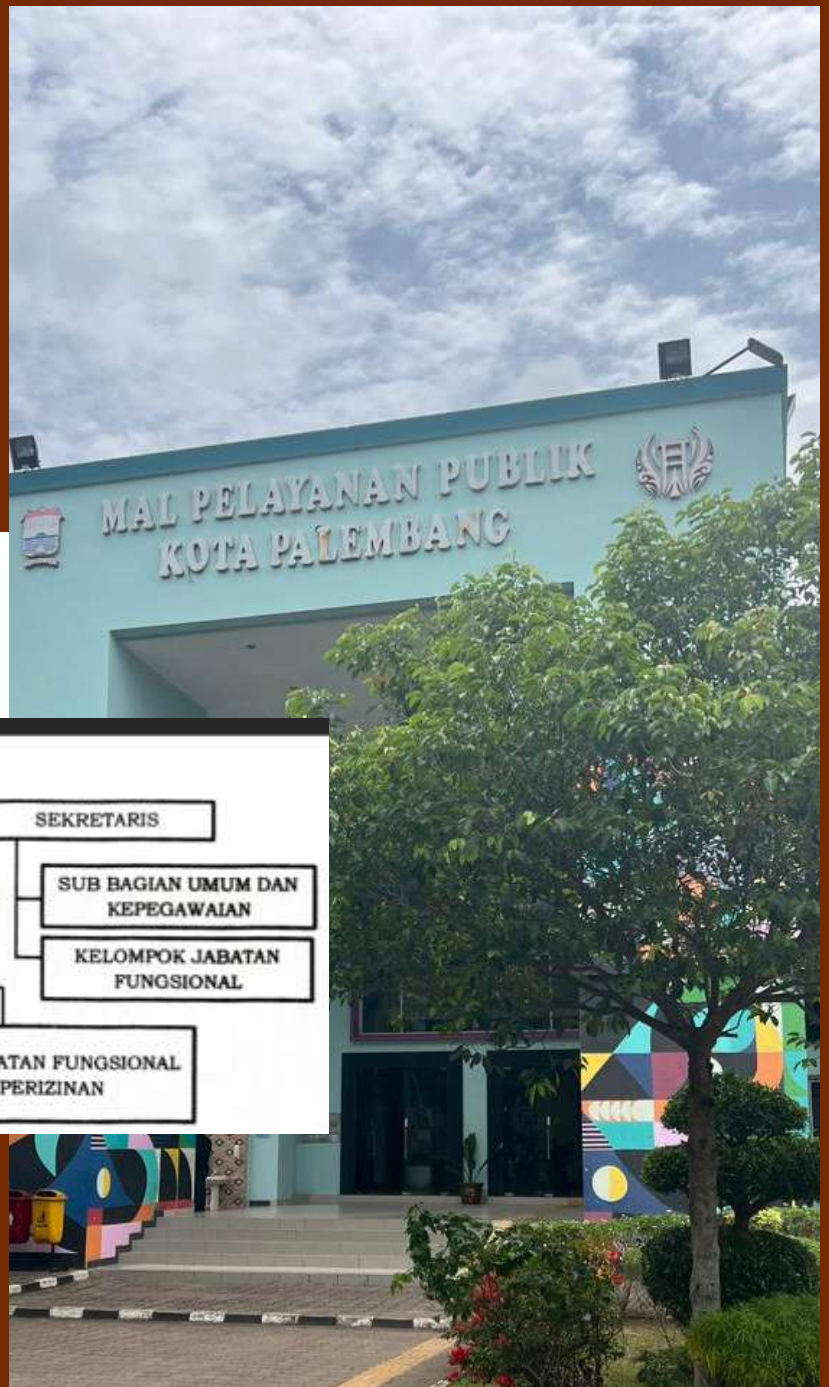


Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Dinas dibantu oleh seorang Sekretaris, 1 kepala sub bagian umum dan kepegawaian dan kelompok Jabatan Fungsional penata kelola Penanaman Modal dan kelompok Jabatan Fungsional Penata Perizinan

SUSUNAN ORGANISASI

Adapun Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, terdiri dari:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat;
- c. Subbagian Umum dan Kepegawaian



Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang memiliki struktur yang berbeda dengan organisasi pada umumnya, dimana terdiri dari kelompok jabatan fungsional saja.

Jumlah pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang per Juni 2025 berjumlah 115 (seratus enam belas) orang pegawai, terdiri dari 13 (tiga belas) orang Golongan IV, 63 (enam puluh tiga) orang Golongan III dan 2 (dua) orang Golongan II, 37 (tiga puluh tujuh) orang P3K secara rinci disajikan dalam bentuk tabel berikut ini:

Tabel2 Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang Berdasarkan Golongan Tahun 2025

Tabel2 Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang Berdasarkan Golongan Tahun 2025

NO.	TEMPAT TUGAS	GOLONGAN					JUMLAH
		I	II	III	IV	P3K	
1.	Sekretariat	-	2	31	4	19	56
2.	JF Penata Kelola PM	-	-	14	4	8	26
3.	JF Penata Perizinan	-	-	18	5	10	33
Jumlah		-	2	63	13	37	115

Ket: Data per Juni 2025

Sementara kondisi pegawai dilihat dari tingkat pendidikannya dapat tergambar dari tabel dibawah ini:

No.	PENDIDIKAN	JUMLAH		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1.	SLTP/ Sederajat	-	-	0
2.	SLTA/ Sederajat	-	2	2
3.	Sarjana Muda/ Sederajat	6	9	15
4.	Sarjana S1	17	21	38
5.	Pasca Sarjana	25	35	60
Jumlah		48	67	115

Ket: Data per Juni 2025

Mengidentifikasi dan Analisis Isu Strategis

Di era digital, perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik. Digitalisasi layanan publik telah menjadi isu strategis utama pemerintah daerah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Lebih lanjut tuntutan terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, akuntabel, dan efisien semakin terus meningkat. Namun, kenyataannya masih banyak unit pelayanan publik yang belum optimal dalam memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas layanan menjadi lebih baik.



Dalam upaya untuk membangun kinerja organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah dilakukan

diidentifikasi analisis permasalahan dan Analisis isu strategis, sebagai berikut

b. Rentannya Pelayanan publik dengan praktik Pungli dan Korupsi.

Salah satu masalah dalam lambatnya pelayanan publik adalah Rentannya Pelayanan publik dengan praktik Pungli dan Korupsi Kondisi ini bukan hanya menghambat efektivitas pelayanan tetapi juga merusak kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah

PENJABARAN ISU



c. Menurunnya kinerja dan integritas Sumber Daya Manusia pelayanan publik.

Menurunnya kinerja dan integritas sumber daya manusia (SDM) dalam pelayanan publik merupakan isu yang serius karena berdampak langsung pada kualitas layanan yang diterima masyarakat. Hasil evaluasi dari kegiatan penilaian integritas pegawai yang dilakukan oleh Komisi Pemebrantasan Korupsi pada tahun 2024 menunjukkan penurunan nilai integritas pegawai.

d. Kurangnya pemahaman dan keterampilan pelaku usaha dalam menggunakan sistem digital Transformasi digital dalam pelayan publik ditujukan untuk mempercepat, menyederhanakan, dan meningkatkan transparansi proses layanan. Banyak nya masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses, memahami dan memanfaatkan sistem digital yang telah disediakan oleh DPMPSTSP Kota Palembang sehingga masyarakat lebih nyaman dengan memilih layanan tatap muka meskipun sistem digital sudah tersedia.

Memberdayakan para pemimpin untuk membuat keputusan yang tepat, meningkatkan ketahanan organisasi, dan mencapai keberhasilan jangka panjang dalam lanskap ekonomi yang terus berkembang.

METODE USG

- a. **Urgency (Tingkat Kegawatan)**, yaitu besarnya dampak yang ditimbulkan terhadap keselamatan jiwa manusia, uang, harta benda, produksi maupun reputasi baik secara individu maupun organisasi.
- b. **Seriousness (Serius atau mendesak)**, yaitu banyaknya waktu yang tersedia untuk penanganan suatu masalah.
- c. **Growth (Pertumbuhan)**, yaitu perkiraan akan bertambah buruknya suatu keadaan dibandingkan dengan keadaan sebelumnya atau sekarang.



Masing-masing parameter Urgency, Seriousness dan Growth menggunakan skala 1 sampai 5 dengan keterangan sebagai berikut:

Skala 1 = Sangat Kecil

Skala 2 = Kecil

Skala 3 = Sedang

Skala 4 = Besar

Skala 5 = Sangat Besar

ANALISA PERMASALAHAN DENGAN METODE USG

Tabel 4. Analisis Permasalahan dengan Metode analisis USG

No	IDENTIFIKASI ISU STRATEGIS	KRITERIA			jumlah	Rangking
		Urgensi	Seriousness	Growth		
1	Kualitas Pelayanan publik menurun dan tidak memenuhi tuntutan masyarakat	5	5	4	18	I
2	Rentannya Pelayanan publik dengan praktik Pungli dan Korupsi.	5	4	3	15	II
3	Menurunnya kinerja dan integritas Sumber Daya Manusia pelayanan publik	3	4	4	14	III
4	Kurangnya pemahaman dan keterampilan pelaku usaha dalam menggunakan sistem digital	3	3	4	13	IV

Berdasarkan analisis USG (Urgency, Seriousness, Growth) tersebut diatas, maka penyebab masalah yang prioritas harus segera diatasi adalah peringkat nomor 1 adalah “Kualitas Pelayanan Publik Menurun dan Tidak Memenuhi Tuntutan Masyarakat”.

Akar Penyebab Masalah

Dalam mencari akar penyebab masalah dari isu strategis prioritas bahwa kualitas pelayanan menurun dan tuntutan perbaikan layanan meningkat di Kota Palembang dibutuhkan integritas dalam pelaksanaan pelayanan publik. Masalah menurunnya kualitas pelayanan publik di tengah meningkatnya tuntutan masyarakat akan layanan yang lebih baik merupakan situasi yang umum dalam birokrasi modern, terutama di negara berkembang. Untuk memahami dan mengatasinya, penting untuk mengidentifikasi akar penyebab (root causes) dari masalah tersebut yaitu:

a. Waktu Layanan melebihi Standar Operasional Prosedur (SOP) Hal ini dikarenakan jenjang birokrasi yang panjang dalam proses pelayanan, dimana untuk menyelesaikan sebuah produk pelayanan perizinan membutuhkan tahapan 7 orang verifikator baru bisa diterbitkan, belum ditambah permasalahan tidak dipatuhinya waktu SOP oleh masing-masing petugas verifikator tersebut.

a. Persyaratan yang masih banyak

Penyebab hal tersebut diatas terjadi karena interoperabilitas data yang telah dilakukan masih belum dilaksanakan secara optimal, masih banyak data yang belum terintegrasi bahkan SOP masih belum diperbaharui.

b. Minimnya sarana pelayanan

Permasalahan ini terjadi karena sarana utama pelayanan seperti computer dan server belum diperbaharui dalam kurun waktu 5 tahun terakhir bahkan beberapa layanan perizinan belum sepenuhnya berbasis digital.

c. Sumber Daya Manusia kurang kompetensi

Kondisi ini terjadi minimnya pegawai yang belum mengikuti diklat serta kurangnya pemahaman terhadap peraturan perizinan yang terbaru.

Dengan memahami analisis SWOT ini, pemerintah Kota Palembang dapat mengoptimalkan kekuatan dan peluang, sambil mengatasi kelemahan dan ancaman yang ada. Proyek perubahan Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital di Kota Palembang, asalkan diimbangi dengan strategi yang tepat dan partisipasi aktif dari semua pemangku kepentingan. Strategi SWOT yang dapat dilaksanakan berdasarkan kondisi kekuatan, peluang, kelemahan dan ancaman diatas adalah sebagai berikut:

SO (Strengths – Opportunities)

1. Mengoptimalkan dukungan kebijakan daerah untuk memperoleh anggaran tambahan dari pemerintah daerah guna penguatan infrastruktur digital.
2. Memanfaatkan SDM berkompeten untuk mengembangkan inovasi layanan digital yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin melek teknologi.
3. Memperluas kemitraan dengan pihak swasta (vendor IT, penyedia cloud) untuk mempercepat implementasi sistem pelayanan online.
4. Menggunakan citra positif DPMPPTSP sebagai modal dalam kampanye sosialisasi digitalisasi layanan.

ST (Strengths – Threats)

1. Memperkuat keamanan siber dengan pelatihan SDM IT internal serta penerapan sistem keamanan berlapis (multi-layer security).
2. Menggunakan citra positif dan kepercayaan masyarakat untuk mengurangi resistensi terhadap layanan digital melalui edukasi dan pendekatan personal.
3. Memanfaatkan infrastruktur teknologi untuk menyediakan sistem backup dan redundancy agar layanan tetap berjalan saat terjadi gangguan internet.
4. Melakukan penyesuaian layanan sesuai perubahan regulasi melalui koordinasi aktif dengan kementerian terkait.



WO (Weaknesses – Opportunities)

1. Mengajukan bantuan anggaran dari program nasional transformasi digital untuk menutupi kekurangan dana pembaruan sistem.
2. Mengadakan pelatihan digital secara berkala bagi pegawai memanfaatkan program CSR atau kemitraan dengan perguruan tinggi dan komunitas IT.
3. Memanfaatkan peningkatan literasi digital masyarakat untuk memperluas sosialisasi layanan melalui media sosial dan webinar.
4. Menggunakan dukungan teknologi modern untuk mempercepat integrasi data antar instansi terkait.

WT (Weaknesses – Threats)

1. Membuat disaster recovery plan untuk mengantisipasi gangguan teknis seperti server down atau gangguan internet.
2. Mengalokasikan anggaran khusus keamanan siber guna mengurangi risiko serangan dan kebocoran data.
3. Melakukan pendekatan inklusif kepada masyarakat yang kurang terbiasa dengan layanan digital, seperti menyediakan help desk offline sementara.
4. Menjalin koordinasi intensif dengan instansi pusat dan daerah untuk memastikan layanan tetap sesuai regulasi yang berlaku



Adapun gambaran kondisi eksisting dan kondisi yang diharapkan serta inovasi untuk menyelesaikan GAP yang ada adalah sebagai berikut:

1. Kondisi Eksisting Saat ini

Kondisi Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu saat ini walaupun telah menggunakan aplikasi perizinan yang disebut SIPPERI akan tetapi pelayanan masih dianggap belum optimal seiring dengan tuntutan perbaikan layanan oleh masyarakat. Hal ini disebabkan karena:

- a. masih ada jenis perizinan yang diproses secara offline;
 - b. dokumen perizinan belum sepenuhnya menerapkan paperless; dan
 - c. pelayanan dilakukan secara online akan tetapi pemohon masih harus datang ke loket pelayanan untuk pengambilan SK.
2. Kondisi yang diharapkan dari proyek perubahan percepatan pelayanan publik melalui transformasi pelayanan digital, adalah sebagai berikut:

a. Output dari proyek perubahan, yaitu:

- 1) Melakukan penyederhanaan birokrasi layanan;
- 2) Melakukan pengawasan secara rutin;
- 3) Memperbanyak kerjasama pemanfaatan data sehingga mengurangi persyaratan fisik;
- 4) Melakukan Forum Konsultasi Publik untuk mendapatkan masukan perbaikan SOP;
- 5) Melakukan branding Organisasi;
- 6) Bekerjasama dengan Kominfo dan Vendor IT untuk membangun aplikasi yang terintegrasi/ dashboard tunggal
- 7) Kerjasama dengan Perguruan tinggi terkait peningkatan kompetensi pegawai;
- 8) Menerapkan kebijakan peningkatan Kompetensi Pegawai.

b. Outcome dari proyek perubahan, yaitu:

- 1) Pelayanan menjadi Lebih Sederhana, Transparan, Terkontrol, Terintegrasi dan Responsif;
- 2) Petugas Layanan yang lebih Profesional dan Kompeten.



1. Terobosan Inovatif

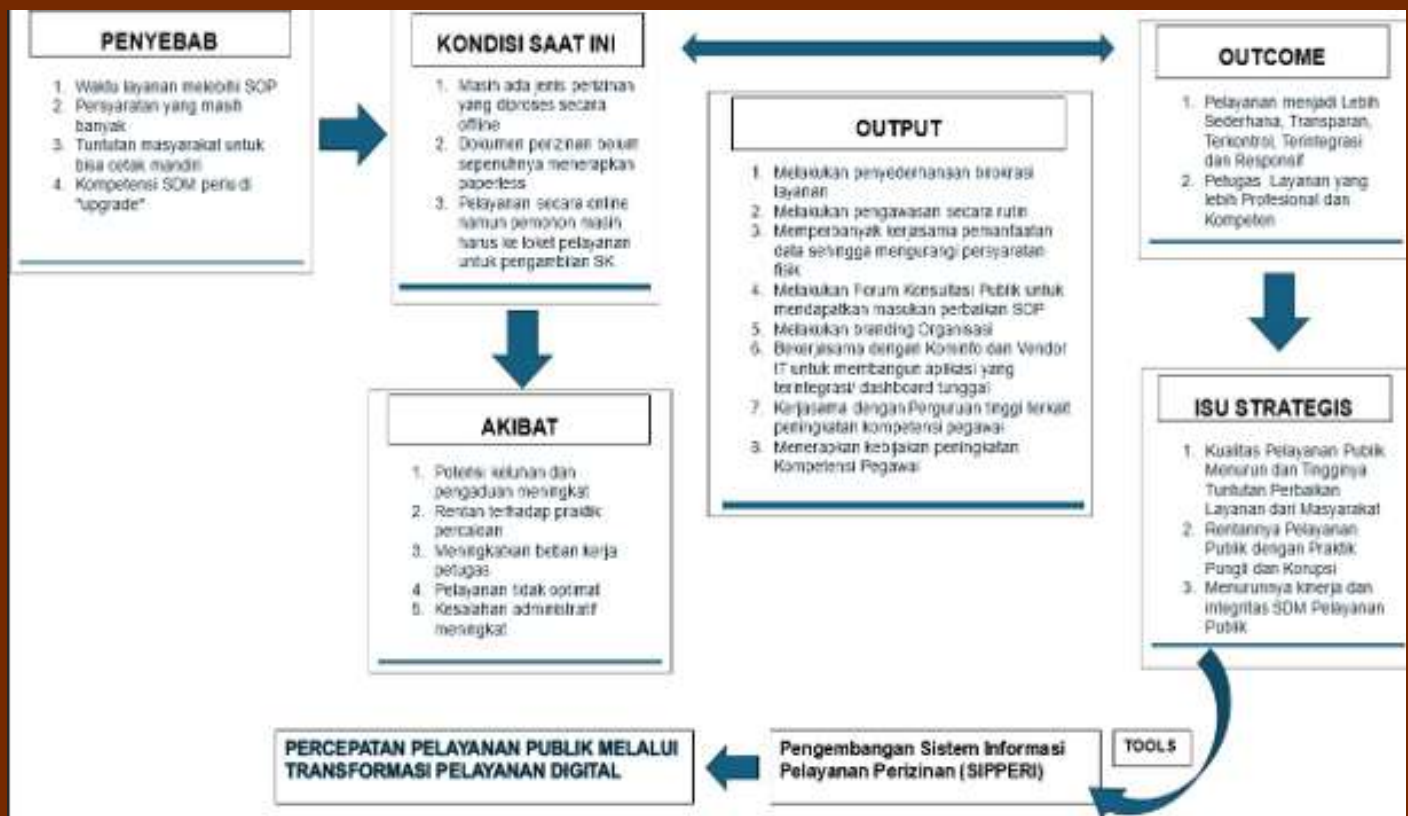
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kota Palembang merupakan perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah. Sebagai garda terdepan dalam pelayanan investasi dan perizinan, DPMTSP menjalankan tugas dan fungsi yang berlandaskan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, dan kepastian hukum. Melalui pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut, DPMTSP berperan sebagai katalisator pembangunan Kota Palembang. Dengan mendorong investasi yang berkelanjutan dan memberikan pelayanan perizinan yang efisien, serta turut menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan daerah, serta memperkuat daya saing ekonomi lokal.



mengurangi antrean di loket pelayanan DPMPTSP, tetapi juga meningkatkan kesadaran digital masyarakat akan teknologi informasi.

Berikut Gambaran kondisi saat ini dan kondisi yang diinginkan terhadap proyek perubahan.





1. PENTAHAPAN PROYEK PERUBAHAN UNTUK MENGATASI PERMASALAHAN TERSEBUT DIATAS, TERDAPAT BEBERAPA TAHAPAN PROYEK PERUBAHAN DALAM MELAKSANAKAN TEROBOSAN INOVATIF YANG DILAKUKAN DALAM RANGKA PERCEPATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI TRANSFORMASI PELAYANAN DIGITAL DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PALEMBANG. SECARA RINCI TAHAPAN KEGIATAN YANG AKAN DILAKUKAN DALAM PROSES MENYELESAIKAN PERMASALAH INI ADALAH SEBAGAIMANA TABEL BERIKUT:

TAHAPAN RENCANA AKSI PERUBAHAN			
NO	TAHAPAN URAIAN KEGIATAN	WAKTU	OUTPUT
A. JANGKA PENDEK (2 Bulan)			
1.	Persiapan Pelaksanaan Proyek Perubahan, dengan kegiatan: • Pelaporan kepada Sekretaris Daerah (Mentor) • Meminta Waktu menjelaskan rancangan aksi perubahan • Memohon dukungan • Mendapatkan Arahan • Rapat koordinasi internal terkait rencana proyek perubahan • Membentuk Tim Pelaksana Proyek Perubahan baik unsur internal DPMPTSP, Perangkat Daerah Teknis dan Stakeholders terkait langsung	Minggu ke-1 September 2025	Dokumentasi Kegiatan, Telaah Staf, Surat Pernyataan Dukungan Sekda, Lembaran saran tindak lanjut, SK dan Uraian Tugas
2.	Penyiapan penyiapan regulasi penyederhanaan alur sistem dan birokrasi pelayanan serta penyusunan SOP dan SP, dengan kegiatan : • Rapat pembahasan dengan Bagian Hukum Setda Kota Palembang • Rapat pembahasan dengan OPD Teknis Terkait, Stakeholders terkait langsung terkait materi SOP dan SP. • Rapat pembahasan dengan OPD Teknis Terkait, Stakeholders terkait langsung terkait materi SOP dan SP	Minggu ke-2 September 2025	Undangan Rapat, Daftar hadir, Notulen rapat, draft SK Walikota tentang SOP dan SP
3.	Melaksanakan kegiatan Forum Konsultasi Publik • FKP terkait materi SOP • FKP terkait SP • Mengumpulkan masukan perbaikan.	Minggu ke-4 September 2025	Undangan Daftar Hadir, Notulen, Dokumentasi Kegiatan
4.	Melaksanakan pengembangan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIPPERI) oleh Tim IT Dinas Kominfo dan Tim IT DPMPTSP dengan kegiatan: • Rapat koordinasi pengembangan aplikasi • Membuat kerangka acuan kegiatan	Minggu ke-3 September- Minggu ke-2 Oktober 2025	Aplikasi SIPPERI

TAHAPAN RENCANA AKSI PERUBAHAN			
NO	TAHAPAN URAIAN KEGIATAN	WAKTU	OUTPUT
JANGKA PENDEK (2 Bulan)			
	Melakukan pengembangan aplikasi pelayanan		
5.	Melaksanakan Sosialisasi, Bimbingan Teknis dan Pelatihan kepada DPMPSTSP, OPD Teknis (Tim Teknis) dengan kegiatan: - Membentuk Panitia Kegiatan - Rapat Koordinasi Melaksanakan Sosialisasi	Minggu ke-2 Oktober 2025	Undangan Daftar Hadir Notulen Dokumentasi Kegiatan
6.	Uji coba fitur terbaru Aplikasi SIPPERI	Minggu ke-3 Oktober 2025	Memastikan Aplikasi SIPPERI sudah dapat digunakan oleh masyarakat
B. JANGKA MENENGAH (4 BULAN S/D 6 BULAN)			
1.	Pengembangan infrastruktur aplikasi yang sesuai dengan tren perkembangan teknologi	Bulan November 2025-Maret 2026	Fitur dan user friendly
2.	Menerapkan konsep keamanan data berbasis ISO 270001	Bulan Februari-April 2026	Sertifikasi ISO dari Lembaga Resmi
3.	Menciptakan Pemanfaatan Data dengan instansi terkait perizinan yang berkonsep interoperabilitas data	Bulan Februari-April 2026	Satu Data Pelayanan
4.	Melakukan pemantauan dan evaluasi (monev) dampak proyek perubahan terhadap kepuasan masyarakat, efisiensi waktu, dan transparansi pelayanan. Hasil pengukuran ini menjadi bahan untuk perbaikan kebijakan di masa mendatang.	Bulan April-Juni 2026	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat per Triwulan
C. JANGKA PANJANG (1 TAHUN)			
1.	Secara rutin melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja sistem, mengumpulkan masukan dari masyarakat dan staf, serta melakukan perbaikan dan pengembangan fitur baru berdasarkan masukan tersebut	(Bulan Maret, Juni, September, Desember 2026)	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat per Triwulan
2.	Penerapan Kebijakan Peningkatan Kompetensi Pegawai	Laporan Akhir Tahun (Desember 2026)	LPPD
3.	Melakukan Kerjasama dengan Perguruan Tinggi terkait Peningkatan Kompetensi Pegawai	Laporan Akhir Tahun (Desember 2026)	LPPD

3. Rencana Strategi Marketing

a. Analisa Stakeholders

Dalam melaksanakan proyek perubahan percepatan pelayanan publik melalui transformasi pelayanan digital dilakukan indentifikasi pemangku kepentingan (stakeholder) yang merupakan individu, sekelompok manusia, komunitas atau masyarakat baik secara keseluruhan maupun secara parsial yang memiliki hubungan serta kepentingan terhadap inovasi/proyek perubahan yang sedang dilakukan oleh reformer. Stakeholder yang akan terlibat dalam proyek perubahan ini terdiri dari stakeholder internal dan stakeholder eksternal:

1) Stakeholder internal yang terdiri dari komponen internal Pemerintah Kota Palembang dalam, yang terdiri dari:

- a) Wali Kota Palembang;
- b) Sekretaris Daerah Kota Palembang;
- c) Kepala Dinas Kominfo Kota Palembang;
- d) Kepala Bagian Hukum Setda Kota Palembang;
- e) Tim Kerja Perizinan DPMTSP;
- f) Perangkat Daerah Teknis terkait Perizinan, yang terdiri dari:

- Kepala Dinas Kesehatan Kota Palembang;
- Kepala Dinas Tenaga Kerja Kota Palembang;
- Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Palembang;
- Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang;
- Kepala Dinas Perdagangan Kota Palembang;
- Kepala Dinas Perindustrian Kota Palembang;
- Kepala Dinas Pendidikan Kota Palembang;
- Kepala Dinas PU Bina Marga dan Penataan Ruang Kota Palembang;

- Kepala Dinas Perhubungan Kota Palembang;
- Kepala Dinas Pariwisata Kota Palembang;
- Kepala Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang;
- Kepala Dinas Perikanan Kota Palembang; dan
- Kepala Dinas Sosial Kota Palembang.



2) Stakeholder eksternal yang terdiri dari komponen yang berada diluar (eksternal) Pemerintah Kota Palembang dalam, yang terdiri dari :

- a) Masyarakat pengguna layanan;
- b) Akademisi;
- c) Vendor IT;
- d) Lembaga Swadaya Masyarakat;
- e) Media Massa (cetak dan elektronik).





(stakeholders) tersebut diatas, dikelompokan yang menunjukan peran dalam proyek perubahan percepatan pelayanan publik melalui transformasi pelayanan digital, yaitu:

1. *Promoters* adalah stakeholder yang memiliki pengaruh dan minat tinggi terhadap keberhasilan proyek perubahan. Stakeholde dalam kelompok ini adalah dari komponen internal Pemerintah Kota Palembang dalam, yang terdiri dari:

- a) Wali Kota Palembang;
- b) Sekretaris Daerah Kota Palembang; dan
- c) Tim Kerja Perizinan DPMTSP
- d) Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Palembang
- e) Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Palembang
- f) Tim Tekhnis Organisasi Perangkat Daerah, yang terdiri dari:

- Tim Tekhnis Kesehatan Kota Palembang;
- Tim Tekhnis Tenaga Kerja Kota Palembang;
- Tim Tekhnis Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Palembang;
- Tim Tekhnis Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang;
- Tim Tekhnis Perdagangan Kota Palembang;
- Tim Tekhnis Perindustrian Kota Palembang;
- Tim Tekhnis Pendidikan Kota Palembang;
- Tim Tekhnis PU Bina Marga dan Penataan Ruang Kota Palembang;
- Tim Tekhnis Perhubungan Kota Palembang;
- Tim Tekhnis Pariwisata Kota Palembang;
- Tim Tekhnis Koperasi dan UKM Kota Palembang;
- Tim Tekhnis Perikanan Kota Palembang;
- dan
- Tim Tekhnis Sosial Kota Palembang.



2. Latens adalah stakeholder yang memiliki pengaruh besar, tetapi memiliki minat yang rendah terhadap keberhasilan proyek perubahan. Stakeholder dalam kelompok ini adalah:

- a) Dinas Kominfo Kota Palembang;
- b) Vendor IT/Konsultan IT;
- c) Perangkat Daerah Teknis terkait Perizinan, yang terdiri dari:
 - Kepala Dinas Kesehatan Kota Palembang;
 - Kepala Dinas Tenaga Kerja Kota Palembang;
 - Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Palembang;
 - Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang;
 - Kepala Dinas Perdagangan Kota Palembang;
 - Kepala Dinas Perindustrian Kota Palembang;
 - Kepala Dinas Pendidikan Kota Palembang;
 - Kepala Dinas PU Bina Marga dan Penataan Ruang Kota Palembang;
 - Kepala Dinas Perhubungan Kota Palembang;
 - Kepala Dinas Pariwisata Kota Palembang;
 - Kepala Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang;
 - Kepala Dinas Perikanan Kota Palembang; dan
 - Kepala Dinas Sosial Kota Palembang.



Gambar 4. Identifikasi dan pemetaan stakeholders

3. Defenders adalah stakeholder yang memiliki pengaruh kecil, tetapi memiliki minat yang tinggi terhadap keberhasilan proyek perubahan.

Stakeholder dalam kelompok ini adalah Masyarakat dan Aparatur Sipil Negara (ASN).

4. Apathetics adalah stakeholder yang memiliki pengaruh kecil dan minat rendah terhadap keberhasilan proyek perubahan. Stakeholder dalam kelompok ini adalah Akademisi, Lembaga Swadaya Masyarakat, dan Media Massa.

Untuk menghadapi setiap kelompok stakeholder di atas, peserta PKN II akan menggunakan strategi komunikasi, sebagai berikut:

KELOMPOK STAKEHOLDER	STRATEGI KOMUNIKASI
Promotors (P)	Strategi komunikasi yang digunakan adalah untuk meningkatkan dukungan dan minat <i>promoters</i> terhadap proyek perubahan ini (<i>closely managed strategy</i>), diantaranya : • Koordinasi secara regular; • Konsultasi secara regular; • Pelaporan secara regular; • Diskusi secara regular.

Latens (L)	Strategi komunikasi yang digunakan adalah untuk meningkatkan minat <i>stakeholder</i> terhadap proyek perubahan, yaitu : • Sosialisasi tentang pentingnya percepatan pelayanan publik melalui transformasi pelayanan digital dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat Kota Palembang; • Penyampaian bahwa pentingnya peran <i>latens</i> dalam keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan publik; • Diskusi dan persuasi agar <i>latens</i> menjadi <i>promoters</i>.
-------------------------	--

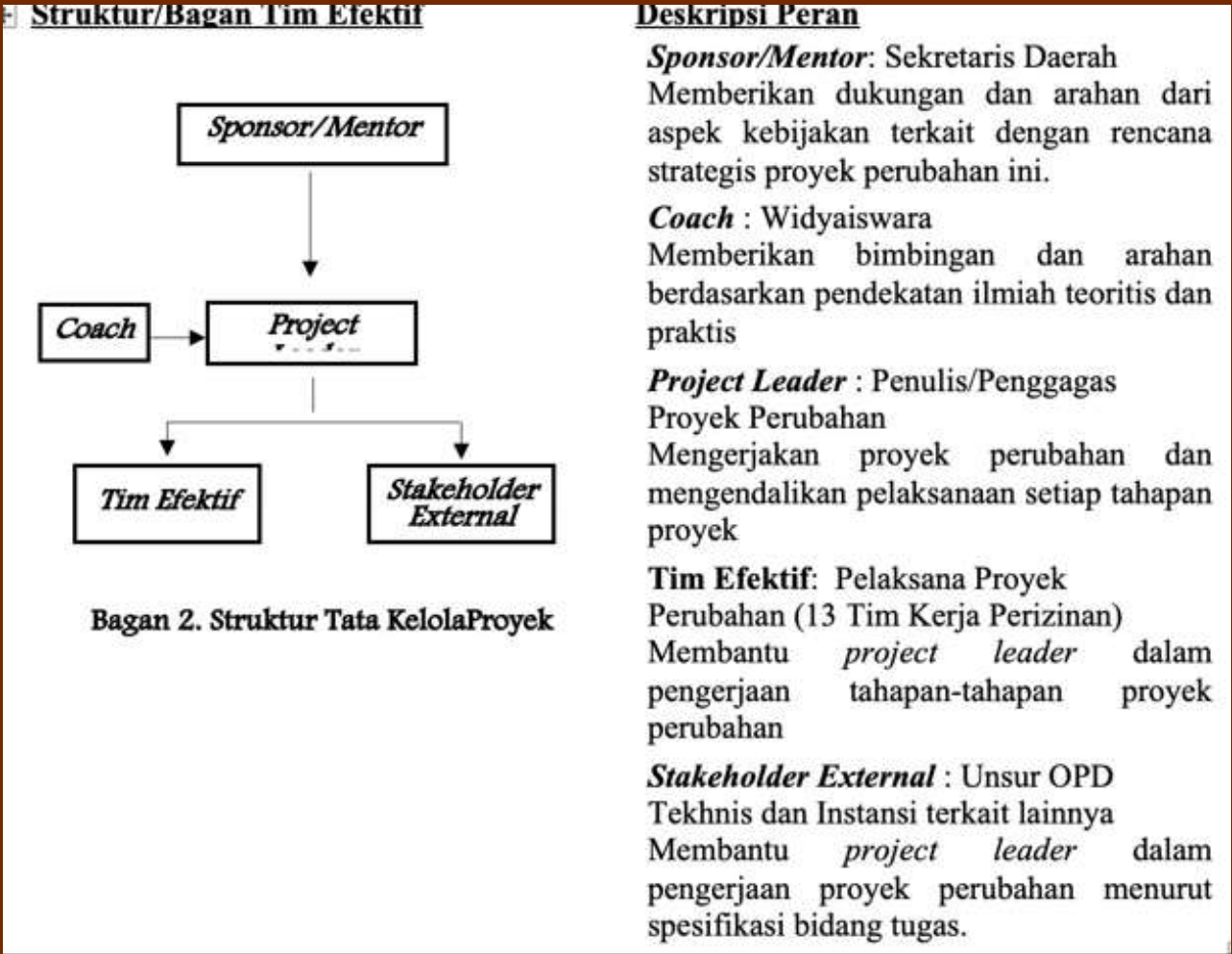
Defenders (D)	Strategi komunikasi yang digunakan adalah untuk meningkatkan pengaruh <i>stakeholder</i> agar mendukung proyek perubahan, yaitu: • Sosialisasi dan penjelasan yang reguler (<i>keep informed</i>); • Edukasi tentang pentingnya informasi dan database yang berbasis teknologi dan bisa diakses secara langsung.
----------------------------	---

Apathetics (A)	Strategi komunikasi yang digunakan adalah untuk meningkatkan minat <i>stakeholder</i> ini agar mendukung proyek perubahan yaitu: • Sosialisasi / <i>Launching</i> dan advokasi tentang pelaksanaan percepatan pelayanan publik melalui transformasi pelayanan digital; • Diskusi dan persuasi agar <i>apathetic</i> menjadi <i>defenders</i>.
-----------------------------	--

A. TATA KELOLA PROYEK PERUBAHAN

Proyek perubahan "Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital" di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang merupakan langkah strategis untuk menjawab tuntutan reformasi birokrasi, percepatan pelayanan publik, dan pemanfaatan teknologi digital dalam tata kelola pemerintahan.

Transformasi ini didorong oleh kesadaran bahwa pelayanan publik yang modern, efisien, dan terintegrasi akan memperbaiki citra pemerintah daerah, mengurangi praktik maladministrasi, dan memberikan kepastian berusaha bagi pelaku usaha. Meskipun telah tersedia aplikasi pelayanan, tingkat digitalisasi belum optimal dan belum berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Transformasi yang dilakukan tidak hanya berfokus pada penggunaan aplikasi atau perangkat lunak, tetapi juga menyentuh seluruh ekosistem pelayanan publik: regulasi, prosedur, sumber daya manusia, integrasi data, hingga komunikasi publik. Layanan perizinan dan non-perizinan yang selama ini menjadi pintu masuk investasi daerah ditargetkan untuk mengalami peningkatan kualitas melalui penerapan sistem yang terintegrasi, cepat, transparan, akuntabel, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat serta pelaku usaha. Agar proyek perubahan bisa berjalan dengan efektif, tepat waktu serta tujuan jangka pendek dapat tercapai, berikut struktur tata kelola proyek perubahan penulis:



Adapun langkah-langkah pengelolaan dalam pelaksanaan proyek perubahan Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital di Kota Palembang, yaitu:

1. Analisis Kebutuhan dan Penilaian Awal

- Evaluasi sistem yang ada untuk meninjau kekuatan dan kelemahan aplikasi serta SOP pelayanan.
- Identifikasi kebutuhan untuk menentukan layanan yang akan ditransformasi ke digital.
- Analisis stakeholder untuk mengidentifikasi pihak internal dan eksternal serta harapan mereka.

2. Pembentukan Regulasi pendukung dalam pelaksanaan Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital di Kota Palembang

- SK Walikota tentang Tim Efektif Proyek Perubahan.
- SK Kepala DPMPTSP tentang Tim Teknis Internal.
- Peraturan Walikota terkait pelaksanaan layanan digital.
- Penyusunan Juknis dan Juklak sebagai panduan operasional

3. Perencanaan dan Desain Sistem

- Mendesain arsitektur teknologi, alur proses bisnis, dan antarmuka pengguna.
- Memilih platform SIPPERI dan memastikan integrasi dengan sistem terkait.



4. Pengembangan dan Implementasi

- Pengembangan sistem bersama vendor IT dan tim internal.
- Uji coba internal untuk memastikan fungsi dan keamanan.
- Pelatihan SDM untuk memastikan kesiapan operasional

5. Peluncuran dan Sosialisasi

- Soft launch untuk pengguna terbatas sebagai uji coba.
- Sosialisasi melalui media online dan offline.
- Penyediaan layanan bantuan bagi pengguna

6. Pemantauan dan Evaluasi

- Monitoring kinerja sistem secara berkala.
- Pengumpulan umpan balik pengguna.
- Evaluasi berkala untuk perbaikan berkelanjutan

7. Peningkatan Berkelanjutan

- Penambahan fitur baru dan fungsi sesuai kebutuhan.
- Penguatan keamanan siber.
- Penambahan integrasi data lintas instansi

Dengan mengikuti langkah-langkah ini, diharapkan transformasi pelayanan digital dapat terlaksana dengan baik.



A. RENCANA MATA PELATIHAN PILIHAN MENDUKUNG PROYEK PERUBAHAN

Dalam pelaksanaan proyek perubahan Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital di Kota Palembang, peserta akan mengambil rencana mata pelatihan pilihan yang mendukung proyek perubahan yang sesuai dengan tema dari proyek perubahan ini, yaitu:

1. Mata Pelatihan “Mengaktifkan Transformasi Digital di Sektor Pemerintahan”, dimana melalui mata pelatihan ini diharapkan diperoleh informasi, wawasan bahkan peningkatan kompetensi terkait tantangan dan hambatan dalam pelaksanaan transformasi digital serta trik dan strategi dalam mewujudkannya;

2. Mata Pelatihan “Strategi Penggunaan Kecerdasan Buatan dalam Pengembangan Sistem Teknologi Pemerintah”, pemilihan mata pelatihan ini bertujuan agar diperoleh informasi dan kompetensi terkait pemanfaatan kecerdasan buatan yang bisa dipergunakan pada unit layanan pemerintah serta bentuk kecerdasan apa saja yang bisa dielaborasi dalam pelayanan digital;

3. Mata Pelatihan “Membina Kerjasama Tim, mata pelatihan ini dipilih penulis agar membantu penulis dalam menciptakan tim kerja yang solid, kreatif dan kompeten. Melalui Kerjasama tim yang baik, proyek perubahan ini akan mencapai tujuannya dengan mudah”



B. RENCANA STRATEGIS PENGEMBANGAN KOMPETENSI SDM DALAM PROYEK PERUBAHAN

Transformasi pelayanan publik berbasis digital memerlukan SDM yang adaptif, kompeten, dan memiliki pemahaman mendalam terhadap proses bisnis baru yang terintegrasi dengan teknologi. Tanpa peningkatan kapasitas yang tepat, keberhasilan implementasi sistem digital akan terhambat oleh rendahnya kemampuan operasional, resistensi terhadap perubahan, serta kurangnya pemahaman terhadap regulasi dan prosedur baru. Pengembangan kompetensi SDM pada proyek ini dirancang sebagai upaya sistematis untuk memastikan seluruh pihak yang terlibat, baik internal DPMPTSP maupun mitra eksternal, memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang mendukung tercapainya tujuan proyek. Strategi ini mengedepankan pendekatan Learning Organization dengan metode pembelajaran berkelanjutan, baik klasikal (tatap muka) maupun non-klasikal (online, coaching, diskusi, simulasi)

No	Pihak yang Terdampak	Perubahan Kompetensi yang Dibutuhkan	Cara Pengembangan Kompetensi (Klasikal dan Non Klasikal)	Waktu Pelaksanaan
1	Tim Kerja Perizinan (Pelaksana Layanan DPMPSTSP): ASN yang mengoperasikan aplikasi SIPPERI, validasi data, asistensi masyarakat.	a. Kompetensi Teknis: Penggunaan aplikasi digital, input dan verifikasi dokumen, keamanan data. b. Kompetensi Manajerial: Alur bisnis digital, integrasi data, koordinasi lintas sektor. c. Kompetensi Sosial-Kultural: Pelayanan prima daring/luring, adaptasi perubahan perilaku, komunikasi publik efektif.	Klasikal: Pelatihan Muka Tatap Non-Klasikal: Forum Diskusi	Minggu ke-4 Oktober 2025
2	Tim Teknis OPD Terkait: Diskominfo, Bappeda, instansi teknis – integrasi data dan dukungan teknis.	a. Kompetensi Teknis: Pemahaman integrasi data lintas sistem, keamanan data, troubleshooting teknis. b. Kompetensi Manajerial: Perencanaan integrasi, manajemen proyek IT, koordinasi lintas OPD.	Metode Klasikal: Bimbingan Teknis aplikasi. Metode Non-Klasikal: Forum Diskusi teknis.	Minggu ke-2 September 2025

Dalam pelaksanaan proyek perubahan Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital di Kota Palembang, akan dilakukan rencana strategis pengembangan kompetensi SDM dalam proyek perubahan berupa pihak yang terdampak, perubahan kompetensi yang

dibutuhkan dan cara pengembangan kompetensi (dilaksanakan klasikal ataupun non klasikal), sebagaimana tabel berikut:



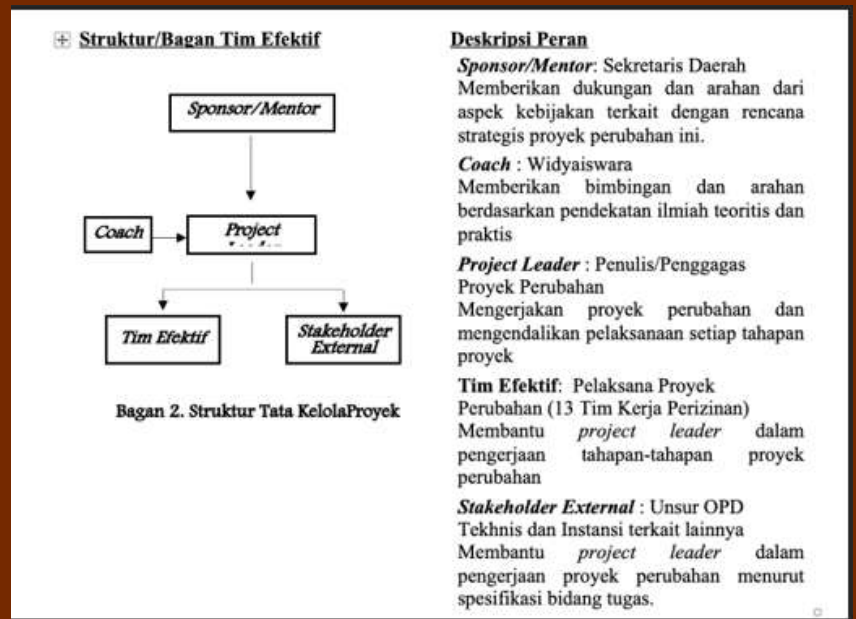
3	Bagian Hukum & Organisasi Setda: Regulasi pendukung, pembaruan SOP.	a. Kompetensi Teknis: Penyusunan regulasi, revisi SOP berbasis digital. b. Kompetensi Manajerial: Harmonisasi regulasi, koordinasi antarbagian.	Metode Klasikal: Pelatihan Harmonisasi Kebijakan. Metode Non-Klasikal: E-learning penyusunan peraturan.	Minggu ke-3 September 2025
4	Pelaku Usaha dan Masyarakat: Edukasi penggunaan aplikasi dan prosedur baru.	a. Kompetensi Teknis: Penggunaan aplikasi SIPPERI, pengunggahan dokumen digital. b. Kompetensi Sosial-Kultural: Pemahaman prosedur layanan, kepatuhan persyaratan.	Metode Klasikal: Sosialisasi tatap muka, Metode Non-Klasikal: Layanan bantuan (helpdesk).	Minggu ke-3 November

A. TATA KELOLA PROYEK PERUBAHAN

Proyek perubahan "Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital" di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang merupakan langkah strategis untuk menjawab tuntutan reformasi birokrasi, percepatan pelayanan publik, dan pemanfaatan teknologi digital dalam tata kelola pemerintahan.

Transformasi ini didorong oleh kesadaran bahwa pelayanan publik yang modern, efisien, dan terintegrasi akan memperbaiki citra pemerintah daerah, mengurangi praktik maladministrasi, dan memberikan kepastian berusaha bagi pelaku usaha. Meskipun telah tersedia aplikasi pelayanan, tingkat digitalisasi belum optimal dan belum berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Transformasi yang dilakukan tidak hanya berfokus pada penggunaan aplikasi atau perangkat lunak, tetapi juga menyentuh seluruh ekosistem pelayanan publik: regulasi, prosedur, sumber daya manusia, integrasi data, hingga komunikasi publik. Layanan perizinan dan non-perizinan yang selama ini menjadi pintu masuk investasi daerah ditargetkan untuk mengalami peningkatan kualitas melalui penerapan sistem yang terintegrasi, cepat, transparan, akuntabel, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat serta pelaku usaha.

Agar proyek perubahan bisa berjalan dengan efektif, tepat waktu serta tujuan jangka pendek dapat tercapai, berikut struktur tata kelola proyek perubahan penulis:



A. CAPAIAN PELAKSANAAN TAHAPAN JANGKA PENDEK

1. Persiapan Pelaksanaan Proyek Perubahan

Project Leader melaporkan langsung kepada Mentor selaku atasan langsung dalam hal ini Sekretaris Daerah Kota Palembang, yang dilaksanakan pada hari Rabu tanggal 3 September 2025 bertempat di ruang kerja Sekretaris Daerah Kota Palembang, sesuai arahan mentor bahwa pelaksanaan proyek perubahan Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital di Kota Palembang adalah sebagai bentuk inovasi kepemimpinan digital. Project Leader memberikan penjelasan secara teknis pelaksanaan kegiatan pertahapan milestone yang akan dicapai sesuai dengan hasil seminar proposal proyek perubahan, serta meminta arahan dan petunjuk serta dukungan dalam pelaksanaan proyek perubahan Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital di Kota Palembang.



Selain itu project leader juga melaporkan kepada Walikota Palembang dan menjelaskan secara garis besar proyek perubahan Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital di Kota Palembang yang akan penulis laksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. Bapak Walikota sangat mendukung pelaksanaan proyek perubahan ini dan berharap bisa memberikan banyak kemudahan pelayanan kepada masyarakat Kota Palembang.

Setelah memastikan mendapatkan dukungan dari pimpinan, project leader melakukan rapat koordinasi internal dengan pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang guna memastikan seluruh pegawai mendukung dan memahami proyek perubahan yang akan dilaksanakan. Kegiatan rapat dilaksanakan pada hari Senin, 1 September 2025 di Ruang Rapat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.



Dalam rangka percepatan pelaksanaan proyek perubahan Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital di Kota Palembang, pada hari Kamis tanggal 4 September 2025 dilakukan rapat bersama antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dengan Organisasi Perangkat Daerah Tekhnis terkait



Kegiatan rapat ini selain untuk menjelaskan tentang proyek perubahan dan mendapatkan dukungan, juga dibentuk tim pelaksana proyek perubahan. Project Leader/Ketua Tim Efektif menjelaskan tugas dan fungsi dari tim efektif serta menjelaskan tahapan pelaksanaan dari proyek perubahan yang akan dicapai.

1. Pembuatan Regulasi Penyederhanaan Alur Sistem dan Birokrasi Pelayanan (Standar Operasional Prosedur)

Percepatan pelayanan publik juga berarti percepatan waktu dalam pemberian pelayanan. Salah satu langkah yang dilakukan project leader adalah dengan menyederhanakan alur pelayanan yang ada. Kegiatan penyederhanaan ini dilakukan dengan mengadakan rapat. Rapat dilakukan dengan bagian Hukum dan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Palembang guna memastikan langkah dan produk hukum yang akan dikeluarkan nantinya telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Rapat dilaksanakan pada Hari Rabu 10 September 2025.



Sebelum rapat diatas yang memastikan produk hukum sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, telah dilakukan rapat dengan seluruh instansi teknis yang terlibat dalam proyek perubahan. Rapat yang dilaksanakan pada Hari Selasa 9 September 2025 ini membahas isi materi produk hukum serta memastikan adanya kesepakatan dan komitmen akan alur layanan yang disederhanakan tersebut.



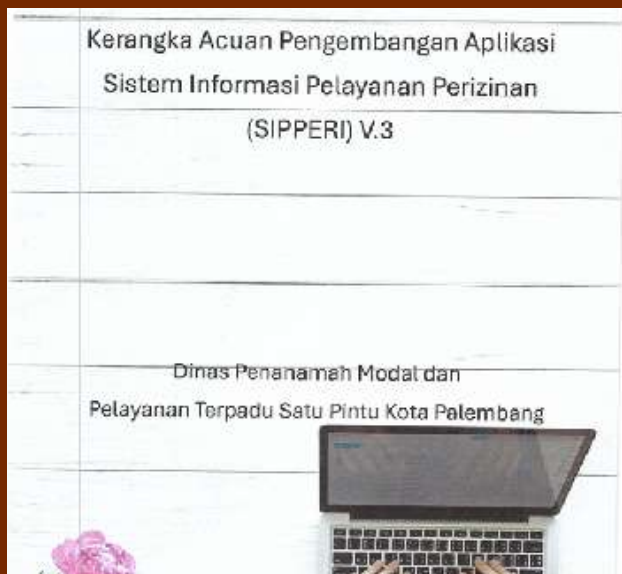


1. Melaksanakan Kegiatan Forum Konsultasi Publik

Kegiatan berupa penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP). Kegiatan pembahasan dilakukan dalam satu rangkaian kegiatan. Kegiatan ini dihadiri oleh Perwakilan unsur Pemerintah Daerah (OPD Tekhnis) terkait, Perwakilan Pelaku Usaha (Manajemen Rumah Sakit dan Pengusaha), Perwakilan Dunia Akademisi (Dosen Universitas), Perwakilan Media Massa serta Perwakilan Lembaga Sosial Masyarakat (LSM). Narasumber kegiatan berasal dari Bagian Organisasi yang mengampu urusan SOP dan SP di Kota Palembang, yaitu Pak Norman. Sementara narasumber lainnya berasal dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Pemerintahan Annisa Dwi Salfaritz (STIA&P ADS) yaitu Dr. Delfiazi Puji, M.Si.

Melaksanakan Pengembangan Fitur Layanan Digital

Pada Tahapan ini diawali dengan rapat internal yang membahas konsep perubahan layanan digital yang akan dilakukan. Rapat internal dilakukan dengan melibatkan tim yang selama ini mengelola Teknologi Informasi yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.



Hasil rapat internal tersebut diwujudkan dengan dibuatnya Ketrangka Acuan Kerja Pengembangan Fitur Layanan Digital Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Versi 3. Setelah memastikan konsep fitur layanan yang baru, selanjutnya dilakukan rapat dengan Tim Pengembang Fitur Layanan yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.



Rapat bersama yang dilaksanakan pada Hari Selasa Tanggal 16 September 2025 di Ruang Rapat Kominfo tersebut menyimpulkan bahwa Kominfo siap membantu pengembangan fitur layanan digital yang ada. Pengembangan tidak hanya dilakukan untuk proyek perubahan akan tetapi untuk perizinan lainnya juga, perbedaannya hanya pada prioritas waktu penyelesaiannya saja.

1. Melaksanakan Sosialisasi

Setelah memastikan semua tahapan dilaksanakan dengan baik, project leader melakukan sosialisasi kepada masyarakat atau pengguna layanan perizinan dan non perizinan. Sosialisasi dilakukan dalam beberapa bentuk kegiatan seperti sosialisasi dan publikasi di media massa. Kegiatan sosialisasi dilakukan di Hotel Emilia dan di Ruang Rapat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang



Melakukan Ujicoba Fitur Layanan Digital

Uji Coba Fitur Layanan Digital dilakukan beberapa kali. Uji coba yang pertama dilakukan dengan dipaparkannya hasil pengembangan yang diolakukan oleh Tim Pengembang Dinas Kominfo Kota Palembang pada Selasa, 7 Oktober 2025. Pada kegiatan tersebut ditemukan beberapa fitur yang masih belum sesuai dengan keinginan dan kesalahan pemrograman.

Kegiatan uji coba dilakukan agar nantinya saat dipergunakan oleh masyarakat dalam proses perizinan dan non perizinan tidak mengalami kendala yang bisa mengganggu waktu proses pelayanan.



A. CAPAIAN MANFAAT JANGKA PENDEK: NILAI EKONOMIS

Setelah dilakukan tahapan milestone jangka pendek, maka telah dicapai manfaat jangka pendek, yaitu:

1. Efesiensinya pembiayaan operasional pelayanan perizinan dan non perizinan;

Digitalisasi Proses pelayanan perizinan bisa memperpendek prosedur pelayanan, dengan menyederhanakan proses, waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan dapat dipangkas, sehingga meningkatkan efisiensi waktu dan sumber daya. Selain itu dapat menurunkan biaya operasional. Perbaikan proses dapat mengurangi biaya operasional, seperti biaya administrasi, biaya kertas, dan biaya lainnya yang terkait dengan layanan. Setidaknya melalui proyek ini bisa menghemat anggaran belanja sebesar 66% atau sekitar Rp.730.000.000. Hal ini lebih besar dari asumsi awal sebelum proyek perubahan yang hanya 60%. Adapun rincian detailnya sebagai berikut:

No	Jenis Anggaran	Besaran Pagu	Besaran Penghematan
1	ATK Pelayanan	Rp. <u>150.000.000,-</u>	Rp. <u>75.000.000,-</u>
2	Cetakan Blangko	Rp. <u>150.000.000,-</u>	Rp. <u>100.000.000,-</u>
3	Pemeliharaan Sarpras	Rp. <u>750.000.000,-</u>	Rp. <u>525.000.000,-</u>
4	Makan Minum Tamu	Rp. <u>50.000.000,-</u>	Rp. <u>30.000.000,-</u>
Total		Rp. <u>1.100.000.000,-</u>	Rp. <u>730.000.000,-</u>

Stimulasi Pertumbuhan Ekonomi

Dengan kemudahan pelayanan perizinan yang diberikan maka pelaku usaha akan terus meningkat dan penambahan jumlah investasi yang masuk baik lokal, nasional maupun asing menjadi bertambah. Hal ini berarti pertumbuhan ekonomi Kota Palembang akan meningkat secara bertahap dan pasti dengan asumsi kenaikan sebesar 2,5% atau sebesar 1,5 milyar rupiah.

A. KEPEMIMPINAN STRATEGIS

Implementasi proyek perubahan digitalisasi pelayanan publik ini dalam melaksanakan perubahannya telah mendapatkan apresiasi dan dukungan serta dikomunikasikan dengan baik kepada beberapa stakeholders utama yang terkait aksi perubahan project leader. Dalam aksi perubahan ini mendapatkan apresiasi pada saat dikomunikasikan kepada beberapa stakeholders sehingga memberikan gagasan untuk melakukan adopsi/replikasi pun pengembangan aksi perubahan sesuai dengan interest dan stakeholders. Dengan dukungan yang tepat, peserta PKN II dapat lebih mudah mencapai tujuan mereka dan menciptakan dampak positif dalam pelayanan publik, terutama terhadap digitalisasi pelayanan perizinan dan non perizinan. Dukungan dalam digitalisasi pelayanan publik. Berikut eviden terkait dengan dukungan untuk aksi perubahan, yaitu:



 **PEMERINTAH KOTA PALEMBANG**
DINAS PERHUBUNGAN
Jalan Pengoran Gido Ing Lautan 35 III Palembang, Provinsi Sumatera Selatan 30149
Telepon : (0711) 441175 Faksimile : (0711) 442547
Pos-el : dsahub.palembang@yahoo.co.id ; Laman : www.dsahub.palembang.go.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agus Supriyanto, ATD, MM
NIP : 196908011992031006
Pangkat / Gol : Pembina Utama Muda (IV/c)
Jabatan : Kepala Dinas Perhubungan

Dengan ini menyatakan dukungan sepenuhnya terhadap Proyek Perubahan pada Pendidikan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Angkatan XXI Tahun 2025, sebagai berikut:

Nama : M Raimon Laun AR, S.STP, M.Si
Jabatan : Kepala Dinas
Instansi : Dinas Sosial Kota Palembang
Judul Proyek : Percepatan Pelayanan Publik di Bidang Perizinan melalui Transformasi Pelayanan Digital

Dengan adanya proyek perubahan ini dapat diimplementasikan oleh Pemerintah Kota Palembang terutama bagi Pelaksanaan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

Palembang, 16 Oktober 2025
Kepala Dinas Perhubungan
Kota Palembang.


Agus Supriyanto, ATD, MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196908011992031006

Dukungan Kepala Dinas Perhubungan:

Saya sangat mendukung aksi perubahan rekan saya sebagai bentuk bagian kemudahan bagi pelaku usaha. Saya percaya bahwa dengan perubahan ini dapat membuat pelaku usaha angkutan lebih tertib dan memiliki legalitas usaha yang lengkap.



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
DINAS KESEHATAN

Jl. Merdeka No. 72 Palembang, Sumatera Selatan 30131
Laman www.dinkes.palembang.go.id, Pos-el dinkespg@palembang.go.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

nama : dr. Hj. Fenty Aprina, M.Kes. SPKKLP
NIP : 196704012000032006
pangkat/Gol : Pembina Utama Muda / IV.c
jabatan : Kepala Dinas Dinas Kesehatan Kota Palembang

Dengan ini menyatakan dukungan sepenuhnya terhadap Proyek Perubahan pada Pendidikan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Angkatan XXI Tahun 2025, sebagai berikut:

nama : M Raimon Lauji AR, SSTP, M.Si
jabatan : Kepala Dinas
instansi : Dinas Sosial Kota Palembang
judul proyek : Percepatan Pelayanan Publik di Bidang Perizina melalui Transformasi Pelayanan Digital

Dengan Adanya proyek perubahan ini dapat diimplementasikan oleh Pemerintah Kota Palembang terutama bagi Pelaksanaan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

Kepala Kepala Dinas Kesehatan
Kota Palembang

dr. Hj. Fenty Aprina, M.Kes. SPKKLP
NIP. 196704012000032006
Pembina Utama Muda / IV.c

Dukungan Kepala Dinas Kesehatan:

Aksi perubahan yang dilakukan oleh rekan saya ini merupakan sebuah aksi nyata yang bisa mengubah konsep layanan yang lebih mudah dan transparan bagi tenaga kesehatan yang ada, apalagi mengingat pelayanan perizinan tenaga kesehatan cukup banyak dan kompleks. Saya sangat mendukung aksi ini untuk dapat ditiru instansi lainnya.



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
 Jalan Slamet Riady No.213 Kel. Lawang Kidul Kec. Ilir Timur II,
 Palembang, Sumatera Selatan, 30111. Telp. (0711) 710033 - 710305
 Fax. (0711) 710033 Pos-el : palembang.dinaspupr@gmail.com
 Laman : www.dpupr.palembang.go.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Roby Yulyadi, S.T., M.Si
 NIP : 198007202010011008
 Pangkat/Gol : Pembina / (IV.a)
 Jabatan : Plt. Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palembang

Dengan ini menyatakan dukungan sepenuhnya terhadap Proyek Perubahan pada Pendidikan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Angkatan XXI Tahun 2025, sebagai berikut:

Nama : M Raimon Lauri AR, SSTP., M.Si
 Jabatan : Kepala Dinas
 Instansi : Dinas Sosial Kota Palembang
 Judul Proyek : Percepatan Pelayanan Publik di Bidang Perizinan melalui Transformasi Pelayanan Digital

Dengan adanya proyek perubahan ini dapat diimplementasikan oleh Pemerintah Kota Palembang terutama bagi Pelaksanaan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.


 Roby Yulyadi, S.T., M.Si
 Pembina
 NIP 198007202010011008

Dukungan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang:

Perubahan yang dilakukan oleh Rekan Saya Raimon ini sangat saya dukung sekali. Perizinan sektor kami banyak mendapat keluhan terkait kemudahan layanan, melalui aksi perubahan ini banyak perubahan yang kami alami dan percepatan yang kami rasakan.

Sementara terkait keberlanjutan proyek perubahan percepatan pelayanan publik melalui transformasi pelayanan digital pada jangka panjang telah dituangkan dalam Sasaran Kinerja Pegawai Project Leader sebagai bentuk jaminan keberlanjutan pelaksanaan proyek perubahan adalah sebagai berikut:

1. Secara rutin melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja sistem, mengumpulkan masukan dari masyarakat dan staf, serta melakukan perbaikan dan pengembangan fitur baru berdasarkan masukan tersebut. Sehingga aplikasi bisa terus dopergunakan tanpa mengalami kendala yang cukup berarti;

2. Penerapan Kebijakan Peningkatan Kompetensi Pegawai dimana pegawai harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, apalagi mengingat seluruh pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang telah menjadi tenaga fungsional.

3. Melakukan Kerjasama dengan Perguruan Tinggi terkait Peningkatan Kompetensi Pegawai guna memastikan kompetensi yang dimiliki bukan hanya praktek tanpa arah akan tetapi juga memahami konsep dasarnya. Hal ini berguna dalam menambah wawasan dan mengubah pola pikir pegawai yang ada.

 **PEMERINTAH KOTA PALEMBANG**
SEKRETARIAT DAERAH
Jalan Merdeka No. 1 Bukit Kecil, Palembang, Sumatera Selatan 30131
Telepon (0711) 352695, 312577, Faksimile: (0711) 372384
Laman: www.palembang.go.id Pos-El: info@palembang.go.id

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : H. Aprizal Hasyim, S.Sos., M.M.
NIP : 197404151994021001
Jabatan : Sekretaris Daerah Kota Palembang

Dengan ini menyatakan dukungan sepenuhnya terhadap Proyek Perubahan pada Pendidikan Kepemimpinan Nasional Tingkat II Angkatan XXI Tahun 2025, sebagai berikut:

Nama : M. Raimon Lauri AR., S.STP., M.Si.
Jabatan : Kepala Dinas
Instansi : Dinas Sosial Kota Palembang
Judul Proyek : Percepatan Pelayanan Publik di Bidang Perizinan melalui Transformasi Pelayanan Digital

Dengan Adanya proyek perubahan ini dapat diimplementasikan oleh Pemerintah Kota Palembang terutama bagi Pelaksanaan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

Sekretaris Daerah
Kota Palembang

H. Aprizal Hasyim, S.Sos. MM
NIP 197404151994021001

KETERKAITAN MATA PELATIHAN PILIHAN DENGAN PROYEK PERUBAHAN

Implementasi proyek perubahan "Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital" di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang pada pelaksanaannya memuat dan mengadopsi beberapa mata pelatihan kepemimpinan nasional yang dipelajari selama pelatihan. Berikut mata pelatihan pilihan yang diadopsi dalam implementasi proyek:



A. PEMBERDAYAAN ORGANISASI PEMBELAJAR: PELAKSANAAN STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI SDM DALAM PROYEK PERUBAHAN

Dalam implementasi proyek perubahan percepatan pelayanan publik melalui transformasi pelayanan digital, telah dilaksanakan pengembangan kompetensi SDM dalam proyek perubahan berupa pihak yang terdampak, perubahan kompetensi yang dibutuhkan dan cara pengembangan kompetensi yang dilaksanakan klasikal yaitu:

No	Pihak yang Terdampak	Implementasi Perubahan Kompetensi	Cara Pengembangan Kompetensi (Klasikal dan Non Klasikal)	Waktu Pelaksanaan
1	Tim Kerja Perizinan.	Peningkatan Kompetensi Teknis dan Manajerial terkait aplikasi SIPPERI Versi 3	Pelatihan Tatap Muka serta FGD	Hari Selasa, 13 Oktober 2025 di Ruang Rapat DPMPTSP
2	Tim Teknis OPD Terkait	Pemahaman penggunaan aplikasi layanan	Pelatihan Tatap Muka serta FGD	Hari Rabu, 15 Oktober 2025 di Ruang Rapat DPMPTSP
3	Bagian Hukum & Organisasi Setda	Harmonisasi Penyusunan Produk Hukum	Pelatihan Harmonisasi Kebijakan bersama Kementerian Hukum	Hari Jumat, 3 Oktober 2025 di Ruang Rapat Kementerian Hukum
4	Pelaku Usaha dan Masyarakat	Edukasi penggunaan aplikasi dan prosedur baru.	Sosialisasi tatap muka serta Layanan bantuan (helpdesk).	Hari Rabu, 8 Oktober 2025 di Ballroom Novotel dan Hari Rabu 15 Oktober 2025 di Kebon Gede Venue



A. PEMETAAN SIKAP PRILAKU KEPEMIMPINAN DAN RENCANA STRATEGI PENGEMBANGAN POTENSI DIRI

1. Hasil Self Assement

REKAP NILAI GABUNGAN PESERTA DAN MENTOR PKN TK. II ANGKATAN XXI

PROVINSI SUMATERA SELATAN TAHUN 2025

Nama : M Raimon Lauri AR

NIP : 197805301997111000

Jabatan : Kepala Dinas

Instansi : Dinas Penanaman Modal dan Pe

Program : PKN II Angkatan XXI Tahun 2025

Nama Mentor : H. Aprizal Hasyim, S.Sos, MM

NIP: : 197404151994021001

Jabatan : Sekretaris Daerah

Instansi : Pemerintah Kota Palembang

Komponen	Sub Komponen	Nilai Peserta	Nilai Mentor
Integritas	Tanggung jawab	8	10
	Komitmen	9	10
	Kedisiplinan	8	9
	Kejujuran	8	9
	Konsistensi	8	8
	Pengambilan Keputusan	9	10
	Rata-Rata	8,33	9,33
Kerjasama	Kerjasama Internal	9	10
	Kerjasama Eksternal	9	10
	Komunikasi	8	8
	Fleksibilitas	8	9
	Komitmen dalam Tim	9	10
	Rata-Rata	8,60	9,40
Mengelola Perubahan	Pelayanan Publik	9	10
	Adaptabilitas	9	10
	Pengembangan orang lain	8	8
	Orientasi pada hasil	8	9
	Inisiatif	8	9
	Rata-Rata	8,40	9,20
Rata-Rata Nilai Sikap Perilaku :		8,44	9,31

Keterangan Kualifikasi

9.99-10 Istimewa

7-8.99 Baik

5-6.99 Cukup

3-4.99 Kurang

1-2.99 Sangat Kurang

2. Rencana Pengembangan Potensi Diri

Berdasarkan hasil penilaian terhadap peserta dan oleh mentor maka untuk pengembangan potensi diri diperlukan dalam rangka pelaksanan proyek perubahan Percepatan Pelayanan Publik melalui Transformasi Pelayanan Digital di Kota Palembang, sebagai berikut:

REKAP NILAI AKHIR SIKAP PERILAKU PESERTA PKN TK. II ANGKATAN XXI

PROVINSI SUMATERA SELATAN TAHUN 2025

Nama Peserta : M Raimon Lauri AR

NIP : 197805301997111000

Jabatan : Kepala Dinas

Instansi : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Program : PKN II Angkatan XXI Tahun 2025

Nama Mentor : H. Aprizal Hasyim, S.Sos, MM

NIP: : 197404151994021001

Jabatan : Sekretaris Daerah

Instansi : Pemerintah Kota Palembang

	Nilai Komponen			Rata-Rata Total Sub Komponen	Kualifikasi Total Sub Komponen
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan		
Peserta	8,33	8,60	8,40	8,44	Baik
Mentor	9,33	9,40	9,20	9,31	Istimewa
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	9,03	9,16	8,96	9,05	Istimewa
Kualifikasi Per Sub Komponen	Istimewa	Istimewa	Baik	Istimewa	

Keterangan Kualifikasi

9.00-10 Istimewa

7-8.99 Baik

5-6.99 Cukup

3-4.99 Kurang

1-2.99 Sangat Kurang

Akhir Sikap Perilaku

9,05

Kualifikasi: Istimewa

REKOMENDASI PENGEMBANGAN POTENSI DIRI:

Istimewa : Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan proyek perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan sebagai bekal pengayaan sikap perilaku untuk menduduki jabatan pimpinan yang lebih tinggi

Baik : Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan proyek perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan yang terjadwal sebagai bekal pendalaman sikap perilaku dalam menduduki jabatan pimpinan tinggi pertama

Cukup : Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan program pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan proyek perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan yang terjadwal sebagai bekal penguatan sikap perilaku dalam menduduki jabatan pimpinan tinggi pertama

Kurang : Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan program pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan proyek perubahannya dengan bimbingan, pendampingan yang sangat ketat dan sebaiknya agar melibatkan unit pengelola kepegawaian instansi asal peserta sebagai bekal penguatan sikap perilaku dalam menduduki jabatan pimpinan tinggi pertama

Sangat Kurang :

Palembang, Agustus 2025

Mentor,

H. Aprizal Hasyim, S.Sos, MM

NIP: 197404151994021001

A. KESIMPULAN

Tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik, cepat, akurat menuntut aparat pemerintah untuk selalu kreatif dan inovatif. Inovasi seharusnya berjalan beriringan dengan perkembangan teknologi dunia yang bersifat up to date dan cepat, kemajuan teknologi yang cepat tersebut akan mempengaruhi perkembangan pembangunan yang semakin maju. Kondisi tersebut menjadi faktor pendorong terwujudnya tata kelola peningkatan pelayanan publik masyarakat yang diselenggarakan oleh Pemerintah. Masyarakat Kota Palembang berharap tata kelola pemerintahan yang baik, serta terus mengikuti perubahan dan memperkuat pelayanan publik. Dengan memanfaatkan kemajuan Teknologi Informasi (IT), Pemerintah Kota Palembang melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu akan terus berupaya melakukan perubahan.

Hal ini dikarenakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai peranan penting dalam penciptaan pelayanan publik yang berkualitas dan memudahkan masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut, inovasi kepemimpinan yang bersifat digitalisasi untuk peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat sangat perlu dilakukan. Melalui Pendidikan Kepemimpinan Nasional Tingkat II ini, telah dibangun suatu inovasi Percepatan Pelayanan Publik sektor Perizinan melalui Transformasi Digital. Transformasi ini sangat krusial bagi pelaku usaha dan atau masyarakat guna memperoleh legalitas usaha dan pekerjaannya. Melalui proyek perubahan ini pelayanan bisa dilakukan dimana saja, kapan saja serta keterbukaan informasi lebih mudah diakses oleh masyarakat. Transformasi ini adalah langkah maju dalam modernisasi pelayanan publik di Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan

B. REKOMENDASI

Meskipun Transformasi Pelayanan Digital telah berjalan namun masih banyaknya tantangan ke depan dalam keberlanjutan penggunaan digitalisasi pelayanan perizinan dan non perizinan, yaitu perkembangan infrastruktur teknologi serta adanya resistensi perubahan dari pengguna maupun pegawai/petugas dilapangan. Untuk itu kami merekomendasikan agar strategi jangka menengah dan Panjang untuk lebih diperhatikan dan menjadi rekomendasi wajib, yaitu:

1. Peningkatan infrastruktur teknologi
2. Pelatihan SDM
3. Peningkatan Keamanan Sistem
4. Sosialisasi dan Edukasi secara berkala dan berkelanjutan

Publikasi Media Massa dilakukan melalui media online dan media sosial resmi milik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.



Palembang Wujudkan Digitalisasi Pelayanan Publik, Urus Izin Kini Bisa Bisa Lebih Cepat dan Mudah

<https://palpos.disway.id/read/702727/palembang-wujudkan-digitalisasi-pelayanan-publik-urus-izin-kini-bisa-bisa-lebih-cepat-dan-mudah>



Digitalisasi Perizinan, Wujud Komitmen Palembang Jadi Kota Modern dan Ramah Investasi

Transformasi digital di bidang perizinan, inovasi ini kini menjadi tonggak

<https://radarpalembang.bacakoran.co/read/18971/digitalisasi-perizinan-wujud-komitmen-palembang-jadi-kota-modern-dan-ramah-investasi>

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Perizinan Berusaha berbasis Resiko secara Elektronik

Peraturan Daerah Nomor 74 Tahun 2024 tentang Struktur, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang

Peraturan Walikota Palembang Nomor 58 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan di Bidang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Perwali Nomor 25 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kota Palembang.



BARCODE LAPORAN



BARCODE MAGAZINE

BIODATA PENULIS



Nama : M Raimon Lauri AR, S.STP., [M.Si](#)
NIP : 197805301997111001
Pangkat/Gol : Pembina Utama Muda (IV/c)
TTL : Palembang, 30 Mei 1978
Jabatan : Kepala Dinas
Instansi : Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang
Alamat Kantor : Gedung Mal Pelayanan Publik
Jl. Gub H Basteri, Jakabaring
Alamat Rumah : Jl Tombak No.022 Rt. 008 Rw.002
Kec. Kemuning Kota Palembang
No. HP : 08127122200
Email : lauri.raimon1130@yahoo.co.id

Riwayat Pendidikan:

- SD Negeri 78 Palembang (1990)
- SMP Negeri 10 Palembang (1993)
- SMA Negeri 3 Palembang (1996)
- S1 Ilmu Pemerintahan – STPDN (2001)
- S2 Ilmu Administrasi Publik – Universitas Swijaya (2009)

Riwayat Jabatan:

- Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang (2025–sekarang)
- Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang (2023-2025)
- Kepala Bagian Kerjasama Sekretariat Daerah Kota Palembang (2020-2023)
- Sekretaris Dinas Perindustrian Kota Palembang (2019-2020)
- Sekretaris Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang (2015-2019)
- Kepala Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Palembang (2012-2015)
- Kepala Sub Bagian Rumah Tangga Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Palembang (2009-2012)
- Sekretaris Lurah Kelurahan Sekip Jaya Kecamatan Kemuning Kota Palembang (2002-2009)