

## Implementasi Restrukturisasi Organisasi Pelayanan Perizinan di Kota Palembang

Selvintrin<sup>1</sup>, Cholidah Utama<sup>2</sup>, Faisol Burlian<sup>3</sup>, KA Bukhori<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

E-mail: [selvinoke@gmail.com](mailto:selvinoke@gmail.com)<sup>1</sup>, [cholidahutama\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:cholidahutama_uin@radenfatah.ac.id)<sup>2</sup>, [burlianpaisol@yahoo.co.id](mailto:burlianpaisol@yahoo.co.id)<sup>3</sup>, [burkhori\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:burkhori_uin@radenfatah.ac.id)<sup>4</sup>

### Article History:

Received: 18 November 2025

Revised: 28 November 2025

Accepted: 07 Desember 2025

### Keywords:

*Restrukturisasi Organisasi, Pelayanan Publik, Pelayanan Perizinan.*

**Abstract:** Restrukturisasi organisasi sering kali dilakukan oleh pemerintah daerah untuk mengoptimalkan fungsi dan jalannya organisasi demi terwujudnya pelayanan publik yang efektif akibat dari semakin beragamnya kebutuhan masyarakat di kota Palembang terutama pada bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan maka lembaga pada bidang perizinan yang mengalami perombakan tersebut di mana salah satunya ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu. Selain itu kemungkinan besar permasalahan tercipta timbul akibat adanya garis konflik banyaknya keragaman organisasi dan peraturan baru yang telah dibentuk diantara organisasi kelembagaan itu sendiri dimana tidak akan berhenti disitu saja sehingga dalam melakukan perubahan organisasi dirasa sangat relatif singkat ini, maka dapat menyebabkan banyaknya pengeluaran anggaran daerah serta jumlah sumber daya manusia yang terbatas dalam menjalankan sistem birokrasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif karena untuk menggambarkan kelembagaan pemerintah Daerah Kota Palembang dengan diberlakukannya Peraturan Walikota Palembang Nomor 58 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha oleh Walikota kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dan terkait dengan formulasi kebijakan mengenai perubahan Organisasi Pelayanan Perizinan dengan kendalanya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan metode studi dokumen yang selanjutnya data dikumpulkan lalu dianalisis.

## PENDAHULUAN

Terselenggaranya Tata Kelola Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) merupakan prasyarat bagi setiap pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi masyarakat untuk mencapai

tujuan bernegara sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 merupakan landasan dasar filosofis bagi pengaturan pelayanan public.

Pengertian sederhana pemerintahan merupakan upaya mengelola kehidupan bersama secara baik dan benar guna mencapai tujuan yang disepakati bersama. untuk mencapai tujuan tadi pemerintah membutuhkan instrumen berupa organisasi yang berfungsi merealisasikan semua konsensus dimaksud' Dalam kaitan itu pemerintahan dapat ditinjau dari sejumlah aspek penting seperti kegiatan (dinamika), struktur fungsional maupun tugas dan kewenangannya. Kegiatan pemerintahan berkaitan dengan segala aktivitas yang terorganisasi, bersumber pada kedaulatan dan berlandaskan pada dasar negara, mengenai rakyat dan negara serta demi tujuan negara.<sup>1</sup> (Revida, 2021)

Pemerintahan dibentuk antara lain untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini bermakna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Harapan akan pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang murah, pelayanan bermutu dan pelayanan yang transparan.<sup>2</sup> (Jeri Walo, dkk, 2021)

Dalam restrukturisasi pelayanan publik, tiga komponen utama yang disentuh adalah reformasi keorganisasian, peningkatan tatalaksana pelayanan umum, dan pengembangan profesionalisme sumber daya manusia. Dalam aspek keorganisasian, diperlukan struktur organisasi yang flat dengan penekanan pada pelayanan umum yang efisien. Adanya kebijakan deregulasi dan debirokratisasi bertujuan menyederhanakan prosedur pelayanan. Profesionalisme sumber daya manusia ditekankan dengan menjadikan pejabat fungsional yang memiliki keahlian khusus sebagai tenaga utama.

Restrukturisasi organisasi sering kali dilakukan oleh pemerintah daerah untuk mengoptimalkan fungsi dan jalannya organisasi demi terwujudnya pelayanan publik yang efektif. Tidak efektif dan efisiennya organisasi perangkat daerah masih menjadi masalah utama dalam penataan struktur organisasi pemerintah. Patologi organisasi seperti inkonsistensi tupoksi, underload, overload, overlapping, dan lainnya mengharuskan pemerintah daerah merubah susunan organisasi agar tujuan utama organisasi dapat berjalan semestinya terhadap masyarakat.<sup>3</sup> (Pribadi,2009:17)

Dikarenakan semakin ragamnya kebutuhan masyarakat terutama pada bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan maka lembaga pada bidang perizinan yang mengalami perombakan tersebut di mana salah satunya ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu. Selain itu kemungkinan besar permasalahan tercipta timbul akibat adanya garis konflik banyaknya keragaman organisasi dan peraturan baru yang telah dibentuk diantara organisasi kelembagaan itu sendiri dimana tidak akan berhenti disitu saja, salah satunya adalah Kota Palembang sehingga dalam melakukan perubahan organisasi dirasa sangat relatif singkat ini, maka dapat menyebabkan banyaknya pengeluaran anggaran daerah serta jumlah Sumber Daya Manusia yang terbatas dalam menjalankan sistem birokrasi.

---

<sup>1</sup> Erika Revida, (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. (p.19). Medan. Yayasan Kita Menulis.

<sup>2</sup> Jeri Walo, dkk. (2021). *Inovasi Digitalis Pelayanan Publik, Tata Kelola Pemerintahan dan Inovasi Bentuk Lainnya Pada Daerah Terinovatif*. (p. 4). Jakarta: Bina Praja Press.

<sup>3</sup> Ulung Pribadi (2009) "*Restrukturisasi organisasi Pemerintah Kabupaten Sleman dan Pemerintah Kota Surabaya 1999-2007*". Desertasi, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.

Oleh karena itu perlu adanya restrukturisasi pelayanan perizinan Kota Palembang melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang sebagai Lembaga yang menyelenggarakan administrasi perizinan secara terpadu di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang, dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian

## **LANDASAN TEORI**

### **1. Teori Good Governance**

Good Governance adalah prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang menekankan efektivitas, akuntabilitas, partisipasi, transparansi, serta responsivitas dalam memberikan pelayanan publik. Good Governance menjadi dasar utama bagi pemerintah daerah untuk mengelola pelayanan publik secara optimal dan sesuai amanat UUD 1945.<sup>4</sup>

Konsep ini menegaskan bahwa pemerintah berkewajiban memenuhi hak-hak dasar masyarakat melalui pelayanan publik yang profesional, transparan, cepat, dan berorientasi pada kepentingan warga.

### **2. Teori Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian aktivitas yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara.<sup>5</sup>

Pelayanan publik yang baik dicirikan oleh biaya yang terjangkau, prosedur yang sederhana, waktu layanan yang pasti, serta mutu layanan yang memenuhi standar. Kualitas pelayanan ini menjadi ukuran keberhasilan kinerja pemerintah daerah.

### **3. Teori Restrukturisasi Organisasi Pemerintahan**

Restrukturisasi organisasi adalah proses perubahan struktur, fungsi, kewenangan, serta alur kerja dalam sebuah lembaga agar lebih efektif, responsif, dan efisien.<sup>6</sup>

Dalam konteks pemerintahan, restrukturisasi dilakukan untuk:

- a. Menghindari patologi birokrasi seperti *overlapping*, *overload*, dan inkonsistensi tupoksi.
- b. Mewujudkan struktur organisasi yang lebih “flat”, kaya fungsi, dan berorientasi pada pelayanan.
- c. Menyesuaikan regulasi baru yang mengharuskan penyederhanaan dan modernisasi sistem layanan.

Restrukturisasi organisasi pelayanan publik biasanya menyentuh tiga aspek:

- a. Aspek Keorganisasian
- b. Aspek Ketatalaksanaan
- c. Aspek Sumber Daya Manusia

Ketiganya bertujuan menciptakan birokrasi yang lebih sederhana, cepat, dan akuntabel.

### **4. Teori Reformasi Pelayanan Publik dan *Reinventing Government***

Konsep *Reinventing Government* menegaskan perlunya birokrasi yang lebih kecil, lebih cepat, murah, efisien, dan responsif—“*a smaller, better, faster, and cheaper government*”.<sup>7</sup>

Hal ini menekankan bahwa:

---

<sup>4</sup> Sedarmayanti, (2006). “Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) dalam Rangka Otonomi Daerah,” *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, Vol. 7, No. 2.

<sup>5</sup> Ratminto & Winarsih, (2011). “Manajemen Pelayanan Publik,” *Jurnal Kebijakan Publik*, Vol. 3, No. 2.

<sup>6</sup> Agus Dwiyanto, (2010). “Reformasi Birokrasi dan Restrukturisasi Organisasi Pemerintah Daerah,” *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 4, No. 1.

<sup>7</sup> Agus Pramusinto, (2011) “Reinventing Government: Paradigma Baru Administrasi Publik,” *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 3, No. 2.

- a. Aparatur harus berubah dari “minta dilayani” menjadi “melayani”.
- b. Birokrasi harus berorientasi pada pemberdayaan masyarakat, bukan mendominasi masyarakat.
- c. Proses perizinan harus bebas dari pungli, transparan, dan mudah diakses.

#### **5. Teori Perizinan dalam Administrasi Negara**

Perizinan (licensing) merupakan instrumen yuridis pemerintah yang digunakan untuk mengendalikan aktivitas masyarakat agar sesuai aturan serta mendorong tujuan pembangunan tertentu.<sup>8</sup> Perizinan yang baik harus memenuhi asas:

- a. Kepastian hukum
- b. Akuntabilitas
- c. Efisiensi
- d. Transparansi
- e. Non-diskriminatif

Perubahan regulasi nasional—seperti UU Cipta Kerja, PP Nomor 5 Tahun 2021, dan OSS RBA—menuntut pemerintah daerah menyesuaikan mekanisme perizinannya agar lebih modern dan berbasis risiko.

#### **6. Teori Sistem Informasi Pelayanan Publik (E-Government)**

Modernisasi pelayanan publik melalui digitalisasi merupakan bagian dari reformasi birokrasi. Sistem OSS, SIPPERI, dan sistem layanan berbasis elektronik lainnya menjadi sarana integrasi data perizinan. Teori ini menekankan bahwa digitalisasi:

- a. Mempercepat proses
- b. Mengurangi kontak langsung (meminimalisir pungli)
- c. Meningkatkan akurasi dan keamanan data
- d. Memudahkan monitoring oleh pemerintah (terlihat dalam implementasi Palembang melalui OSS, MPP, dan SIPPERI).<sup>9</sup>

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan normatif dan jenis penelitian ini adalah kepustakaan berdasarkan sumber-sumber berdasarkan sumber primer dan sekunder mencakup norma-norma, doktrin hukum, proposisi hukum, Undang-undang dan pendapat ahli dalam literatur menggambarkan kelembagaan pemerintah Daerah Kota Palembang dengan diberlakukannya Peraturan Walikota Palembang Nomor 58 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha oleh Walikota kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang serta terkait dengan formulasi kebijakan mengenai perubahan Organisasi Pelayanan Perizinan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan metode studi dokumen dan selanjutnya data dikumpulkan kemudian dianalisis.<sup>10</sup> (Munir, 2018).

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam melaksanakan restrukturisasi pelayanan publik akan menyentuh tiga komponen pokok, yaitu : (Dawud, 2004)

---

<sup>8</sup> H. S. Katiwa, (2011). “Perizinan dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara,” *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Vol. 41, No. 1.

<sup>9</sup> Wahyudi Kumorotomo, (2013). “E-Government dan Tantangan Pelayanan Publik Modern,” *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol. 5, No. 2.

<sup>10</sup> Munir, F. (2018). *Metode Riset Hukum: Pendekatan teori dan konsep*.

1. Melakukan reformasi dalam aspek keorganisasian (lembaga), Dari sisi kelembagaan, cenderung akan tercipta struktur organisasi yang flat, miskin struktur namun kaya fungsi. Upaya memperkuat kelembagaan harus difokuskan pada unit-unit atau satuan organisasi yang langsung memberikan pelayanan umum, dengan penyerahan kewenang yang jelas disertai peningkatan kemampuan profesionalnya. Dalam pelembagaan pelayanan umum perlu memperhatikan semangat *reinventing government* yang antara lain menekankan perlunya organisasi birokrasi yang "*a smaller, better, faster, and cheaper government*".
2. Memperbaiki tatalaksana pelayanan umum dari sisi ketatalaksanaan, kebijakan deregulasi dan debirokratisasi makin diperkuat melalui upaya penyederhanaan prosedur atau mekanisme pelayanan, dan berubahnya sifat organisasi mekanistik menjadi organisatis.
3. Mengembangkan profesionalisme sumber daya manusianya. Adapun pada sisi sumber daya manusia akan lebih mengandalkan jajaran pejabat fungsional yang memiliki keahlian dan keterampilan khusus.

Konsekuensi prinsip *reinventing government* dalam perubahan kelembagaan dan ketatalaksanaan pelayanan tersebut, pada giliran selanjutnya menghendaki perubahan mental birokrasi yang merefleksikan ciri dan sifat-sifat :

1. Aparatur selama ini terkesan "minta dilayani" menjadi "melayani".
2. Aparatur berorientasi memberdayakan aparatur menjadi aparatur berorientasi "memberdayakan masyarakat".
3. Aparatur memiliki sikap keterbukaan dalam melaksanakan azas tanggung gugat (*public accountability*)

Disisi lain, izin merupakan instrumen yuridis digunakan pemerintah untuk mempengaruhi para warga agar mau mengikuti cara yang dianjurkan guna mencapai suatu tujuan yang konkret. Terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*good governance*) dan sebagai gambaran keberhasilan pemerintah Kota Palembang.

Secara umum, tantangan restrukturisasi perizinan di Palembang adalah menjaga konsistensi pelaksanaan kebijakan satu pintu, meningkatkan kualitas SDM dan infrastruktur digital, serta mensosialisasikan perubahan sistem secara masif kepada masyarakat. Kondisi pelayanan Perizinan sebelum terbentuknya DPMPTSP Kota Palembang, terkesan berbelit-belit, prosedur yang panjang, waktu penyelesaian yang lama, ketidakjelasan biaya, dan banyaknya praktik pungutan liar adalah potret buram dari kurang baiknya pelayanan Perizinan di masa lalu.

Kondisi seperti ini pasti berpengaruh besar terhadap lambannya peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi. Peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan Perizinan merupakan upaya yang harus dilakukan secara terpol, berkelanjutan dan didukung dengan komitmen yang kuat dari Kepala Daerah dan stake holder lainnya.

Penyelenggaraan pelayanan Perizinan di bidang penanaman modal melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Online (SIPPERI) sudah dilayani di DPMPTSP Kota Palembang didasarkan pada peraturan nasional seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik serta juga berdasarkan Peraturan Walikota Palembang Nomor 58 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha oleh Walikota kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu di Bidang Penanaman Modal bertujuan untuk



membantu penanam modal dalam memperoleh kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan formasi mengenai penanaman modal, dengan cara mempercepat, menyederhanakan pelayanan, meringankan atau menghilangkan biaya pengurusan perizinan dan non perizinan dengan asas kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, perlakuan yang sama, efisiensi dan berkeadilan.

Restrukturisasi perizinan di Kota Palembang telah diwujudkan melalui pembentukan dan optimalisasi DPMPTSP serta implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) dan sistem Online Single Submission (OSS) juga menghadapi berbagai kendala.

Kendala-kendala tersebut dapat dikelompokkan menjadi beberapa aspek utama, yaitu

1. Aspek Kelembagaan dan Koordinasi yang terdiri atas ;
    - a. Koordinasi Antar OPD (Organisasi Perangkat Daerah), meskipun DPMPTSP menjadi "satu pintu", masih diperlukan koordinasi yang erat dengan OPD teknis terkait (misalnya Dinas PUPR, Dinas Kesehatan, dan lain-lain) untuk mendapatkan rekomendasi teknis. Proses koordinasi dan integrasi ini terkadang masih menghadapi hambatan birokrasi internal atau perbedaan persepsi.
    - b. Pendelegasian Kewenangan, meskipun kewenangan sudah didelegasikan, dalam praktiknya, intervensi atau proses berbelit dari OPD teknis masih bisa terjadi, yang menghambat kecepatan proses di PTSP.
  2. Aspek Sumber Daya Manusia (SDM) dan Regulasi yang terdiri atas ;
    - a. Kompetensi Petugas: Kualitas dan pengetahuan petugas pelaksana di DPMPTSP dan MPP terkait berbagai jenis perizinan dan sistem teknologi (khususnya OSS yang terus berubah) menjadi tantangan. Dengan pelatihan yang berkelanjutan diperlukan untuk memastikan petugas mampu melayani dengan efektif.
    - b. Perubahan Regulasi: Seringnya perubahan peraturan perundang-undangan dari pusat (misalnya terkait OSS Berbasis Risiko) memerlukan adaptasi cepat di tingkat daerah, yang bisa menimbulkan kebingungan baik bagi petugas maupun masyarakat/pelaku usaha.
    - c. Integritas dan Transparansi, dengan tujuannya adalah transparansi, potensi praktik pungutan liar atau ketidakakuntabelan masih menjadi risiko yang memerlukan pengawasan ketat dan sistem yang meminimalisir interaksi langsung yang tidak termonitor.
  3. Aspek Teknis dan Sistem Informasi yang terdiri atas ;
    - a. Integrasi Sistem IT melakukan penyelenggaraan pelayanan perizinan secara elektronik (OSS) membutuhkan integrasi sistem yang handal antara sistem di daerah dengan sistem pusat, serta sistem internal OPD teknis. Kendala teknis seperti server down, jaringan internet yang tidak stabil, atau ketidakcocokan data dapat menghambat proses perizinan.
    - b. Infrastruktur yaitu adanya ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, seperti komputer, jaringan internet, dan ruang pelayanan yang memadai, juga menjadi faktor penting yang harus terus ditingkatkan.
  4. Aspek Eksternal (Masyarakat Pengguna) yang terdiri atas ;
    - a. Pemahaman Masyarakat/Pelaku Usaha: Masih rendahnya pemahaman masyarakat, terutama pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), tentang keberadaan Mal Pelayanan Publik dan tata cara penggunaan sistem perizinan online (OSS). Hal ini menyebabkan masih banyak masyarakat yang membutuhkan pendampingan intensif.
    - b. Ketidaklengkapan Persyaratan. Pelaku usaha seringkali datang dengan persyaratan yang belum lengkap atau tidak sesuai, yang menyebabkan proses verifikasi memakan waktu lebih lama dari standar waktu yang ditetapkan.
- Saat ini DPMPTSP kota Palembang melayani 52 jenis perizinan antara lain Keterangan

Rencana Kota, Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan, Keterangan Hygienis dan sanitasi, Izin Mendirikan Bangunan, Izin Gangguan, Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Izin Praktik Dokter (IPD), Izin Praktek Bidan (IPB), Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), Izin Tenaga Teknis Kefarmasian (ITTK), Izin Praktik Perawat (IPP), Izin Penyelenggaraan Apotik (IPA) dan lainnya.

Jenis perizinan dan non perizinan yang dilayani di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang telah mengalami perubahan signifikan pasca implementasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui sistem Online Single Submission (OSS RBA).

#### **Perizinan Berusaha (Termasuk Bidang Penanaman Modal)**

Mayoritas perizinan usaha kini diurus melalui sistem OSS RBA ([www.oss.go.id](http://www.oss.go.id)), di mana DPMPTSP Kota Palembang bertindak sebagai verifikator dan penerbit izin di tingkat daerah. Perizinan ini dikelompokkan berdasarkan sektor dan tingkat risiko (rendah, menengah, tinggi).

Jenis perizinan utama yang terkait langsung dengan kegiatan usaha dan penanaman modal meliputi:

1. Nomor Induk Berusaha (NIB): Ini adalah identitas pelaku usaha sekaligus legalitas dasar untuk memulai usaha. NIB wajib dimiliki oleh semua pelaku usaha, baik perorangan maupun badan usaha, dan diterbitkan melalui OSS.
2. Sertifikat Standar: Untuk kegiatan usaha dengan risiko menengah, NIB disertai dengan Sertifikat Standar yang harus diverifikasi oleh OPD teknis terkait atau melalui sistem OSS (mekanisme pernyataan mandiri/self-declare).
3. Izin Usaha/Operasional: Untuk kegiatan usaha dengan risiko tinggi, NIB disertai dengan Izin Usaha yang memerlukan verifikasi dan persetujuan (approval) dari OPD teknis dan Kepala DPMPTSP.

Contoh spesifik perizinan yang dilayani melalui mekanisme ini mencakup berbagai sector, yaitu :

1. Perdagangan: Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (STPW), Tanda Daftar Gudang (TDG) (jika masih relevan dalam skema RBA).
2. Industri: Izin Usaha Industri (IUI), Tanda Daftar Industri (TDI).
3. Pariwisata: Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) untuk hotel, restoran, biro wisata, dll.
4. Kesehatan: Perizinan untuk sarana kesehatan seperti klinik, apotek, dan laboratorium.
5. Konstruksi: Izin terkait usaha jasa konstruksi. Lingkungan: Persetujuan Lingkungan (SPPL, UKL-UPL, Amdal) yang terintegrasi dalam OSS RBA.
6. Tata Ruang: Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR), yang sebelumnya dikenal sebagai Keterangan Rencana Kota (KRK) atau Izin Pemanfaatan Ruang (IPR).
7. Lainnya : Berbagai izin sektoral lain seperti Izin Operasional Pendidikan Non Formal (IOPNF).

#### **Non Perizinan**

Non Perizinan adalah jenis layanan yang tidak termasuk dalam skema perizinan berusaha berbasis risiko di OSS, namun tetap memerlukan legalitas atau rekomendasi dari pemerintah daerah dan dilayani terpusat di DPMPTSP.

Beberapa contoh layanan non perizinan di DPMPTSP Kota Palembang, yang meliputi

1. Rekomendasi/Surat Keterangan yaitu penerbitan surat keterangan atau rekomendasi yang diperlukan untuk keperluan tertentu yang tidak berkaitan langsung dengan izin berusaha utama.

2. Fasilitasi Penanaman Modal yaitu layanan pendampingan dan konsultasi bagi investor yang ingin menanamkan modal di Palembang.

3. Pengesahan dokumen-dokumen tertentu yang menjadi kewenangan kota.

Secara ringkas, DPMPTSP Palembang berfungsi sebagai pusat terpadu untuk semua jenis perizinan berusaha yang diterbitkan melalui sistem OSS RBA, serta mengelola layanan non-perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah kota.

Penanganan kendala restrukturisasi perizinan di Kota Palembang di atas memerlukan pendekatan komprehensif yang melibatkan aspek kelembagaan, SDM, teknologi, dan partisipasi publik. Berdasarkan analisis kendala sebelumnya, berikut adalah strategi dan upaya penanggulangan yang dapat dilakukan :

1. Penanganan Kendala Kelembagaan dan Koordinasi, yang terdiri atas penguatan komitmen pimpinan dengan memastikan adanya komitmen kuat dari Wali Kota dan Sekretaris Daerah untuk mendukung penuh DPMPTSP sebagai koordinator tunggal perizinan. Ini termasuk penegasan sanksi bagi OPD teknis yang menghambat proses pendelegasian kewenangan. Lalu adanya penyusunan SOP Terintegrasi melalui penyusunan dan mensosialisasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengikat semua OPD terkait secara jelas, merinci alur waktu, penanggung jawab, dan mekanisme koordinasi teknis yang efisien. Kemudian juga adanya mekanisme rapat koordinasi rutin dengan menyelenggarakan rapat koordinasi berkala antara DPMPTSP dari kepala bidang teknis dari OPD terkait untuk membahas hambatan, mempercepat proses rekomendasi, dan menyamakan persepsi.
2. Penanganan Kendala SDM dan Regulasi, meliputi Peningkatan Kapasitas SDM dengan melakukan pelatihan berkelanjutan (baik hard skill maupun soft skill) bagi petugas DPMPTSP, terutama dalam penguasaan sistem OSS dan regulasi terbaru. Peningkatan kompetensi ini penting untuk memberikan layanan yang akurat dan ramah. Lalu harus adanya penyederhanaan regulasi daerah dengan melakukan harmonisasi Peraturan Wali Kota dan SK Kepala Dinas dengan regulasi pusat (UU Cipta Kerja dan turunannya) untuk memastikan tidak ada tumpang tindih aturan yang membingungkan pelaku usaha. Akhirnya memastikan penerapan pakta integritas dan pengawasan internal yakni menerapkan pakta integritas yang ketat bagi seluruh petugas pelayanan dan memperkuat fungsi pengawasan internal untuk meminimalisir praktik pungli atau korupsi.
3. Penanganan Kendala Teknis dan Sistem Informasi, yaitu ; Optimalisasi Sistem IT: Mengalokasikan anggaran yang cukup untuk pemeliharaan dan pengembangan sistem IT, termasuk memastikan stabilitas jaringan dan keamanan data. Kerjasama dengan Kementerian Investasi/BKPM untuk memastikan integrasi sistem berjalan lancar. Dan penyediaan Helpdesk IT Khusus: Menyediakan layanan helpdesk atau dukungan teknis yang responsif di MPP untuk segera menangani gangguan sistem IT, baik untuk petugas maupun pengguna layanan. Serta peningkatan sarana prasarana dengan memastikan ketersediaan fasilitas di Mal Pelayanan Publik (MPP) selalu optimal, nyaman, dan berfungsi, termasuk perangkat komputer, mesin antrian, dan ruang konsultasi.
4. Penanganan Kendala Eksternal (Pengguna Layanan) meliputi Sosialisasi Masif dengan melakukan kampanye sosialisasi yang masif dan terarah melalui berbagai media (cetak, elektronik, media sosial) mengenai manfaat MPP, sistem OSS, dan persyaratan perizinan yang sudah disederhanakan. Penyediaan Pojok Konsultasi UMKM seperti menyediakan fasilitas pojok konsultasi atau klinik bisnis di MPP dengan petugas pendamping yang siap membantu pelaku UMKM yang awam teknologi dalam mengurus izinnya secara online. Kemudian terus melakukan Transparansi Informasi dengan memastikan semua informasi



terkait syarat, biaya, dan waktu proses perizinan dipampang secara jelas dan dapat diakses publik melalui website resmi dan papan informasi di MPP.

Dengan menerapkan langkah-langkah penanganan ini secara konsisten, Pemerintah Kota Palembang dapat mengatasi hambatan dalam restrukturisasi perizinan dan menciptakan iklim investasi dan berusaha yang lebih baik dan efisien.

Target utama yang ingin dicapai dari restrukturisasi perizinan di Kota Palembang melalui pembentukan DPMPTSP, penerapan sistem OSS (Online Single Submission), dan pendirian Mal Pelayanan Publik (MPP) memiliki tujuan strategis yang terukur, meliputi

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang berarti target fundamental dari restrukturisasi adalah memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan pelaku usaha. Indikator pencapaiannya meliputi yaitu Waktu Proses yang Lebih Cepat seperti mempersingkat waktu rata-rata pengurusan izin dari hitungan minggu menjadi hitungan hari, sesuai dengan standar waktu pelayanan (SOP) yang ditetapkan. Adanya Prosedur yang Lebih Sederhana dan Transparan dengan menghilangkan tahapan birokrasi yang tidak perlu (debottlenecking), mengurangi kontak langsung antara pemohon dan petugas untuk meminimalisir potensi pungli, dan menyediakan informasi yang jelas mengenai syarat dan biaya. Kemudian melakukan peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimana dalam mencapai nilai IKM yang tinggi secara konsisten melalui survei berkala, menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan di MPP.
2. Peningkatan Iklim Investasi dan Realisasi Investasi. Restrukturisasi perizinan bertujuan utama untuk menciptakan lingkungan yang ramah investasi, dengan target yaitu adanya peningkatan Nilai Realisasi Investasi dengan meningkatkan jumlah investasi yang masuk ke Kota Palembang setiap tahunnya dengan mempermudah proses perizinan usaha. Membentuk Peringkat Kemudahan Berusaha (Ease of Doing Business) seperti berkontribusi pada peringkat kemudahan berusaha baik di tingkat nasional maupun sub-nasional (kota), dengan fokus pada indikator seperti memulai usaha dan perizinan konstruksi. Kemudian melakukan peningkatan Jumlah Penanaman Modal Asing (PMA) dan Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN): Menarik lebih banyak investor untuk menanamkan modalnya di Palembang.
3. Peningkatan Efisiensi dan Akuntabilitas Tata Kelola Pemerintahan, dari sisi internal pemerintahan, target yang ingin dicapai adalah efisiensi birokrasi dan tata kelola yang baik (good governance), yakni pemanfaatan Teknologi Digital (E-Government): Optimalisasi penuh sistem OSS dan sistem informasi perizinan daerah untuk mengurangi penggunaan kertas (paperless) dan meningkatkan efisiensi kerja internal, memiliki Data Perizinan yang Akurat dan Terpusat: Memiliki basis data tunggal yang valid mengenai seluruh izin yang diterbitkan, memudahkan pemantauan, pengawasan, dan pengambilan kebijakan pembangunan kota. Kemudian adanya peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD): Dengan proses perizinan yang lebih tertib, transparan, dan terdata, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pelaku usaha dalam membayar retribusi/pajak yang pada akhirnya meningkatkan PAD Kota Palembang.
4. Peningkatan Jumlah Pelaku Usaha Berizin sebagai salah satu target penting adalah mendorong sektor informal untuk masuk ke sektor formal dengan kemudahan mengurus izin yakni melakukan peningkatan Jumlah UMKM Berizin dengan mempermudah UMKM dalam mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem OSS, sehingga mereka memiliki legalitas usaha yang kuat dan akses permodalan yang lebih baik.

Dari upaya restrukturisasi perizinan di Kota Palembang tersebut yang ditandai dengan transisi dari BPMP2T menjadi DPMPTSP, penerapan sistem OSS, dan pendirian Mal Pelayanan

Publik (MPP), adalah Restrukturisasi perizinan Kota Palembang merupakan langkah transformatif dan strategis dalam reformasi birokrasi yang bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta meningkatkan daya saing ekonomi daerah. Kesimpulan utama dari proses ini meliputi yaitu Integrasi dan Sentralisasi Pelayanan Kota Palembang berhasil menyentralisasikan berbagai jenis perizinan yang sebelumnya tersebar di berbagai OPD ke dalam satu pintu layanan tunggal (DPMPTSP). Hal ini memutus mata rantai birokrasi yang panjang dan berbelit, adanya peningkatan efisiensi dan transparansi dengan melakukan penerapan sistem digital dan Mal Pelayanan Publik secara signifikan mengurangi waktu dan biaya pengurusan izin, sekaligus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dengan meminimalisir interaksi tatap muka langsung yang rentan terhadap pungutan liar, melakukan penguatan iklim investasi melalui kemudahan berusaha, Palembang menargetkan peningkatan nilai investasi daerah dan mendorong pertumbuhan sektor riil, terutama bagi UMKM, dengan memberikan kepastian hukum dan legalitas usaha yang lebih cepat. Kemudian siap menghadapi tantangan yang berkelanjutan, meskipun telah mencapai kemajuan signifikan, upaya ini masih menghadapi tantangan dalam hal koordinasi antarlembaga, adaptasi regulasi yang dinamis, dan peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat.

Secara keseluruhan, restrukturisasi perizinan di Palembang telah mengubah wajah pelayanan publik menjadi lebih modern, responsif, dan berorientasi pada kemudahan berusaha, meskipun optimalisasi dan perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan untuk mencapai target kinerja maksimal.

## **KESIMPULAN**

Dalam restrukturisasi pelayanan publik, tiga komponen utama yang disentuh adalah reformasi keorganisasian, peningkatan tatalaksana pelayanan umum, dan pengembangan profesionalisme sumber daya manusia. Dalam aspek keorganisasian, diperlukan struktur organisasi yang flat dengan penekanan pada pelayanan umum yang efisien. Adanya kebijakan deregulasi dan debirokratisasi bertujuan menyederhanakan prosedur pelayanan. Profesionalisme sumber daya manusia ditekankan dengan menjadikan pejabat fungsional yang memiliki keahlian khusus sebagai tenaga utama.

Tantangan restrukturisasi pelayanan di Palembang termasuk menjaga konsistensi kebijakan, meningkatkan kualitas SDM dan infrastruktur digital, serta mensosialisasikan perubahan sistem kepada masyarakat secara luas. Peningkatan kualitas pelayanan Perizinan di Palembang menjadi fokus untuk memperbaiki prosedur yang rumit dan memfasilitasi investasi dan pertumbuhan ekonomi. Penyelenggaraan pelayanan perizinan investasi melalui SIPPERI di Kota Palembang bertujuan memberikan kemudahan, efisiensi, dan kepastian hukum kepada penanam modal.

Koordinasi yang efektif dan terstruktur antar OPD, pendelegasian kewenangan, kompetensi petugas, perubahan regulasi, integritas, dan transparansi merupakan beberapa kendala yang dihadapi. Dalam aspek sumber daya manusia, pelatihan terus diperlukan untuk meningkatkan kompetensi petugas. Seringnya perubahan regulasi memerlukan adaptasi cepat di tingkat daerah. Praktik pungutan liar dan ketidakakuntabelan perlu diawasi dan diminimalisir. Aspek teknis dan sistem informasi melibatkan integrasi sistem IT, infrastruktur, dan kesulitan teknis seperti server down atau jaringan internet tidak stabil. Jenis perizinan termasuk Bidang Penanaman Modal dikelola melalui OSS RBA di Kota Palembang. Mayoritas perizinan usaha diurus melalui OSS RBA, dengan sektor dan tingkat risiko yang berbeda.

Beberapa jenis perizinan utama meliputi NIB, Sertifikat Standar, dan Izin

Usaha/Operasional. Contoh perizinan termasuk izin usaha perdagangan, industri, pariwisata, kesehatan, konstruksi, lingkungan, tata ruang, dan lainnya. Layanan non perizinan juga disediakan di DPMPTSP Kota Palembang, termasuk rekomendasi/surat keterangan, fasilitasi penanaman modal, dan pengesahan dokumen. DPMPTSP berperan sebagai pusat terpadu untuk semua jenis perizinan berusaha yang dikelola melalui OSS RBA, serta mengelola layanan non-perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah kota.

Restrukturisasi perizinan di Kota Palembang melibatkan pembentukan dan optimalisasi DPMPTSP, Mal Pelayanan Publik (MPP), dan sistem Online Single Submission (OSS), namun saat ini menghadapi kendala. Kendala tersebut mencakup aspek kelembagaan dan koordinasi, sumber daya manusia (SDM) dan regulasi, aspek teknis dan sistem informasi, serta aspek eksternal (masyarakat pengguna). Agar tujuan restrukturisasi ini ialah memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan pelaku usaha dengan proses yang lebih cepat, sederhana, dan transparan. Selain itu, bertujuan dalam meningkatkan nilai investasi, kemudahan berusaha, dan efisiensi birokrasi.

Restrukturisasi perizinan di Kota Palembang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, iklim investasi, efisiensi tata kelola pemerintahan, dan jumlah pelaku usaha berizin. Dalam upaya mencapai target ini, dibentuklah DPMPTSP, diterapkan sistem OSS, dan didirikan Mal Pelayanan Publik (MPP). Kunci keberhasilan restrukturisasi ini terjadi melalui integrasi dan sentralisasi pelayanan, peningkatan efisiensi dan transparansi, penguatan iklim investasi, dan juga menghadapi tantangan berkelanjutan seperti koordinasi antarlembaga dan adaptasi regulasi. Meskipun telah mencapai kemajuan, upaya ini masih memerlukan optimalisasi dan perbaikan berkelanjutan untuk mencapai kinerja maksimal. Penerapan teknologi digital, basis data perizinan yang terpusat, dan peningkatan pendapatan asli daerah juga menjadi fokus dalam restrukturisasi ini.

Memerlukan pendekatan komprehensif yang melibatkan aspek kelembagaan, SDM, teknologi, dan partisipasi publik untuk menangani kendala eksternal, sosialisasi masif, penyediaan pojok konsultasi UMKM, dan transparansi informasi menjadi prioritas restrukturisasi perizinan di Kota Palembang. Strategi penanggulangan yang terintegrasi termasuk penguatan komitmen pimpinan, penyusunan SOP, dan mekanisme rapat koordinasi rutin dalam mengatasi kendala kelembagaan dan koordinasi. Di sisi SDM dan regulasi, peningkatan kapasitas SDM, penyederhanaan regulasi daerah, dan penerapan pakta integritas dan pengawasan internal menjadi fokus. Untuk kendala teknis dan sistem informasi, optimalisasi sistem IT, penyediaan helpdesk IT khusus, dan peningkatan sarana prasarana. Konsistensi menerapkan langkah-langkah ini, Pemerintah Kota Palembang diharapkan dapat mengatasi hambatan dalam restrukturisasi perizinan dan dapat menumbuhkan iklim investasi dan berusaha yang lebih baik dan efisien.

Secara keseluruhan, restrukturisasi perizinan di Palembang telah memberikan wajah pelayanan publik yang lebih modern, responsif, dan berorientasi pada kemudahan berusaha. Dalam mencapai tujuan restrukturisasi perizinan di Kota Palembang dengan melalui pembentukan DPMPTSP dan melakukan penerapan sistem OSS yang akan berdampak pada pertumbuhan ekonomi daerah dan daya saing.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Bisri, M. H. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation* Vol. 1.
- Erika Revida, (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Medan. Yayasan Kita Menulis.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah

- 
- Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan* Vol. 7.
- Jeri Walo, dkk. (2021). *Inovasi Digitalis Pelayanan Publik, Tata Kelola Pemerintahan dan Inovasi Bentuk Lainnya Pada Daerah Terinovatif*. Jakarta: Bina Praja Press.
- Tanzeh. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip, dan Operasionalnya*. Jakarta: Akademia Pustaka
- Joni Dawud (2004). Alternatif Kebijakan Public Service Reform dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan*
- Munir, F. (2018). Metode Riset Hukum: Pendekatan teori dan konsep.
- Sjachran Basah. (1992). *Makalah untuk Penataran Hukum Administrasi dan Lingkungan Perizinan di Indonesia*, Fakultas Hukum Unair Surabaya, November 1992.
- Ulung Pribadi. (2009). “ Restrukturisasi organisasi Pemerintah Kabupaten Sleman dan Pemerintah Kota Surabaya 1999-2007. Yogyakarta. Desertasi Universitas Gajah Mada.  
<https://www.dpmptsp.palembang.go.id/website/index.php>, diakses pada tanggal 1 November 2025 Pukul. 10.00 WIB.
- Riska Chyntia Dewi, d. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi* Vol. 7.
- Sedarmayanti, “Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) dalam Rangka Otonomi Daerah,” *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, Vol. 7, No. 2, 2006, hlm. 113–120.
- Ratminto & Winarsih, “Manajemen Pelayanan Publik,” *Jurnal Kebijakan Publik*, Vol. 3, No. 2, 2011, hlm. 45–52.
- Agus Dwiyanto, “Reformasi Birokrasi dan Restrukturisasi Organisasi Pemerintah Daerah,” *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 4, No. 1, 2010, hlm. 77–85.
- Agus Pramusinto, “Reinventing Government: Paradigma Baru Administrasi Publik,” *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 3, No. 2, 2011, hlm. 101–110.
- H. S. Katiwa, “Perizinan dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara,” *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Vol. 41, No. 1, 2011, hlm. 88–96.
- Wahyudi Kumorotomo, “E-Government dan Tantangan Pelayanan Publik Modern,” *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol. 5, No. 2, 2013, hlm. 112–120.