

## Analisis Standar Operasional (SOP) Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal Menggunakan Metode Itil V.3

Nia Adila<sup>1</sup>, Tata Sutabri<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma, Indonesia

Email: [niaadila04@gmail.com](mailto:niaadila04@gmail.com)<sup>1</sup>, [tata.sutabri@binadarma.ac.id](mailto:tata.sutabri@binadarma.ac.id)<sup>2</sup>

### 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 pelayanan 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 & 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

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, & 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 & 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 bekerjasama 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 & Cholil, 2021).

Pada tahapan ini data diambil dari aktivitas kegiatan SOP DPMPTSP OKI unit bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Dan Promosi Penanaman Modal tahun 2019. Peneliti menggunakan pedoman pembuatan SOP dalam melakukan pembuatan dokumen SOP, peneliti menggunakan acuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan dalam menyusun kriteria dan format SOP yang ada di dalam dokumen SOP (Wicaksana, Susanto, & Herdiyanti, 2016).

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

Pada bagian ini, peneliti melakukan penggalan 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 strategy 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, financial management for IT service, , dan

business relationship management.

**Tabel 1 daftar SOP dari Perencanaan Pengembangan Iklim Dan Promosi Penanaman Modal Kabupaten OKI, pertama SOP dari kegiatan perencanaan penanaman modal**

Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal.	Berpendidikan Minimal SLTA Memiliki kemampuan mengolah data
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintah.	Memahami tujuan pelayanan, sikap pelayanan, azas-azas pelayanan dan prinsip-prinsip pelayanan.
Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu Terpadu.	Memiliki pemahaman tentang mekanisme Perizinan Dan Penanaman Modal.
Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2021 Perubahan Perpres Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Bidang Usaha.	Memiliki pemahaman tentang tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
Peraturan Kepala Koordinasi Penanaman Modal Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Pedoman Dan Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal.	Memahami peluang-peluang investasi Kabupaten Ogan Komering Ilir.
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.	
Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko.	
Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.	
Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko.	
j. 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.	
.. 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.	
!. Keputusan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 729/KEP/BPPM/2016 Tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.	

Dari tabel 1 bisa dilihat SOP layanan kegiatan perencanaan penanaman modal yang ada terdiri dari 12 dasar hukum dan 6 kualitas 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 kualifikasi SDM pada pelaksanaannya. *Financial management for IT service*, dari segi finansial pada SOP kegiatan perencanaan DPMPTSP Kabupaten OKI masih belum memperkirakan biaya perhitungan risiko 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:

**Tabel 2 SOP dari Layanan Pengembangan Iklim Penanaman Modal**

Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal	Berpendidikan Minimal SLTA
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintah	Memiliki kemampuan mengolah data
Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu Terpadu	Memahami tujuan pelayanan, sikap pelayanan, azas-azas pelayanan dan prinsip-prinsip pelayanan
Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2021	Menguasai regulasi mengenai penyusunan bahan perumusan kebijakan kemudahan penanaman modal
Perubahan Propres Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Bidang Usaha	Menguasai tata cara pelaksanaan kajian penyusunan bahan perumusan kebijakan kemudahan penanaman modal
Peraturan Kepala Koordinasi Penanaman Modal Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Pedoman Dan Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal	Memiliki pemahaman tentang mekanisme Perizinan Dan Penanaman Modal
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	Memiliki pemahaman tentang tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko	Memahami peluang-peluang investasi Kabupaten Ogan Komering Ilir
Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah	
Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko	
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	
Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 54 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Di Bidang Perizinan Dan Non Perizinan	

Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir . 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 kualitas 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 kualifikasi SDM pada pelaksanaannya. *Financial management for IT service*, dari segi finansial pada SOP kegiatan perencanaan DPMPTSP Kabupaten OKI masih belum memperkirakan 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.

**Tabel 3 SOP dari Layanan Promosi Penanaman Modal**

Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintah Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu Terpadu	Berpendidikan Minimal SLTA Memiliki kemampuan mengolah data Memahami tujuan pelayanan, sikap pelayanan, azas-azas pelayanan dan prinsip-prinsip pelayanan Menguasai regulasi mengenai penyusunan bahan perumusan kebijakan kemudahan penanaman modal



Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2021 Perubahan Propres Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Bidang Usaha	Menguasai tata cara pelaksanaan kajian penyusunan bahan perumusan kebijakan kemudahan penanaman modal
Peraturan Kepala Koordinasi Penanaman Modal Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Pedoman Dan Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal	Memiliki pemahaman tentang mekanisme Perizinan Dan Penanaman Modal
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	Memiliki pemahaman tentang tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko	Memahami peluang-peluang investasi Kabupaten Ogan Komering Ilir
Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah	
Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko	
. 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	
. 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	
. 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 kualitas 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 DPMPSTP Kabupaten OKI

sudah menggunakan strategi layanan berbasis IT dilihat dari persiapan kelengkapan teknis selama kegiatan dan kualifikasi SDM pada pelaksanaannya. *Financial management for IT service*, dari segi finansial pada SOP kegiatan perencanaan DPMPTSP Kabupaten OKI masih belum memperkirakan 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.

## SIMPULAN

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 pelayanan 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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Aridha Meitya, & Hanafi, Ridha. (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), 6645–6653.
- Ekadana, F. A., & Kurniawan, Y. (2022). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Universitas Ma Chung Dengan Framework Itil Domain Service Strategy Dan .... *Kurawal-Jurnal Teknologi ...*, 5, 31–44.
- Hastini, Safta, & Cholil, Widya. (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>
- Ronchetti, Marco. (1987). Quasicrystals an introductory overview. In *Philosophical Magazine B: Physics of Condensed Matter; Statistical Mechanics, Electronic, Optical and Magnetic Properties* (Vol. 56). <https://doi.org/10.1080/13642818708208530>
- Sutabri, Tata, Kurniawan, Ade, & Saragih, Raymond Erz. (2019). *Automatic Attendance System for University Students Using Face Recognition Based on Deep Learning*. (October). <https://doi.org/10.18178/ijmlc.2019.9.5.856>
- Wicaksana, Wildan Radista, Susanto, Tony Dwi, & Herdiyanti, Anisah. (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), 105–120. <https://doi.org/10.24089/j.sisfo.2016.09.008>