

**EFEKTIVITAS PENERAPAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION*
(OSS) PADA DPMPTSP KOTA LUBUKLINGGAU DENGAN
MENGGUNAKAN *FRAMEWORK ITIL V.3***



TESIS

Nizar Firliansa

Enterprise IT Infrastructure

192420005

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2022

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS

Judul Tesis : EFEKTIVITAS PENERAPAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)*
PADA DPMPTSP KOTA LUBUKLINGGAU DENGAN
MENGGUNAKAN *FRAMEWORK ITIL V.3.*

Oleh NIZAR FIRLIANSA NIM 192420005 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh
Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika – S2 Konsentrasi *Enterprise IT
Infrastructure*, Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang pada 24 Maret 2022
dan dinyatakan LULUS.

Mengetahui,

Program Studi Teknik Informatika – S2

Universitas Bina Darma

Ketua,



Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Widya Cholil".

Dr. Widya Cholil, S.Kom., M.IT

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS

Judul Tesis : EFEKTIVITAS PENERAPAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) PADA DPMPTSP KOTA LUBUKLINGGAU DENGAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK ITIL V.3*.

Oleh NIZAR FIRLIANS NIM 192420005 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika – S2 Konsentrasi *Enterprise IT Infrastructure*, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang pada 24 Maret 2022 dan dinyatakan LULUS.

Palembang, 24 Maret 2022

Mengetahui,

Program Studi Teknik Informatika – S2

Universitas Bina Darma

Direktur,



Prof. Hj. Ishawijayani, M.Si., Ph.D.

Tim Penguji :

Penguji I,

Dr. Widya Cholil, S.Kom., M.IT.

Penguji II,

Dr. Firdaus, M.T.

Penguji III,

Alex Wijaya, S.Kom., M.IT

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NIZAR FIRLIANS
NIM : 192420005

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis Saya Tesis ini adalah Asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister di Universitas Bina Darma.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencatumkan nama pengarang dan memasukkan kedalam daftar pustaka.
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis yang Saya hasilkan di unggah ke internet.
5. Surat pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 24 Maret 2022
Yang Membuat Pernyataan,



**NIZAR FIRLIANS
NIM : 192420005**

ABSTRACT

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 Sebmission (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, ketidakpastian 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.*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri “ (QS. Ar. Ra’d : 11)

“ Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya “ (QS. An Najm : 39)

“ Barangsiapa yang mempelajari ilmu dan pengetahuan yang seharusnya yang ditunjukkan untuk mencari ridho Allah bahkan hanya untuk mendapatkan kedudukan / kekayaan dunia ini maka ia tidak akan mendapatkan baunya Surga nanti pada hari kianat” (Hadits Riwayat Abu Hurairah Radhiyallahu Anhu).

PERSEMBAHAN :

Tesis ini adalah bagian dari ibadahku kepada Allah SWT, karena kepada Nyalah kami menyembah dan kepada Nyalah kami mohon pertolongan.

Sekaligus sebagai ungkapan Terima kasihku kepada :

Ayah dan Ibuku sebagai inspirasi dalam hidupku

Teman – temanku yang selalu memberikan semangat dan dukungan

Teman Almamaterku Magister Teknik Informatika angkatan 21, dan

Civitas Akademika Universitas Bina Darma Palembang.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu wata'ala, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Efektivitas Penerapan *Online Single Submission* (OSS) pada DPMPTSP Kota Lubuklinggau Menggunakan *Framework ITIL V3*” sebagai syarat dalam menyelesaikan Program Pasca Sarjana (S2) dalam Program Sarjana Magister Teknik Informatika Universitas Bina Darma Palembang.

Pada kesempatan yang baik ini. Tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D. Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. Selaku Ketua Program Studi Magister Informatika Universitas Bina Darma Palembang
4. Dr. Widya Cholil, S.Kom., M.IT. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan tesis ini.
5. Dr. Firdaus, M.T. Selaku dosen penguji dan juga pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan tesis ini
6. Alex Wijaya, S.Kom., M.IT. Selaku dosen penguji dan juga pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan tesis ini.
7. Pihak Sekretariat Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan bimbingan pelayanan dengan baik.

Palembang, 24 Maret 2022
Penulis,

Nizar Firliansa

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I	1
Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
Tujuan penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Efektivitas.....	11

2.2.	Online Single Submission (OSS)	12
a.	Prasyarat sebelum mengakses OSS	12
2.3.	DPMPTSP Kota Lubuklinggau	14
2.3.1	Visi dan Misi.....	14
2.3.2	Sejarah DPMPTSP Lubuklinggau	14
2.3.3	Struktur Organisasi	15
2.4.	<i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i> Versi 3.....	16
2.5.	<i>Service Operation</i>	17
2.6.	<i>Maturity Level</i>	19
2.7.	<i>Maturity Model</i>	20
2.8.	Penelitian Terdahulu	21
	BAB III	23
	METODE PENELITIAN.....	23
3.1	Tahap Penelitian.....	23
3.2	Studi Pendahuluan	24
3.2.1	Studi Kelayakan	24
3.2.2	Studi Literatur	24
3.3	Pemetaan Domain ITIL V3	24
3.3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
3.4	Pengumpulan Data.....	25
3.4.1	Metode Pengumpulan Data.....	25
4.1	Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
4.1	Pengolahan dan Analisis Data	29
3.7	Rekomendasi dan Laporan Hasil Penelitian.....	32
	BAB IV	33

GAMBARAN UMUM PENELITIAN	33
4.1 Gambaran Umum Kota Lubuklinggau	33
4.3 Gambaran Umum DPMPTSP Kota Lubuklinggau	37
4.3 Online Single Submission (OSS)	41
BAB V	47
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
5.1 Diskriptif pengumpulan data.....	47
5.2 Diskriptif Responden	51
5.3 Hasil Observasi pengamatan sistem	52
5.4 Hasil dan pembahasan Kuesioner	56
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	80
6.1 Kesimpulan.....	80
6.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tampilan <i>Home Online Single Submission</i> (OSS).....	13
Gambar 2. Struktur Organisasi	15
Gambar 3. ITIL V3 <i>Service Lifecycle</i>	16
Gambar 4. Alur Penelitian	23
Gambar 5. Peta Wilayah Kota Lubuklinggau	35
Gambar 6. Ruang Pelayanan DPMPTSP Kota Lubuklinggau.....	38
Gambar 7. Struktur Organisasi	40
Gambar 8. Tampilan Home Online Single Submission (OSS).....	42
Gambar 9. Contoh Nomor Induk Berusaha (NIB).....	45
Gambar 10. Contoh Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK).....	46
Gambar 11. Tampilan Home Online Single Submission (OSS).....	53
Gambar 12. Halaman Daftar Single Online Submission (OSS)	53
Gambar 13. Halaman Login Single Online Submission (OSS)	54
Gambar 14. Contoh halaman pengisian Data usaha	55
Gambar 15. Diagram Responden.....	56
Gambar 16. Persentase Jawaban Responden	76

DAFTAR TABEL

Table 1. Rekapitulasi perizinan usaha yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Kota Lubuklinggau	4
Table 2. Jenis Perizinan	8
Table 3. Maturity Level ITIL.....	20
Table 4. Rancangan Kuesioner	26
Table 5. Data pembuat izin	27
Table 6. Data Pegawai DPMPTSP Kota Lubuklinggau	28
Table 7. Morgan dan Krecjie dikutip dari (Nurhaniah & Amat Jaedun, 2012)	28
Table 8. Sampel Penelitian	29
Table 9. Perhitungan Maturity Level	31
Table 10. Jumlah Pegawai Negeri Sipil DPM-PTSP Kota Lubuklinggau.....	39
Table 11. Jumlah Pegawai Honorer DPM-PTSP Kota Lubuklinggau.....	39
Table 12. Kuisioner.....	50
Table 13. Sampel Penelitian	52
Table 14. Kuesioner Sub domain Event management	58
Table 15. Kuesioner Sub domain Incident management	62
Table 16. Kuesioner Sub domain Problem management.....	66
Table 17. Kuesioner Sub domain Request Fulfillment.....	70
Table 18. Kuesioner Sub domain Access management	74

DAFTAR LAMPIRAN

- 1. SK Pembimbing**
- 2. Surat Izin Penelitian**
- 3. Hasil Kuesioner yang digunakan**
- 4. Sertifikat Seminar**
- 5. Lembar Perbaikan Tesis**