

EVEKTIFITAS PENERAPAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) PADA DPMPTSP KOTA LUBUKLINGGAU DENGAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK ITIL.V3*

Nizar Firliansa

Program Magister Teknik Informatika
Universitas Bina Darma
Email : fsnizar@gmail.com
Jl. A. Yani No. 12, Palembang 30624, Indonesia

Abstract

Information The more advanced the development of the era which is full of the use of information technology should be able to be a solution in the problems of existing public services. Information technology can be used to improve services faster, so that public services become more effective and efficient. Information technology-based public services need to be implemented to reduce the occurrence of discrimination in providing services, uncertainty regarding the time and cost of services and of course reducing the fees for liars that often occur. This paper explains how the effectiveness of using the Online Single Submission System (OSS) in issuing permits to the Lubuklinggau City Investment and One Stop Integrated Services Agency is used by using the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Version 3. Online Single Submission (OSS) framework is an application used for all registration processes and business licensing applications as well as other licensing applications included in business licensing services according to Government Regulation Number 24 of 2018 concerning Electronically Integrated Business Licensing Services at the address <http://oss.go.id>. The results of this paper are expected to be useful for the Lubuklinggau City government to continue to improve the quality of public services to the community and with the hope that the government can improve its public services in a better direction in the future.

Keywords : *Online Single Submission (OSS), E-Government, Information Technology Infrastructure Library (ITIL), Service Operation.*

Abstrak

Semakin majunya perkembangan zaman yang sarat dengan pemanfaatan teknologi informasi seharusnya dapat menjadi solusi dalam masalah pelayanan publik yang ada. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat, transparan sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Pelayanan publik berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi resiko terjadinya diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidakpastiaan mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang sering terjadi. Paper ini menjelaskan analisa bagaimana efektivitas penggunaan Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam penerbitan izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Lubuklinggau dengan menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) Versi 3. *Online Single Submission* (OSS) merupakan aplikasi yang digunakan untuk segala proses registrasi dan pengajuan perizinan usaha serta pengajuan perijinan lainnya yang termasuk di dalam layanan perijinan berusaha menurut

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dengan alamat <http://oss.go.id>. Hasil dari paper ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pemerintah Kota Lubuklinggau untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dan dengan harapan pemerintah dapat meningkatkan pelayanan publiknya kearah yang lebih baik di masa mendatang.

Kata Kunci : *Online Single Submission (OSS), E-Government, Information Technology Infrastructure Library (ITIL), Service Operation.*

1. PENDAHULUAN

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik. potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami membuat masyarakat memiliki posisi tawar yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggaraan publik. Selain itu, masih tingginya Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang terjadi menyebabkan biaya pelayanan menjadi lebih tinggi. Prosedur yang panjang dan waktu yang lama dalam proses pelayanan publik juga menjadi permasalahan publik yang sering terjadi. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga dinilai belum efektif dan efisien. Untuk dapat mengakses pelayanan, masyarakat harus datang ke suatu instansi pemerintah tertentu. Hal ini tentunya membuat pelayanan membutuhkan waktu yang lama dan biaya yang besar. Dengan pelayanan yang masih mengandalkan tatap muka ini juga menjadikan masyarakat harus datang ke instansi lebih dari satu kali ketika syarat dan prosedur belum lengkap. Maka dari itu Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat, transparan sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien.

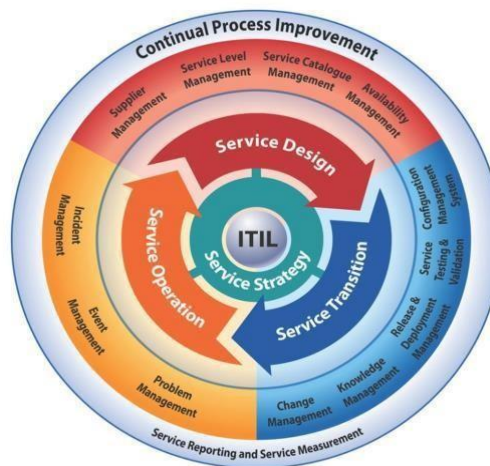
Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif.^[1] Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (*view point*) dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi. Berdasarkan penjelasan tersebut, bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Pengertian lain dari kata efektivitas adalah suatu tingkat prestasi organisasi dalam mencapai tujuannya, yang berarti bahwa kesejahteraan tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai

2. METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini terdapat beberapa cara yang digunakan untuk mendapatkan data, berikut ini adalah cara pengumpulan data yang digunakan untuk mendukung penelitian. Observasi dilakukan dengan cara melihat secara langsung keadaan di lapangan (objek penelitian) yaitu Sistem *Online Single Submission* (OSS) dan dokumen-dokumen yang diperoleh dari objek penelitian. Dalam melakukan uji kelayakan untuk mengidentifikasi keadaan TI yang digunakan untuk proses perizinan yaitu Sistem *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau dengan beberapa responden. Responden tersebut adalah pegawai yang telah menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS) dan Kepala Dinas DPMPTSP Kota Lubuklinggau. Kuesioner yang dibuat pada penelitian ini bersumber dari berpedoman pada *framework Information Technology Infrastructure Library*

(ITIL) versi 3 *Domain Service Operation*. Pengambilan data melalui kuesioner akan diisi Pegawai DPMPTSP Kota Lubuklinggau dan Pelaku Usaha yang sudah membuat izin melalui *Online Single Submission* (OSS) yang berisi pernyataan berdasarkan ITIL Versi 3 domain *Service Operation* yaitu, *Event Management*, *Incident Management*, *Problem Management*, *Request Fulfilment*, dan *Acces Management* [8], dengan jumlah 20 pernyataan.

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3 adalah sebuah *framework* atau kerangka kerja yang diakui dalam pengelolaan sebuah layanan (IT Service Management) [6]. ITIL juga menjadi *best practice* dari *Service Management IT* dalam *analyst business* seorang/sebuah client untuk defining roadmap bisnis dan infrastruktur IT yang konsisten dan komprehensif, agar bisnis perusahaan (*business plan/strategy*) sejalan dengan TI dan infrastruktur.



Gambar 1. ITIL V3 Service Lifecycle

Service Operation adalah tahapan *lifecycle* yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI [7]. Adapun tujuan dari tahapan *Service Operation* adalah mendukung organisasi dalam menjaga kepuasan dan kepercayaan bisnis melalui penyampaian layanan TI yang efektif dan efisien serta mengurangi dampak gangguan layanan terhadap aktivitas bisnis sehari-hari dan memastikan bahwa akses terhadap layanan TI hanya diberikan kepada pihak yang berhak menerima layanan TI tersebut.

Service Operation terdapat 5 proses yaitu *Event Management*, *Incident Management*, *Problem Management*, *Request Fulfilment*, dan *Acces Management* [8].

1. *Event management* : memantau semua event yang terjadi di seluruh infrastruktur TI, memantau operasi yang normal dan mendeteksi dan eskalasi kondisi yang tidak diinginkan.
2. *Incident management* : berkonsentrasi pada pemulihan atas penurunan atau gangguan layanan kepada pengguna secepat mungkin untuk meminimalkan dampak terhadap bisnis.
3. *Problem management* : analisis penyebab utama untuk menentukan dan menyelesaikan penyebab dari *incident*, pencegahan untuk mendeteksi dan

- mencegah *incident* atau *problem* di kemudian hari serta bagian dari proses *known-error* yang membuat diagnosa dan resolusi lebih cepat jika *incident* lebih lanjut terjadi.
4. *Request fulfillment* : proses untuk menangani *service request*, banyak dari mereka sebenarnya kecil dan beresiko rendah, awalnya dengan melalui *service desk*, tetapi menggunakan proses yang terpisah yang mirip dengan *incident management* tetapi dengan *record request fulfillment* yang berbeda dimana terkait dengan *record* dari *incident* atau *problem* yang diprakarsai untuk *request* yang diminta.
 5. *Access management* : proses pemberian otorisasi bagi pengguna untuk menggunakan layanan dalam membatasi akses dari pengguna yang tidak memiliki otorisasi.

Penilaian terhadap pernyataan-pernyataan tersebut yang berdasarkan dari *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3 Domain Service Operation Sub domain Event management* dengan menggunakan *Maturity Level*. *Maturity Level* ITIL adalah suatu evaluasi yang menunjukkan tingkat kematangan perusahaan / organisasi yang dapat mendukung untuk menentukan tahapan dan level ekspetasi dari *control* serta membandingkannya dengan standar yang telah tersedia [10]. Berikut table *Maturity level* ITIL menurut Andry & Riwanto (2019) & Pradini & Andry (2018).

Tabel 1. *Maturity Level* ITIL

Level	Deskripsi	Indeks
Level 0: <i>Nothing Process</i>	Tidak ada sama sekali proses yang terlihat dalam perusahaa / Instansi.	0,00-0,49
Level 1: <i>Incomplete / Ad-Hoc Process</i>	Perusahaan telah menyadari ada masalah tetapi belum ada standarisasi	0,50-1,50
Level 2: <i>Recurring Process</i>	Perusahaan / Instansi telah memiliki pola yang berulang kali melakukan pengelolaan kegiatan berkaitan dengan tata kelola TI	1,50-2,49
Level 3: <i>Determined Process</i>	Perusahaan / Instansi telah memiliki prosedur tertulis dan formal yang telah dikomunikasikan.	2,50-3,49
Level 4: <i>Managed Process</i>	Perusahaan / Instansi memantau kesesuaian prosedur dan melakukan pengambilan tindakan apabila proses tidak berjalan efektif.	3,50-4,49
Level 5: <i>Optimized Process</i>	Perusahaan / Instansi telah telah implementasi tata kelola TI dan proses telah dirancang sampai tingkat pelaksanaan yang baik.	4,50-5,00

Sampel Penelitian Menurut (Alfianika, 2018); berpendapat bahwa sampel yang digunakan dalam penelitian adalah sebagian besar dari populasi yang menjadi sumber data dan dapat

mewakili keseluruhan populasi. Pernyataan ini pun selaras dengan pendapat sugiyono (2016:91), sampel merupakan jumlah yang merupakan bagian dari populasi. Untuk menentukan sampel maka penulis menggunakan teori dari tabel Morgan dan Krejcie. Bentuk Tabel Krejcie-Morgan sangat sederhana, mudah digunakan, sebab secara fungsional hanya terdiri dari dua kolom penting yaitu kolom untuk ukuran populasi (N) dan kolom untuk ukuran sampel (n).

Tabel 2. Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Berdasarkan table Krejcie dan Morgan tersebut dapat disimpulkan untuk Sampel Penelitian yaitu sebagai berikut :

Tabel 3. Sampel Penelitian

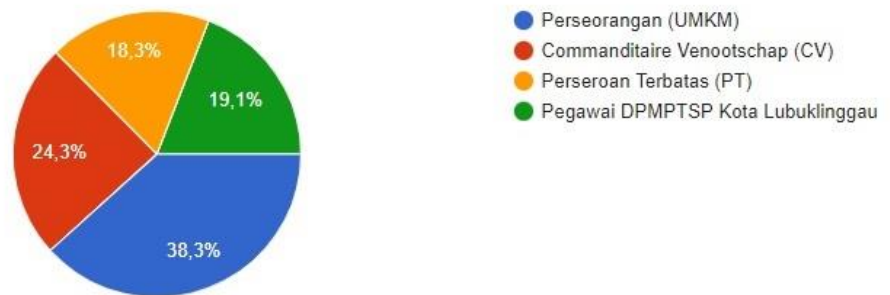
NO	RESPONDEN	KREJCIE DAN MORGAN	
		POPULASI	SAMPEL
1	PELAKU USAHA	356	186
2	PEGAWAI DPMPSTP KOTA LUBUKLINGGAU	50	44
SAMPEL PENELITIAN			230 ORANG

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut hasil dari analisa penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap sampel sebanyak 230 responden dari jawaban yang telah diberikan oleh para responden dalam penelitian ini.

Jenis Pelaku Usaha

230 jawaban

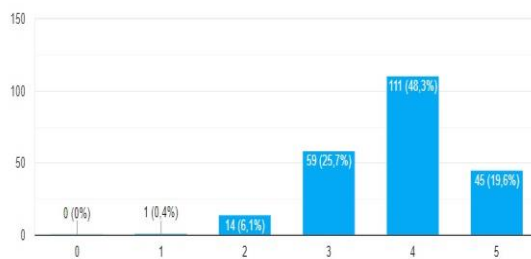


Gambar 2. Diagram Responden

Hasil Kuesioner Domain *Service Operation Sub domain Event management.*

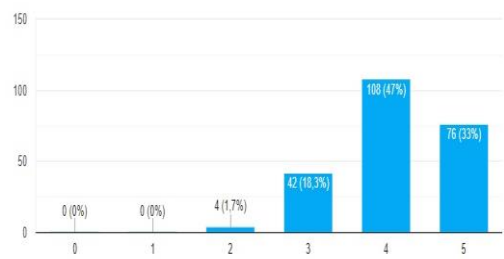
1. Sudah menyediakan informasi yang lengkap tentang pelayanan perizininan dalam Online Single Submission (OSS)

230 jawaban



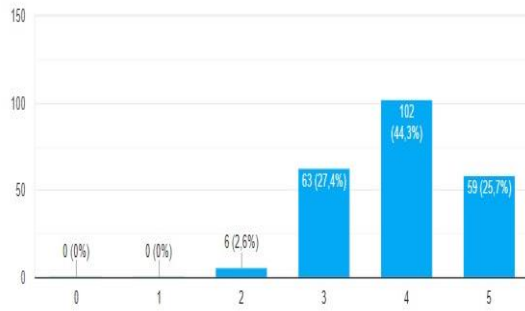
2. Situs menggunakan alamat URL yang mudah diingat, tampilan laman (interface) menarik dan mudah untuk diikuti

230 jawaban



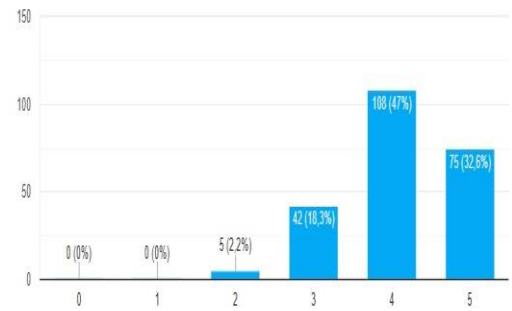
3. Pelayanan dalam Online Single Submission (OSS) sesuai dengan kebutuhan pengguna

230 jawaban



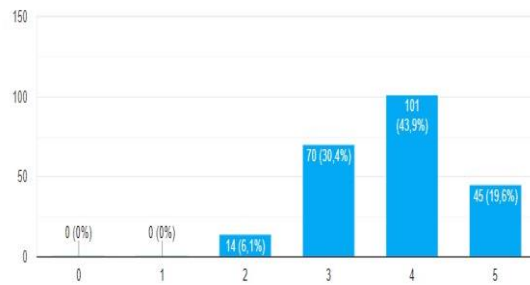
4. Online Single Submission (OSS) bisa diakses 24 jam atau kapanpun oleh pengguna.

230 jawaban



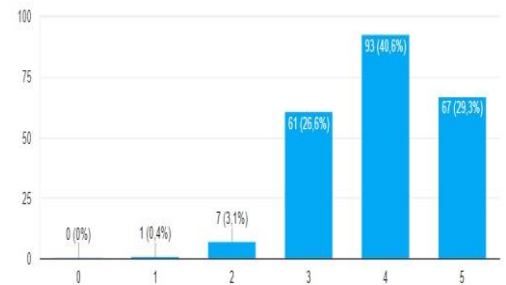
5. Sistem Online Single Submission (OSS) yang sulit untuk buka atau diakses.

230 jawaban



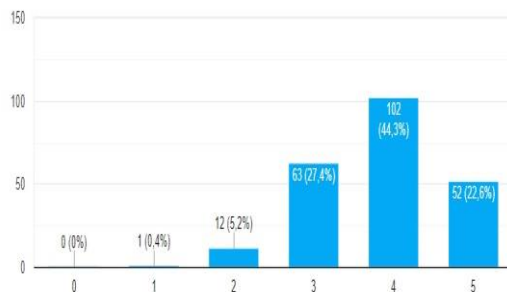
6. Sering lemot saat proses layanan pada Sistem Online Single Submission (OSS)

229 jawaban



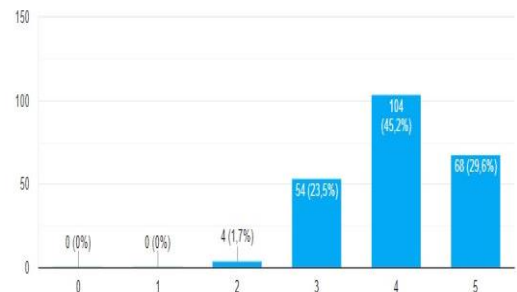
7. Proses operasi layanan Online Single Submission (OSS) yang ribet atau berbelit-belit.

230 jawaban



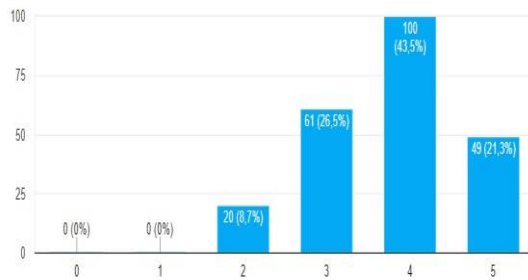
8. Mudahnya proses perizinan melalui Online Single Submission (OSS).

230 jawaban



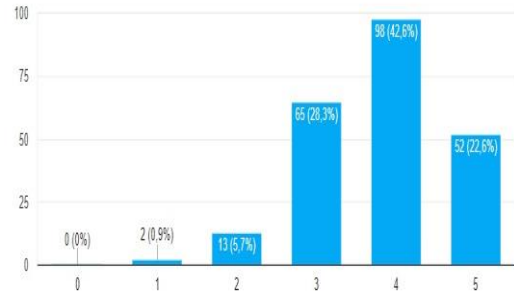
9. Adanya solusi untuk penyelesaian insiden secara tertulis sebagai standar pengukuran kinerja

230 jawaban



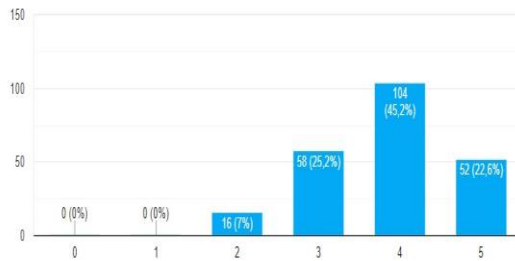
10. Adanya notification terkait proses kegiatan pada layanan Online Single Submission (OSS).

230 jawaban



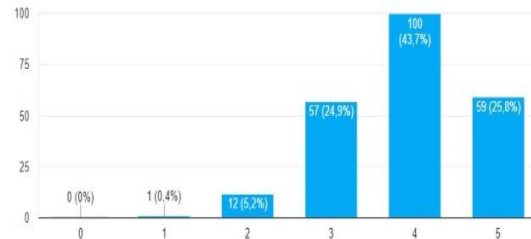
11. Online Single Submission (OSS) menyediakan layanan tepat waktu.

230 jawaban



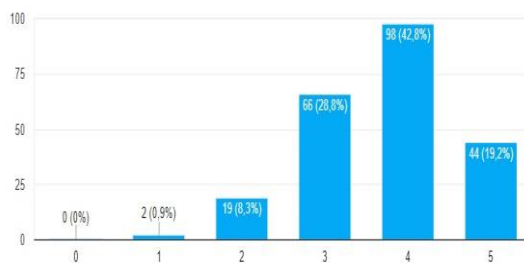
12. Proses perizinan melalui Online Single Submission (OSS) mudah dioperasikan oleh pengguna.

229 jawaban



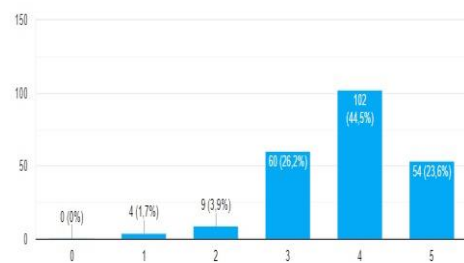
13. Pemantauan dan pengendalian terus menerus terkait dengan informasi dari Online Single Submission (OSS)

229 jawaban



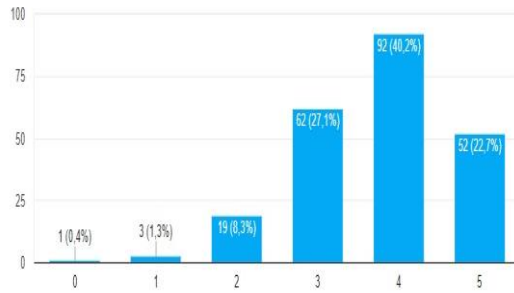
14. Online Single Submission (OSS) memberikan layanan yang memuaskan dalam menjawab pertanyaan dan penyelesaian masalah

229 jawaban



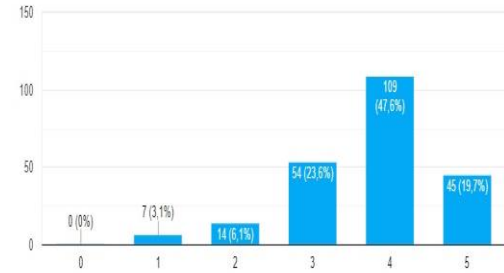
15. Respon yang diberikan berlangsung cepat dalam menjawab pertanyaan pengguna

229 jawaban



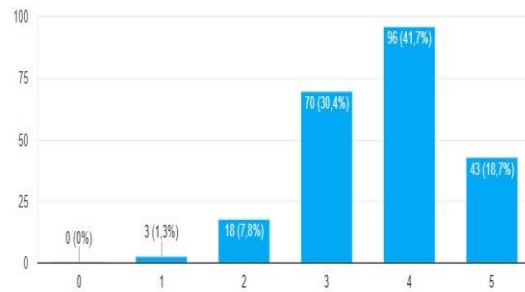
16. Service Desk bertanggung jawab untuk memastikan permintaan telah dipenuhi sesuai harapan pengguna

229 jawaban



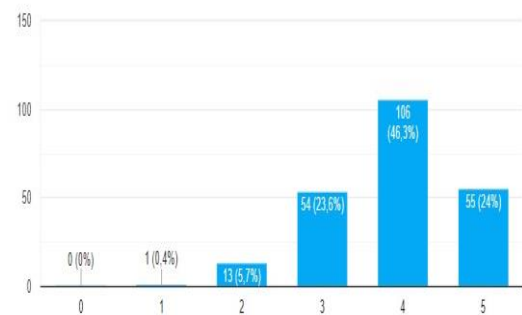
17. Online Single Submission (OSS) selalu memberikan solusi disetiap permasalahan pengguna dalam penggunaan system Online Single Submission (OSS)

230 jawaban



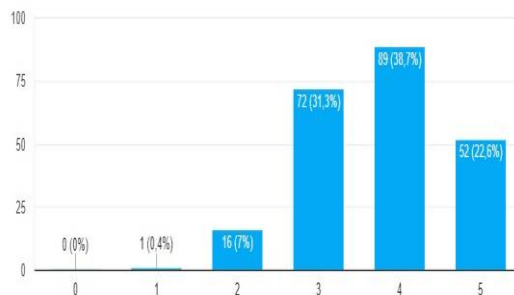
18. Dilakukan pembagian hak akses user sesuai dengan kebutuhan.

229 jawaban



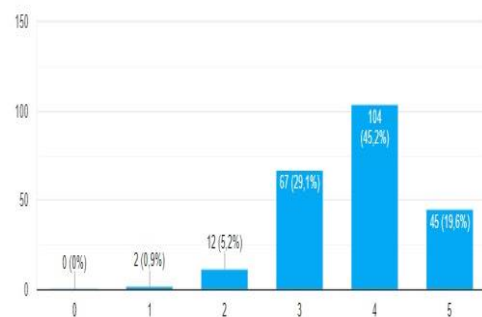
19. Akun pengguna dan informasi penting lainnya dalam Online Single Submission (OSS) tersimpan dengan aman.

230 jawaban



20. Tingkat keamanan data pada sistem Online Single Submission (OSS) terjamin

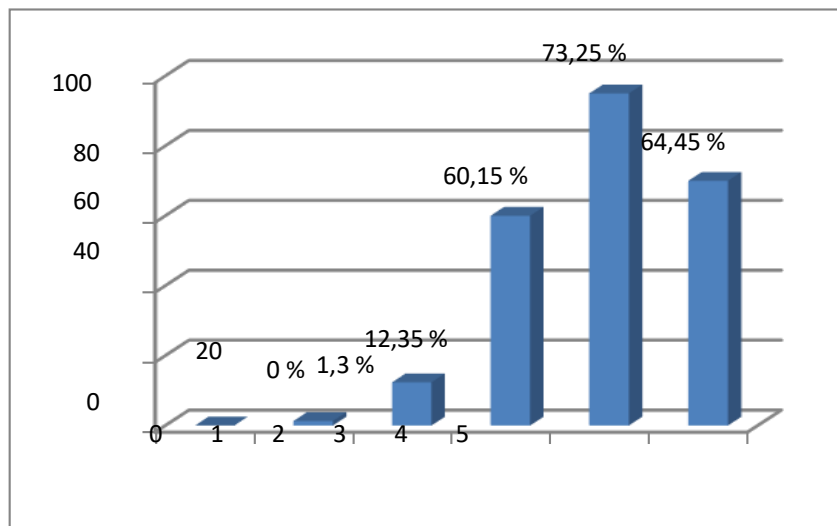
230 jawaban



Hasil Rata-rata Hasil Kuesioner Domain *Service Operation*

NO	Domain <i>Service Operation</i>	Jumlah Responden	Rata – rata <i>Maturity Level</i>
1	<i>Event management</i>	230 Orang	4
2	<i>Incident management</i>		4
3	<i>Problem management</i>		4
4	<i>Request Fulfillment</i>		4
5	<i>Access management</i>		4
Rata – rata <i>Maturity Level</i>			4

Tabel 4. Hasil Rata-rata Kuesioner



Gambar 3. Persentase Jawaban Responden

Secara keseluruhan, nilai rata - rata yang dihasilkan pada maturity level domain *Service Operation* adalah 4 nilai tersebut mengartikan bahwa proses – proses yang berkaitan dengan operasi layanan perizinan melalui Sistem *Online Single Submission (OSS)* telah dilaksanakan dan dimengerti oleh Pelaku usaha maupun Pegawai DPMPSTP Kota Lubuklinggau. Dengan nilai rata – rata 4, maka perlu diberikan sebuah rekomendasi sesuai dengan tiap -tiap proses sesuai dengan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* versi 3 *Domain Service Operation*. guna meningkatkan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau.

4. KESIMPULAN

Dari analisa penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapatlah jelaskan sebagai berikut: Berdasarkan rumusan masalah dari hasil analisis pada *Service Operation* didapatkan bahwa Secara keseluruhan memang data menunjukkan nilai rata-rata yang dihasilkan pada maturity level domain *Service Operation* adalah 4 dengan 73,25 %, nilai tersebut mengartikan bahwa proses – proses yang berkaitan dengan operasi layanan perizinan melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS) telah dilaksanakan dan dimengerti oleh Pelaku usaha maupun Pegawai DPMPTSP Kota Lubuklinggau.

Selain dari pada itu perlu diperhatikan juga bahwa 64,45 % responden menjawab nilai 5, dan ini mengartikan bahwa sistem *Online Single Submission* (OSS) Telah sampai tingkat pelaksanaan yang baik.

Guna meningkatkan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau. Rekomendasi yang diberikan lebih berfokus kepada membuat dokumentasi agar segala aktivitas manajemen layanan dapat berproses dengan baik seperti yang diinginkan. Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu mengetahui permasalahan atau kendala yang dihadapi pelaku usaha atau masyarakat Kota Lubuklinggau dalam pembuatan izin agar kendala tersebut dapat diatasi serta ke depannya kualitas layanan pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lubuklinggau dapat lebih ditingkatkan sehingga konsumen merasa puas dan kesenjangan tidak muncul di kemudian hari.

Referensi

J. Ravianto, *Masruri*. Jakarta: Binaman Aksara, 2014.

Gibson et.al, *Bungkaes*. 2013.

Sejathi, *Faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pembelajaran*. 2011.

Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas*. Bandung: Mandar Maju, 2009.

“Online Single Submission (OSS),” 2018. <https://oss.go.id/portal/>.

J. J. Briggs, S. R. eLearning, and iCollege, *Information Technology Infrastructure Library (ITIL 2011)*. iCollege, 2017.

T. Malone, I. Menken, and G. Blokdijk, *ITIL V3 Foundation Complete Certification Kit: Study Guide and Online Course*. Emereo, 2009.

D. Cannon, D., & Wheeldon, *ITIL V3 – Service operation*. 2007.

C. Taylor, Sharon; Lloyd, Vernon; Rudd, *Service Operation ITIL v3*. 2007.

F. S. Lee, D. Vera, and M. Pranata, “ANALISIS APLIKASI KLINIKEDIKA BERBASIS RISIKO DENGAN ITIL PADA DOMAIN SERVICE DESIGN ANALYSIS OF

KLINIKEDIKA APPLICATION RISK-BASED WITH ITIL,” vol. 3, no. 2, pp. 9–20, 2020.

S. O. (Great Britain) and M. Fry, *ITIL lite: a road map to full or partial ITIL implementation*. Stationery Office, 2010.

M. K. Anam, N. Lizarti, and A. N. Ulfah, “Analisa Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik STMIK Amik Riau Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation,” *Fountain Informatics J.*, vol. 4, no. 1, p. 8, 2019, doi: 10.21111/fij.v4i1.2810.