

Journal of Comprehensive Science
p-ISSN: 2962-4738 e-ISSN: 2962-4584
Vol. 2 No. 1 Januari 2023

**ANALISIS STANDAR OPERASIONAL BIDANG
PERENCANAAN PENGEMBANGAN IKLIM DAN PROMOSI
PENANAMAN MODAL MENGGUNAKAN METODE ITIL V.3**

Nia Adila, Tata Sutabri
Universitas Bina Darma
Email: niaadila04@gmail.com, tata.sutabri@binadarma.ac.id

Abstrak

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMTSP) Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) memiliki standar operasional (SOP) di setiap unit bidang pelayanan. Seperti pada bidang perencanaan pengembangan iklim dan promosi penanaman modal. Pada DPMTSP Kabupaten OKI akan mengembangkan tata kelola mengenai perencanaan service strategy. Berdasarkan dokumen pengembangan perencanaan strategis DPMTSP Kabupaten OKI tahun 2019 hingga 2021, tata kelola belum berjalan secara optimal mengenai ketersediaan dokumen dan catatan pengembangan, kebijakan, serta standar operasional prosedur (SOP) khususnya layanan bidang perencanaan pengembangan iklim dan promosi penanaman modal. Dimana Penelitian ini adalah berfokus pada analisis SOP dalam penggunaan metode information technology infrastructure library (ITIL) versi tiga dengan service strategy yaitu domain strategy management for IT service, financial management for IT service, , dan business relationship management.

Kata Kunci: Layanan, Perencanaan, Service Strategi, SOP dan ITIL.

Abstract

The Ogan Komering Ilir (OKI) Regency investment and one-stop integrated service (DPMTSP) office has operational standards (SOP) in each service sector unit. As in the field of climate development planning and investment promotion. In OKI Regency DPMTSP will develop governance regarding service strategy planning. Based on the OKI Regency DPMTSP strategic planning development documents for 2019 to 2021, governance has not run optimally regarding the availability of development documents and records, policies, and standard operating procedures (SOPs), especially services in the field of climate development planning and investment promotion. Where this research is focusing on SOP analysis in the use of information technology infrastructure library (ITIL) version three with service strategy namely domain strategy management for IT services, financial management for IT services, email, and business relationship management.

Keywords: Services, Planning, Service Strategy, SOP and ITIL

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dapat memberikan pengaruh bagi pelayanan dan penggunaan kebutuhan teknologi informasi. Hal ini menyebabkan dengan adanya pengaruh perkembangan teknologi informasi memberikan pengaruh pada berbagai

bidang seperti kesehatan, ekonomi, pendidikan, dan pemerintahan. Untuk bidang pemerintahan dalam mengoptimalkan kinerja aparatur pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan serta memberikan pelayanan kepada masyarakat maka perlu didukung dengan adanya pemanfaatan strategi teknologi informasi dan komunikasi yang memadai.

Lembaga layanan pemerintahan kepada masyarakat begitu beragam salah satunya layanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), dimana DPMPTSP merupakan perangkat merupakan lembaga penyelenggara pelayanan perizinan terpadu untuk setiap daerah provinsi di Indonesia. DPMPTSP dituntut dapat memberikan pelayanan perizinan yang cepat, akurat, dengan biaya sesuai ketentuan, secara transparan kepada masyarakat. Seperti pada provinsi Sumatera Selatan yang memiliki Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk masyarakat setiap kabupatennya yaitu salah satunya DPMPTSP Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) yang merupakan perangkat daerah unsur pelaksana urusan pemerintahan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah yang terletak di daerah Sumatera Selatan (Ronchetti 1987).

DPMPTSP Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) sebagai lembaga pemerintahan diharapkan dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi (TI) guna menunjang proses Standar Operasional (SOP). Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu standar perencanaan yang menguraikan langkah-langkah yang harus dilaksanakan pada keadaan tertentu. SOP merupakan serangkaian panduan yang disusun secara sistematis mengenai proses, tugas, dan peran dari masing-masing individu atau kelompok yang dilakukan sehari-hari dalam suatu organisasi (Ekadana and Kurniawan 2022).

Dengan adanya SOP pada DPMPTSP Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) maka aktivitas yang dilakukan akan terstandarisasi dan memudahkan dalam transparansi serta akuntabilitas di organisasi. Selain itu adanya SOP juga memberikan arahan kerja berupa konsep yang jelas serta pihak yang bersangkutan. Pada SOP DPMPTSP Kabupaten OKI memiliki beberapa strategi untuk meningkatkan layanan, namun dari SOP dari beberapa unit bidang memiliki beberapa revisi dan kendala penerapan seperti pada unit Layanan Perencanaan Pengembangan Iklim Dan Promosi Penanaman Modal.

Dalam penelitian ini, fokus yang akan diambil yakni domain service strategi, karena service strategi lebih berfokus pada mengelola SOP untuk penyampaian service inilah dimana *actual value* atau nilai atau manfaat nyata dari layanan TI dapat dilihat. Sehingga, untuk mencapai peningkatan kapabilitas layanan, meminimalisasi insiden dan masalah yang dalam kegiatan pada SOP dan pada akhirnya memastikan diperolehnya *value* atau manfaat layanan TI bagi masyarakat, maka diperlukan sebuah analisis terkait pembuatan SOP DPMPTSP OKI unit bidang Layanan Perencanaan Pengembangan Iklim Dan Promosi Penanaman Modal menggunakan domain *service strategy* menggunakan framework ITIL Versi 3 (E-gov 2018).

Metode Penelitian

Metode Penelitian menggunakan kerangka kerja *information technology infrastructure library* (2011) ITIL versi 3 menjadi sebuah kerangka kerja dengan berbagai komponen yang dijadikan best practice kepada organisasi bisnis dalam pengembangan dan penyediaan proses *information technology service management* (ITSM) atau manajemen layanan teknologi informasi (Sutabri, Kurniawan, and Saragih

2019). Dalam pengembangan dan penyediaan proses manajemen layanan teknologi informasi, ITIL memberikan domain *lifecycle seperti service strategi, service design, service transition, service operation, dan continual service improvement* (Arifin and Hanafi 2019).

Oleh sebab itu, dalam penelitian ini berfokus pada domain *service strategi* dimana *service strategi* adalah mendefinisikan strategi layanan-layanan TI supaya memenuhi tujuan bisnis masyarakat. *Service Strategi* menjadi langkah awal bagi proses-proses yang ada pada langkah selanjutnya. ITIL v.3 merekomendasikan organisasi melaksanakan dan mengkoordinasikan lima proses service strategi, yaitu: (1). *Strategy management for IT service* adalah proses merumuskan, mengembangkan, dan mengorganisasi strategi bagaimana penyedia layanan TI akan dapat membuat organisasi mencapai tujuan-tujuan bisnisnya dengan menyediakan dan mengatur layanan-layanan TI yang cocok dengan tujuan-tujuan bisnis tersebut.

Termasuk dalam proses ini adalah aktivitas-aktivitas mengkaji kemampuan dari penyedia layanan, pesaing, dan potensi pasar sehingga dapat dirumuskan sebuah strategi yang tepat untuk penyediaan layanan TI bagi masyarakat. (2). *Financial management for IT services* adalah proses mengidentifikasi biaya (cost) yang muncul dalam proses penyediaan layanan TI. Mengelola penganggaran (budgeting), akuntansi keuangan (accounting), dan harga jual (charging) layanan TI. (3). *Demand management* adalah proses memahami permintaan masyarakat supaya layanan TI melengkapi kebutuhan semua pengguna termasuk didalamnya mengenali pola aktivitas bisnis dan pengaruhnya terhadap penggunaan layanan TI.

Proses demand management ini bekerja-sama dengan proses capacity management untuk memastikan penyedia layanan mempunyai kapasitas layanan yang mampu memenuhi permintaan masyarakat. (4). *Service portfolio management* adalah proses menentukan dan mengelola dokumen/data Service Portfolio (catatan lengkap layanan-layanan TI yang disediakan) dan menyetujui analisis-analisis investasi TI. Proses ini bertanggung-jawab memastikan penyedia layanan menyediakan layanan-layanan TI yang betul-betul memenuhi keperluan bisnis dengan investasi yang sesuai. Dan (5). *Business relationship management* adalah seluruh aktivitas membangun hubungan baik antara penyedia layanan dengan masyarakat, mengetahui kebutuhan atau keinginan masyarakat, dan memastikan layanan-layanan TI untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut benar-benar dikembangkan dan disediakan oleh penyedia layanan serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang senantiasa berubah/berkembang sejalan waktu dan lingkungan (Hastini and Cholil 2021).

Adapun prosedur yang terdapat dalam dokumen SOP mencakup tujuh aktivitas dalam melakukan service strategi seperti yang telah dijelaskan dalam tahap analisis data. Setelah dokumen SOP tersusun, peneliti melakukan verifikasi dan validasi dokumen SOP sebagai bukti bahwa pembuatan dokumen SOP Perencanaan Pengembangan Iklim Dan Promosi Penanaman Modal Kabupaten OKI telah sesuai dengan objek penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu yang relevan maka pembahasan artikel literature review ini adalah: Pengaruh leverage terhadap kecurangan laporan keuangan. Pada bagian ini, peneliti melakukan penggalian data terhadap kondisi kekinian dari Perencanaan Pengembangan Iklim Dan Promosi Penanaman Modal Kabupaten OKI yang dilakukan terhadap domain service strategi. Dalam melakukan

penggalan data, penulis menggunakan teknik wawancara, observasi dan review dokumen terkait yang dibutuhkan dalam penelitian. Berikut adalah data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian :

1. Modul kegiatan di dalam Perencanaan Pengembangan Iklim Dan Promosi Penanaman Modal Kabupaten OKI, terkait dengan pengelolaan hak akses berdasarkan standar acuan service strategi ITIL.
2. Alur pembuatan SOP saat ini, terkait dengan aktivitas requesting access, verification dan providing rights pada Perencanaan Pengembangan Iklim Dan Promosi Penanaman Modal Kabupaten OKI berdasarkan standar acuan service strategi ITIL.
3. Alur pencatatan dan pelacakan akses aplikasi E-Performance saat ini, terkait dengan aktivitas logging and tracking access pada manajemen akses ITIL.
4. Alur pengelolaan kegiatan saat ini, terkait dengan aktivitas monitoring identity status dan removing or restricting rights pada Perencanaan Pengembangan Iklim Dan Promosi Penanaman Modal Kabupaten OKI.

Setelah mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan, selanjutnya penulis melakukan analisis kondisi kekinian dengan kondisi ekspektasi yang diharapkan oleh bagian DPMPTSP sebagai standar acuan pembuatan SOP, penulis mengacu pada beberapa domain dalam sebuah layanan TI berdasarkan tahapan service strategy ITIL V3, yaitu strategy management for IT service, finansial management for IT service, , dan business relationship management. Berikut daftar SOP dari Perencanaan Pengembangan Iklim Dan Promosi Penanaman Modal Kabupaten OKI, pertama SOP dari kegiatan perencanaan penanaman modal :

Tabel 1
daftar SOP dari Perencanaan Pengembangan Iklim Dan Promosi Penanaman Modal Kabupaten OKI, pertama

Dasar Hukum :	Kualikasi Pelaksana :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal	1. Berpendidikan Minimal SLTA
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintah	2. Memiliki kemampuan mengolah data
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu Terpadu	3. Memahami tujuan pelayanan, sikap pelayanan, azas-azas pelayanan dan prinsip-prinsip pelayanan
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2021 Perubahan Propres Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Bidang Usaha	4. Memiliki pemahaman tentang mekanisme Perizinan Dan Penanaman Modal
5. Peraturan Kepala Koordinasi Penanaman Modal Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Pedoman Dan Tata	5. Memiliki pemahaman tentang tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
	6. Memahami peluang-peluang investasi Kabupaten Ogan Komering Ilir

Cara Pengendalian Pelaksanaan
Penanaman Modal

6. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Umum Penanaman Modal Provinsi Dan Rencana Umum Penanaman Modal Kabupaten/ Kota
7. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko
8. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah
9. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko
10. Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 99 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Ogan Komering Ilir
11. Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 54 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Di Bidang Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir
12. Keputusan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 729/KEP/BPPM/2016 Tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan & Nonperizinan

Dari tabel diatas bisa dilihat SOP layanan kegiatan perencanaan penanaman modal yang ada terdiri dari 12 dasar hukum dan 6 kualikasi pelaksanaan dan terdapat juga perlengkapan atau akomodasi yang dibutuhkan tim teknis untuk melaksanakan kegiatan dalam memproses pengaduan :

1. Komputer dan Printer.
2. Buku agenda dan ATK.
3. Media elektronik berupa email, website, facsimile dan telepon.
4. Jaringan Internet

Sehingga dapat diketahui pada SOP tersebut sudah menerapkan *service strategy* yaitu domain *strategy management for IT service*, karena pada SOP kegiatan perencanaan DPMPTSP Kabupaten OKI sudah menggunakan strategi layanan berbasis IT dilihat dari persiapan kelengkapan teknis selama kegiatan dan kualikasi SDM pada pelaksanaannya. *Financial management for IT service*, dari segi finansial pada SOP

kegiatan perencanaan DPMPSTSP Kabupaten OKI masih belum mempekirakan biaya perhitungan resiko yang ada selama pelaksanaan SOP, dan untuk *business relationship management* sudah memiliki keterbukaan peluang hubungan terhadap layanan pemerintahan dengan masyarakat karena bisa dilihat dari beberapa dasar hukum yang kuat dan sudah memastikan layanan-layanan IT untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut benar-benar dikembangkan dan disediakan serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Kemudian selanjutnya SOP dari Layanan Pengembangan Iklim Penanaman Modal:

Tabel 2
SOP dari Layanan Pengembangan Iklim Penanaman Modal

Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal	1. Berpendidikan Minimal SLTA
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintah	2. Memiliki kemampuan mengolah data
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu Terpadu	3. Memahami tujuan pelayanan, sikap pelayanan, azas-azas pelayanan dan prinsip-prinsip pelayanan
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2021 Perubahan Propres Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Bidang Usaha	4. Menguasai regulasi mengenai penyusunan bahan perumusan kebijakan kemudahan penanaman modal
5. Peraturan Kepala Koordinasi Penanaman Modal Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Pedoman Dan Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal	5. Menguasai tata cara pelaksanaan kajian penyusunan bahan perumusan kebijakan kemudahan penanaman modal
6. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Umum Penanaman Modal Provinsi Dan Rencana Umum Penanaman Modal Kabupaten/ Kota	6. Memiliki pemahaman tentang mekanisme Perizinan Dan Penanaman Modal
7. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko	7. Memiliki pemahaman tentang tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
8. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah	8. Memahami peluang-peluang investasi Kabupaten Ogan Komering Ilir
9. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko	

-
10. Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir
Nomor 99 Tahun 2016 Tentang
Susunan Organisasi, Tugas Dan
Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas
Penanaman Modal Dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Ogan Komering
Ilir
 11. Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir
Nomor 54 Tahun 2019 Tentang
Pendelegasian Wewenang Di Bidang
Perizinan Dan Non Perizinan Kepada
Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Ogan Komering Ilir
 12. Keputusan Bupati Ogan Komering Ilir
Nomor 729/KEP/BPPM/
-

Dari tabel diatas bisa dilihat SOP layanan pengembangan iklim penanaman modal yang ada terdiri dari 12 dasar hukum dan 8 kualikasi pelaksanaan dan terdapat juga perlengkapan atau akomodasi yang dibutuhkan tim teknis untuk melaksanakan kegiatan dalam memproses pengaduan :

1. Surat Tugas
2. Surat Keputusan.
3. Jadwal pelaksanaan kegiatan.
4. Dokumen hasil kajian.
5. Data informasi pra kondisi (primer dan sekunder).
6. Kerangka Acuan Kerja.
7. Komputer dan Printer.
8. Buku agenda dan ATK.
9. Media elektronik berupa email, website, facsimile dan telepon.
10. Jaringan Internet

Sehingga dapat diketahui pada SOP tersebut sudah menerapkan *service strategy* yaitu domain *strategy management for IT service*, karena pada SOP pengembangan iklim penanaman modal DPMPTSP Kabupaten OKI sudah menggunakan strategi layanan berbasis IT dilihat dari persiapan kelengkapan teknis selama kegiatan dan kualikasi SDM pada pelaksanaannya. *Finansial management for IT service*, dari segi finansial pada SOP kegiatan perencanaan DPMPTSP Kabupaten OKI masih belum mempekirakan biaya perhitungan resiko yang ada selama pelaksanaan SOP, dan untuk *business relationship management* sudah memiliki keterbukaan peluang hubungan terhadap layanan pemerintahan dengan masyarakat karena bisa dilihat dari beberapa dasar hukum yang kuat dan sudah memastikan layanan-layanan IT untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut benar-benar dikembangkan dan disediakan serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Dan selanjutnya SOP dari Layanan Promosi Penanaman Modal:

Tabel 3
SOP dari Layanan Promosi Penanaman Modal

Dasar Hukum :	Kualikasi Pelaksana :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 Tentang	1. Berpendidikan Minimal SLTA 2. Memiliki kemampuan mengolah data

<p>Penanaman Modal</p> <p>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintah</p> <p>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu Terpadu</p> <p>4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2021 Perubahan Propres Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Bidang Usaha</p> <p>5. Peraturan Kepala Koordinasi Penanaman Modal Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Pedoman Dan Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal</p> <p>6. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Umum Penanaman Modal Provinsi Dan Rencana Umum Penanaman Modal Kabupaten/ Kota</p> <p>7. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko</p> <p>8. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah</p> <p>9. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko</p> <p>10. Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 99 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Ogan Komering Ilir</p> <p>11. Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 54 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Di Bidang Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</p>	<p>3. Memahami tujuan pelayanan, sikap pelayanan, azas-azas pelayanan dan prinsip-prinsip pelayanan</p> <p>4. Menguasai regulasi mengenai penyusunan bahan perumusan kebijakan kemudahan penanaman modal</p> <p>5. Menguasai tata cara pelaksanaan kajian penyusunan bahan perumusan kebijakan kemudahan penanaman modal</p> <p>6. Memiliki pemahaman tentang mekanisme Perizinan Dan Penanaman Modal</p> <p>7. Memiliki pemahaman tentang tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</p> <p>8. Memahami peluang-peluang investasi Kabupaten Ogan Komering Ilir</p>
---	--

Kabupaten Ogan Komering Ilir
12. Keputusan Bupati Ogan Komering Ilir
Nomor 729/KEP/BPPM/2016 Tentang
Pembentukan Tim Teknis Pelayanan
Perizinan & Nonperizinan

Dari tabel diatas bisa dilihat SOP layanan pengembangan iklim penanaman modal yang ada terdiri dari 12 dasar hukum dan 8 kualikasi pelaksanaan dan terdapat juga perlengkapan atau akomodasi yang dibutuhkan tim teknis untuk melaksanakan kegiatan dalam memproses pengaduan :

1. Surat Tugas.
2. Surat Keputusan.
3. Jadwal pelaksanaan kegiatan.
4. Dokumen hasil kajian.
5. Data informasi pra kondisi (primer dan sekunder).
6. Kerangka Acuan Kerja.
7. Komputer dan Printer.
8. Buku agenda dan ATK.
9. Media elektronik berupa email, website, facsimile dan telepon.
10. Jaringan Internet

Sehingga dapat diketahui pada SOP tersebut sudah menerapkan *service strategy* yaitu domain *strategy management for IT service*, karena pada SOP layanan promosi penanaman modal DPMPTSP Kabupaten OKI sudah menggunakan strategi layanan berbasis IT dilihat dari persiapan kelengkapan teknis selama kegiatan dan kualikasi SDM pada pelaksanaannya. *Financial management for IT service*, dari segi finansial pada SOP kegiatan perencanaan DPMPTSP Kabupaten OKI masih belum mempekirakan biaya perhitungan resiko yang ada selama pelaksanaan SOP, dan untuk *business relationship management* sudah memiliki keterbukaan peluang hubungan terhadap layanan pemerintahan dengan masyarakat karena bisa dilihat dari beberapa dasar hukum yang kuat dan sudah memastikan layanan-layanan IT untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut benar-benar dikembangkan dan disediakan serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis SOP Perencanaan Pengembangan Iklim Dan Promosi Penanaman Modal pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten OKI yang telah dilakukan menggunakan kerangka kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) versi tiga didapatkan hasil kesimpulan bahwa pada domain *service strategy* terdapat informasi mengenai SOP layanan Perencanaan Pengembangan Iklim Dan Promosi Penanaman Modal yang merupakan salah satu bidang dari DPMPTSP Kabupaten OKI berjalan dengan alur yang sesuai dengan penanggung jawab dan kebijakan untuk layanan pemerintahan kepada masyarakat. Namun terdapat proses SOP pada *service strategy* yang kurang yaitu *financial management for IT services*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bagaimana mengetahui SOP yang baik menggunakan kerangka kerja ITIL versi 3 domain *service strategy* pada instansi pemerintahan.

BIBLIOGRAFI

- Arifin, Aridha Meitya, and Ridha Hanafi. 2019. "Sop Service Operation Pada Layanan Akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri (Ipdn) Dengan Menggunakan Framework Itil Versi 3" 2: 53–58.
- E-gov, Toward. 2018. "ANALYSIS OF CITIZEN READINESS IN INDONESIA" 96 (19): 6645–53.
- Ekadana, F A, and Y Kurniawan. 2022. "Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Universitas Ma Chung Dengan Framework Itil Domain Service Strategy Dan" *Kurawal-Jurnal Teknologi* ... 5: 31–44. <http://jurnal.machung.ac.id/index.php/kurawal/article/view/549%0Ahttp://jurnal.machung.ac.id/index.php/kurawal/article/download/549/251>.
- Hastini, Safta, and Widya Cholil. 2021. "Analisa Komponen ITSM Pada E-Learning Perguruan Tinggi Di Kota Palembang Menggunakan ITIL V.3." *Jurnal Tekno Kompak* 15 (1): 79. <https://doi.org/10.33365/jtk.v15i1.955>.
- OGC, *ITIL Version 3 Service operation*, vol. 0, no. 9781461438960. 2012.
- Ronchetti, Marco. 1987. *Quasicrystals an Introductory Overview. Philosophical Magazine B: Physics of Condensed Matter; Statistical Mechanics, Electronic, Optical and Magnetic Properties*. Vol. 56. <https://doi.org/10.1080/13642818708208530>.
- Sutabri, Tata, Ade Kurniawan, and Raymond Erz Saragih. 2019. "Automatic Attendance System for University Student Using Face Recognition Based on Deep Learning," no. October. <https://doi.org/10.18178/ijmlc.2019.9.5.856>.
- T. Sutabri, *Sistem Informasi Manajemen (Edisi Revisi)*. Penerbit ANDI, 2016.
- T. Sutabri and D. Napitupulu, *Sistem Informasi Binsis*. Penerbit ANDI, 2019.
- Wicaksana, Wildan Radista, Tony Dwi Susanto, and Anisah Herdiyanti. 2016. "Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) Manajemen Akses Untuk Aplikasi E-Performance Bina Program Kota Surabaya Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 Dan ISO 27002." *Sisfo* 06 (01): 105–20. <https://doi.org/10.24089/j.sisfo.2016.09.008>.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.