

STAKEHOLDER MANAGEMENT STRATEGY
PROJECT: SISTEM INFORMASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) – KLHK



PUSAT DATA DAN INFORMASI (PUSDATIN)
KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN (KLHK)
GEDUNG MANGGALA WANBAKTI BLOK 1 LT. 2, JL JENDERAL GATOT
SUBROTO-JAKARTA
JAKARTA PUSAT, DKI JAKARTA 10270

22 DESEMBER 2025

TABLE OF CONTENTS

1.	INTRODUCTION.....	2
2.	IDENTIFY STAKEHOLDERS.....	2
3.	KEY STAKEHOLDERS.....	3
4.	STAKEHOLDER ANALYSIS.....	3

1. INTRODUCTION

Strategi Manajemen Stakeholder untuk Proyek Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini disusun untuk menjelaskan tujuan dan pendekatan dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola seluruh pihak yang memiliki kepentingan atau akan terdampak oleh proyek. Pengelolaan stakeholder yang efektif merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan proyek, karena dapat membantu menjaga keselarasan komunikasi, ekspektasi, serta dukungan dari berbagai pihak selama pelaksanaan proyek.

Dalam proyek PTSP di lingkungan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK), strategi ini digunakan untuk mengidentifikasi seluruh stakeholder terkait mulai dari unit kerja internal, tim teknis, administrator, verifikator, pemohon izin, hingga pihak integrasi sistem nasional seperti OSS beserta tingkat kekuasaan, kepentingan, dan pengaruhnya terhadap proyek. Melalui pemetaan yang jelas, tim proyek dapat menentukan pendekatan pengelolaan dan komunikasi yang tepat untuk setiap kelompok stakeholder. Pendekatan ini penting untuk mendapatkan dukungan dari pihak-pihak kunci, meminimalkan potensi konflik, serta mengantisipasi risiko berupa resistensi atau perbedaan prioritas antar unit.

Identifikasi dini dan komunikasi yang konsisten dengan stakeholder sangat penting untuk memastikan kelancaran proyek. Mengingat sistem PTSP memengaruhi banyak pihak baik pemberi layanan maupun penerima layanan keterlibatan stakeholder sejak awal akan membantu menyelaraskan kebutuhan, memahami potensi kendala, serta mendorong kolaborasi antarpihak. Langkah ini menjadi krusial dalam mewujudkan layanan perizinan yang transparan, terintegrasi, dan efisien sesuai arah transformasi digital pemerintah.

Melalui strategi manajemen stakeholder yang terencana, proyek PTSP diharapkan dapat mengurangi risiko operasional, menjaga koordinasi lintas unit, serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya dalam batas waktu pelaksanaan 30 hari kalender. Secara keseluruhan, strategi ini mendukung keberhasilan pengembangan Sistem Informasi PTSP yang andal, aman, dan mudah digunakan sebagai bagian dari modernisasi layanan publik di KLHK.

2. IDENTIFY STAKEHOLDERS

Untuk Proyek Sistem Informasi PTSP, tim proyek akan melaksanakan sesi brainstorming yang melibatkan seluruh anggota tim inti serta sponsor proyek. Sesi ini akan dibagi menjadi dua tahap. Tahap pertama difokuskan pada identifikasi stakeholder internal dalam lingkup KLHK, termasuk unit kerja perizinan, Pusat Data dan Informasi, Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), administrator sistem, verifikator, serta unit-unit teknis lain yang akan terdampak oleh implementasi PTSP. Tahap kedua akan difokuskan pada stakeholder eksternal, seperti pemohon izin (masyarakat dan pelaku usaha), tim integrasi OSS nasional, penyedia layanan teknologi pendukung, atau pihak lain yang berada di luar struktur organisasi KLHK namun terkait dengan operasional PTSP.

Kriteria berikut digunakan untuk menentukan apakah seseorang atau suatu organisasi dikategorikan sebagai stakeholder:

- Apakah individu atau organisasinya akan terdampak secara langsung atau tidak langsung oleh proyek PTSP?
- Apakah individu atau organisasi memiliki kewenangan atau posisi yang dapat memengaruhi jalannya proyek?
- Apakah individu memiliki pengaruh terhadap sumber daya proyek (misalnya SDM, data, infrastruktur, atau pendanaan)?
- Apakah individu atau organisasi memiliki keahlian tertentu yang dibutuhkan dalam pengembangan sistem PTSP?
- Apakah individu atau organisasi akan mendapatkan manfaat dari proyek atau berpotensi menolak perubahan yang dibawa oleh proyek?

Setiap individu atau kelompok yang memenuhi satu atau lebih kriteria di atas akan dikategorikan sebagai stakeholder. Untuk memudahkan proses komunikasi dan pengelolaan stakeholder, pihak-pihak yang berasal dari organisasi atau unit kerja yang sama akan dikelompokkan ke dalam kategori stakeholder yang sama.

3. KEY STAKEHOLDERS

Sebagai lanjutan dari proses Identifikasi Stakeholder, tim proyek PTSP akan menentukan stakeholder kunci berdasarkan tingkat pengaruh, kepentingan, dan dampak yang mereka miliki terhadap proyek. Pihak-pihak ini merupakan stakeholder yang membutuhkan komunikasi lebih sering, koordinasi lebih ketat, serta pemantauan khusus. Setelah stakeholder kunci diidentifikasi, Project Manager akan menyusun pendekatan untuk memperoleh masukan mereka terkait tingkat keterlibatan yang diinginkan, frekuensi dan jenis komunikasi, serta potensi kendala atau konflik kepentingan yang perlu diantisipasi.

Berdasarkan masukan tersebut, stakeholder kunci dapat dilibatkan dalam komite pengarah, forum teknis, sesi validasi kebutuhan, gate review, atau pertemuan penting lainnya sesuai kebutuhan proyek. Komunikasi yang intensif dan terstruktur dengan stakeholder kunci sangat penting untuk memastikan bahwa seluruh perhatian dan kekhawatiran mereka dapat ditangani dengan baik serta untuk memastikan bahwa sumber daya yang diperlukan proyek tetap tersedia.

4. STAKEHOLDER ANALYSIS

Setelah seluruh stakeholder Proyek Sistem Informasi PTSP teridentifikasi, tim proyek akan mengelompokkan stakeholder berdasarkan unit, peran, atau sumber pengaruhnya.

Analisis ini dilakukan untuk menilai tingkat kekuasaan (power), kepentingan (interest), serta potensi kontribusi atau risiko dari masing-masing stakeholder. Informasi ini akan digunakan untuk menentukan tingkat keterlibatan yang sesuai dan strategi komunikasi bagi setiap stakeholder.

Stakeholder akan dikelompokkan berdasarkan unit organisasi atau kategori fungsional, seperti Pusat Data dan Informasi KLHK, unit perizinan, PPK, pemohon izin, administrator/verifikator PTSP, serta tim integrasi OSS. Setelah dikelompokkan, tim proyek akan menggunakan *power/interest matrix* untuk menggambarkan posisi setiap stakeholder terhadap proyek. Analisis ini kemudian dilanjutkan dengan penyusunan *stakeholder analysis matrix* yang memuat kekhawatiran, tingkat keterlibatan, dan strategi manajemen masing-masing stakeholder.

Berikut adalah contoh tabel penilaian stakeholder utama Proyek PTSP berdasarkan kekuatan (power) dan kepentingan (interest):

Key	Organization	Name	Power (1-5)	Interest (1-5)
A	Pusat Data & Informasi KLHK	Sponsor Proyek	5	5
B	Pejabat Pembuat Komitmen(PPK)	PPK KLHK	5	4
C	Unit Perizinan LH & Kehutanan	Kepala Unit Perizinan	4	5
D	Admin & Verifikator PTSP	Admin Sistem	2	4
E	Pemohon Izin (Masyarakat/Usaha)	End User	1	5
F	Tim Integrasi OSS Nasional	Integrator OSS	3	3
G	Pengembang / Vendor Teknis	Tenaga Pengembang Aplikasi	2	3

Matrix ini digunakan untuk menentukan strategi pengelolaan stakeholder berdasarkan tingkat kekuasaan dan kepentingan mereka.

- Minimal Effort (power rendah, interest rendah) → G
- Keep Informed (power rendah, interest tinggi) → D, E
- Keep Satisfied (power tinggi, interest rendah) → F
- Key Player (power tinggi, interest tinggi) → A, B, C

Berdasarkan hasil analisis *power* dan *interest*:

- Stakeholder G (Pengembang Teknis) berada pada kuadran Minimal Effort dan hanya membutuhkan komunikasi dasar seputar kebutuhan teknis sesuai jadwal.
- Stakeholder D dan E merupakan pihak yang perlu dijaga informasinya karena memiliki ketertarikan tinggi terhadap sistem namun kekuasaan terbatas. Mereka membutuhkan update rutin, panduan, dan sosialisasi fitur.
- Stakeholder F (Tim OSS Nasional) perlu dijaga kepuasannya, terutama terkait integrasi sistem yang bersifat krusial.
- Stakeholder A, B, dan C adalah stakeholder kunci (*key players*) dan harus dilibatkan dalam keputusan penting, validasi kebutuhan, serta evaluasi proyek.

Stakeholder	Concerns	Quadrant	Strategy
A – Pusat Data & Informasi KLHK	Kepastian ketersediaan server, keamanan data, dan kesesuaian arsitektur sistem	Key Player	Dilibatkan dalam rapat arah kebijakan, evaluasi teknis, dan pelaporan berkala. Komunikasi intensif dan konsultatif.
B – PPK KLHK	Kepatuhan terhadap TOR, anggaran, dan ketepatan waktu pelaksanaan	Key Player	Diikutsertakan dalam steering committee, validasi milestone, persetujuan perubahan, dan laporan mingguan.
C – Unit Perizinan	Akurasi proses layanan, dampak pada alur verifikasi, kecepatan proses	Key Player	Rapat koordinasi intensif, sesi uji coba, pengumpulan feedback, dan penyesuaian fitur.
D – Administrator & Verifikator PTSP	Kemudahan penggunaan aplikasi, ketersediaan panduan, pelatihan	Keep Informed	Diberikan pelatihan, manual, update fitur, dan komunikasi status melalui kanal resmi.
E – Pemohon Izin	Kemudahan akses, kecepatan layanan, stabilitas aplikasi	Keep Informed	Sosialisasi publik, panduan penggunaan, dan update rutin melalui kanal layanan.
F – Tim Integrasi OSS Nasional	Konsistensi format data, sinkronisasi layanan	Keep Satisfied	Koordinasi teknis terjadwal, validasi integrasi, dan komunikasi formal lintas sistem.
G – Vendor / Pengembang Aplikasi	Kebutuhan teknis, ruang lingkup, jadwal pengerjaan	Minimal Effort	Komunikasi sesuai kebutuhan teknis, penyampaian spesifikasi, dan monitoring tugas.

Sponsor Acceptance

Approved by the Project Sponsor:

Date: 23/11/2025

Eko Wahyu Tyas D, S.Kom., MBA SI
Pimpinan Pusat Data dan Teknologi Informasi