

EVALUASI SISTEM INFORMASI LAYANAN ANTRIAN PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN FRAMEWORK INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY V3

Zammy Lunni

Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
Email: zammyluni@gmail.com

Abstrak:

Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang merupakan instansi penyedia layanan di sektor imigrasi yang memiliki wewenang dalam pengurusan paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengurusan paspor, Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang telah menerapkan Sistem Layanan Antrian Paspor Online. Hingga kini, sistem masih mengalami kendala seperti adanya gangguan (error) terhadap sistem, kuota habis, tidak sesuai nya NIK pemohon, lambatnya mengakses sistem, dan penanganan sistem yang selalu melibatkan Kantor Pusat Imigrasi. Maka dari itu, dibutuhkan evaluasi sistem informasi layanan antrian paspor online yang dapat dijadikan tolak ukur untuk keberlangsungan sistem. Framework yang digunakan yaitu framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 dengan domain Service Operation dan Continual Service Improvement. Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner, wawancara dan observasi untuk mendapatkan nilai maturity level. Hasil perhitungan maturity level pada domain Service Operation (SO) menunjukkan bahwa nilai rata-rata maturity level pada domain SO adalah 3,49 atau berada pada tingkat 3 (Define Process) dan untuk domain Continual Service Improvement (CSI) adalah 3,47 atau berada pada tingkat 3 (Define Process). Dari hasil evaluasi Sistem Layanan Antrian Paspor Online berdasarkan perhitungan maturity level tersebut menghasilkan beberapa rekomendasi untuk domain Service Operation (SO) dan Continual Service Improvement (CSI) yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam meningkatkan operasional layanan dan peningkatan Sistem Layanan Antrian Paspor Online secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Sistem Informasi Layanan Antrian Paspor Online, ITIL V3, Maturity Level.

Abstract:

Palembang Class 1 Immigration Office is a service provider agency in the immigration sector that has the authority to arrange passports or Travel Letters of the Republic of Indonesia (SPRI). In

meeting the needs of the community in passport processing, Palembang Class 1 Immigration Office has implemented an Online Passport Queuing Service System. Until now, the system still experiences problems such as errors in the system, exhausted quotas, inappropriate applicant NIK, slow access to the system, and system handling that always involves the Immigration Head Office. Therefore, an evaluation of the online passport queue service information system is needed which can be used as a benchmark for the sustainability of the system. The framework used is the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 framework with the domain of Service Operation and Continual Service Improvement. This research was conducted by distributing questionnaires, interviews and observations to obtain maturity level scores. The results of the maturity level calculation in the Service Operation (SO) domain show that the average value of maturity level in the SO domain is 3.49 or is at level 3 (Define Process) and for the Continual Service Improvement (CSI) domain is 3.47 or is at level 3 (Define Process). From the evaluation results of the Online Passport Queuing Service System based on the maturity level calculation, several recommendations for the Service Operation (SO) and Continual Service Improvement (CSI) domains can be taken into consideration in improving service operations and improving the Online Passport Queuing Service System on an ongoing basis.

Keywords: Online Passport Queuing Service Information System, ITIL V3, Maturity Level.

PENDAHULUAN

Pengaruh kuatnya arus globalisasi saat ini telah memberi dampak pada peningkatan lalu lintas orang dan barang antar negara, sehingga batas-batas negara di berbagai belahan dunia semakin mudah dijangkau demi memenuhi berbagai kepentingan (Fikri, 2019). Seperti halnya dalam perdagangan, pariwisata, industri dan lain sebagainya. Hal ini telah menjadi perhatian masyarakat di berbagai belahan dunia. Karena, setiap negara memiliki wewenang untuk mengatur lalu lintas baik dengan pendatang maupun yang pergi dari wilayah negaranya atau bahkan hanya untuk berkunjung maupun untuk tinggal sementara. Tentunya hal tersebut, di Indonesia telah di atur dalam perundang-undangan yaitu, undang-undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian (Arumsasi & Saraswati, 2016).

Palembang merupakan salah satu kota besar di Indonesia yang mempunyai nilai sejarah tinggi di mata dunia. Saat ini Palembang berkembang menjadi kota modern dan international. Pembangunan di segala bidang tentunya menjadi pusat perhatian dan tujuan utama para pendatang seperti pelaku bisnis untuk melakukan investasi atau juga untuk tujuan wisata. Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang sebagai Instansi penyedia layanan di sektor imigrasi tentunya memiliki wewenang dalam pengurusan paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI).

Dengan begitu, dalam melakukan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang tentu kerap menghadapi situasi bagaimana memberikan pelayanan secara maksimal dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengurusan paspor. Pentingnya mengkaji pelayanan

paspor ini dapat dilihat dari banyaknya permintaan pengurusan paspor oleh masyarakat setiap harinya yang tidak terlepas dari fenomena menunggu antrian (Artiguna, Sugito, & Hoyyi, 2014).

Sistem Pelayanan Antrian Paspor Online merupakan sistem yang telah diterapkan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang. Sistem ini berperan penting dalam operasional sehari-hari dan diharapkan dapat mengatasi permasalahan antrian yang terjadi. Tentunya Sistem Layanan Antrian Paspor Online sangat berperan penting terhadap proses bisnis yang dijalankan instansi, oleh karena itu Sistem Layanan Antrian Paspor Online tidak cukup dengan diterapkan saja, namun pemeliharaan sistem juga menjadi hal penting yang harus diperhatikan agar sistem dapat memberikan layanan terhadap penggunaannya sesuai kebutuhan.

Apabila Sistem Layanan Antrian Paspor Online mengalami masalah, seperti adanya gangguan (error) terhadap sistem, kuota habis, tidak sesuai nya NIK pemohon, lambatnya mengakses sistem, dan penanganan sistem yang selalu melibatkan Kantor Pusat Imigrasi. Hal semacam itu juga dapat menghambat kegiatan operasional yang berlangsung. Oleh sebab itu, instansi sangat membutuhkan dokumentasi sistem sendiri dalam pengawasan sistem. Sehingga tidak selalu bergantung pada Kantor Pusat.

Untuk Pemilihan domain, peneliti memilih domain Service Operation yang dipilih berdasarkan masalah yang didapat pada saat wawancara dan juga domain Continual Service Improvement (Cahyaningtyas, 2012). Berdasarkan hasil wawancara, Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang belum melakukan kegiatan evaluasi mengenai operasional layanan sistem Layanan Antrian Paspor Online yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk keberlangsungan hidup sistem. Untuk meminimalisir terjadinya kesalahan sistem, maka diperlukan sebuah mekanisme kontrol atau evaluasi sistem informasi.

Evaluasi sistem informasi merupakan salah satu metode penilaian terhadap objek sistem informasi meliputi kegiatan terencana yang dilakukan untuk menilai dan memeriksa apakah sistem informasi pada instansi yang berjalan dapat mendukung pengamanan aset, membantu mencapai tujuan instansi, dapat mendukung pemeliharaan infrastruktur TI dengan baik, telah memanfaatkan sumber daya secara efisien, serta apakah dapat menjamin keakuratan datanya.

Evaluasi sistem informasi dilakukan untuk mendapatkan temuan yang dapat memberikan solusi atau rekomendasi terhadap suatu instansi (Febriani, Hidayat, & Saepudin, 2021). Pada dasarnya, audit maupun evaluasi dapat dilakukan di organisasi manapun dengan proses apapun sesuai dengan kebutuhan organisasi. Maka dari itu, memilih audit atau evaluasi sistem informasi sebagai metode penilaian terhadap sistem ialah keputusan yang tepat dalam menilai dan mengukur sebaik apa sistem informasi yang berjalan dalam instansi tersebut (Selvianti & Herwindo, 2015).

Evaluasi sistem informasi yang dapat dilakukan pada Kantor Imigrasi kelas 1 Palembang yaitu menggunakan framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) merupakan salah satu solusi yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas layanan TI dan kualitas layanan pelanggan secara berkelanjutan (Rachmi, Susanto, & Herdiyanti, 2014). Kerangka kerja ITIL

memiliki fokus terhadap pengembangan layanan sistem informasi, khususnya dalam hal layanan dan sangat tepat digunakan sebagai panduan dalam mengembangkan sebuah tata laksana karena sifatnya best practice dan memiliki library terperinci untuk mengembangkan langkah-langkah dalam procedure (Annisa, Kurniati, & Puspitasari, 2014).;(Jurnal, 2018)

Pemilihan framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) pada penelitian ini selain dikarenakan faktor dibutuhkannya framework ITIL untuk meningkatkan kualitas layanan TI dan kualitas layanan pelanggan secara berkelanjutan juga merujuk pada salah satu penelitian yang berjudul “Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi menggunakan ITIL version 3 pada Aplikasi E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Salatiga” yang memiliki masalah berulang kali terjadinya sistem error akibat proses tunggu yang lama ketika aplikasi E-KTP merequest data pada database pusat (Kurniawati & Manuputty, 2013).

Database akan menanggapi data yang di request berdasarkan request yang masuk terlebih dahulu. Maka yang merequest data terakhir berdasarkan sistem antri yang terjadi harus menunggu untuk mendapatkan tanggapan dari database pusat. Oleh sebab itu, kinerja operator pada aplikasi E-KTP ini akan terhenti sejenak dikarenakan proses tunggu merequest data yang lama pada database pusat (Tisera, 2016). Hal tersebut sejalan dengan penelitian ini yaitu mengenai Sistem Layanan Antrian Paspor Online yang kerap melibatkan kantor pusat (imigrasi) dalam menyelesaikan masalah yang terjadi.

Pada penelitian ini, evaluasi pada Sistem Layanan Antrian Paspor Online menggunakan dua domain dari kelima domain yang terdapat pada kerangka kerja ITIL V3, yaitu domain Service Operation dan Continual Service Improvement. Yang mendasari pemilihan kedua domain tersebut ialah karena domain Service Operation memiliki fokus terhadap operasional layanan sistem dan domain Continual Service Improvement memiliki fokus terhadap peningkatan layanan secara berkelanjutan. Dan dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V3 nantinya dapat diketahui nilai atau tingkat kematangan (Maturity Level) dari setiap domain yang dipilih.

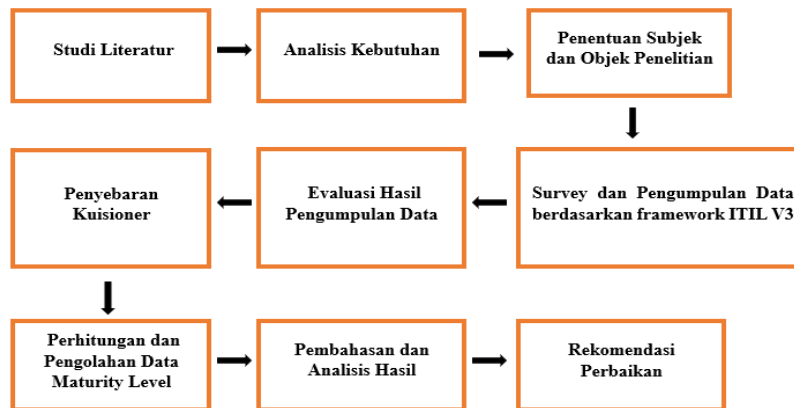
Pengukuran tingkat kematangan ini diatur berdasarkan ITIL V3 yang memungkinkan pihak perusahaan dapat mengetahui bagaimana pengelolaan dan kualitas layanan Teknologi Informasi (TI) pada perusahaan, sehingga bisa diketahui pada tingkatan level mana pengelolaan TI yang sedang diterapkan (Arfiandi, Pudjiantoro, & Wahana, 2016). Tentunya temuan-temuan dari penelitian ini dapat menghasilkan rekomendasi yang dapat digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang sebagai referensi dan masukan yang dapat digunakan untuk perbaikan pengelolaan teknologi informasi yang akan datang.

Evaluasi merupakan suatu kegiatan yang terkonsep untuk menilai suatu permasalahan yang terjadi dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dapat dibandingkan dengan tolak ukur guna memperoleh kesimpulan dan solusi atas masalah yang dinilai. Evaluasi sistem informasi adalah suatu kegiatan terencana yang bertujuan untuk memeriksa dan menilai sumber daya dalam organisasi untuk mendapatkan hasil yang dibandingkan dengan menggunakan tolak ukur

tertentu untuk memperoleh hasil mengenai kinerja sumber daya organisasi tersebut (Cahyono & Fairus, n.d.).

METODE PENELITIAN

Pada metode penelitian ini akan dibahas mengenai tahapan-tahapan yang digunakan untuk memecahkan masalah, termasuk di dalamnya metode dalam pengumpulan data, pengolahan data yang telah diperoleh, menganalisis hasil penelitian serta tahap-tahap dalam penelitian. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3. Terdapat tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan untuk evaluasi sistem informasi keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Palembang. Berikut tahapan-tahapan penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1 Kerangka Kerja Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan indikator sesuai framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 domain Service Operation dan Continual Service Improvement. Sumber data utama diperoleh melalui tahap kuesioner dan dilengkapi melalui wawancara dan observasi. Untuk sumber data kuesioner ditujukan kepada pihak yang bertanggung jawab dan memiliki wewenang terhadap sistem Layanan Antrian Paspur Online yaitu seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Palembang dan juga diperuntukkan kepada user selaku pengguna sistem Layanan Antrian Paspur Online. Untuk menentukan pihak yang akan dijadikan sasaran responden, maka akan terdapat pemetaan RACI Chart yang akan dilakukan agar responden tepat sasaran. Pemetaan RACI Chart pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar tabel 1:

Evaluasi Sistem Informasi Layanan Antrian Paspur Online Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library V3

Domain ITIL V3	NO	Sub Domain	Kasi Teknologi Informasi Keimigrasian	Kasubsi Teknologi Informasi Keimigrasian	Kasubsi Teknologi Informasi Keimigrasian	Analisis Keimigrasian Pertama	User
Service Operation (SO)	1	Manajemen Layanan sebagai Praktek	A	C	C	R	I
	2	Prinsip Operasi Layanan	A	C	C	R	I
	3	Proses Operasi Layanan	A	R	R	C	I
	4	Kegiatan Operasi Layanan Umum	A	R	C	C	I
	5	Mengatur Operasi Layanan	A	R	R	C	I
	6	Pertimbangan Teknologi Operasi Layanan	A	R	R	C	I
	7	Melaksanakan Operasi Layanan	A	R	C	C	I

Gambar tabel 1 Pemetaan RACI Chart

Domain ITIL V3	NO	Sub Domain	Kasi Teknologi Informasi Keimigrasian	Kasubsi Teknologi Informasi Keimigrasian	Kasubsi Teknologi Informasi Keimigrasian	Analisis Keimigrasian Pertama
Continual Service Improvement (CSI)	1	Manajemen Layanan sebagai Praktek	A	R	R	C
	2	Prinsip Peningkatan Layanan Berkelanjutan	A	R	R	C
	3	Proses Peningkatan Layanan Berkelanjutan	A	R	R	C
	4	Metode dan Teknik Peningkatan Layanan Berkelanjutan	A	R	R	C
	5	Mengatur Peningkatan Layanan Berkelanjutan	A	R	R	C
	6	Pertimbangan Teknologi Peningkatan Layanan Berkelanjutan	A	R	R	C
	7	Menerapkan Peningkatan Layanan Berkelanjutan	A	R	R	C

Gambar tabel 2 Pemetaan RACI Chart – lanjutan

Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan setelah seluruh data telah dikumpulkan. Data-data tersebut akan diolah lalu akan dilakukan evaluasi. Adanya pengolahan data akan menghasilkan temuan-temuan yang ada dalam instansi. Pengolahan data nya sendiri dilakukan dengan menggunakan perhitungan tingkat kematangan Maturity Level yang sesuai dengan ITIL V3. Dengan mengetahui nilai Maturity Level, maka dapat diketahui tingkat kematangan Layanan Antrian Paspur Online saat ini apakah telah sesuai dengan yang diharapkan. Penilaian tingkat kematangan Maturity Level terdiri dari 6 pilihan jawaban dari nilai 0 hingga 5. Indeks Maturity Level diambil berdasarkan rata-rata total dari masing-masing penilaian dari dua siklus ITIL, yaitu Service Operation dan Continual Service Improvement.

Hasil Kuesioner Maturity Level

Berikut rekapitulasi hasil penilaian tingkat kematangan Maturity Level dari domain Service Operation dan Continual Service Improvement pada framework ITIL V3. Kedua domain tersebut masing-masing terdiri dari 7 subdomain adalah sebagai berikut:

DOMAIN	SUB DOMAIN	PERSENTASE NILAI	RATA - RATA
SERVICE OPERATION	Manajemen Layanan sebagai Praktek	3,57	3,49
	Prinsip Operasi Layanan	3,67	
	Proses Operasi Layanan	3,47	
	Kegiatan Umum Operasi Layanan	3,46	
	Mengatur Operasi Layanan	3,30	
	Pertimbangan Teknologi Operasi Layanan	3,60	
	Melaksanakan Operasi Layanan	3,37	
CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT	Manajemen Layanan sebagai Praktek	3,55	3,47
	Prinsip Peningkatan Layanan Berkelanjutan	3,50	
	Proses Peningkatan Layanan Berkelanjutan	3,39	
	Metode dan Teknis Peningkatan Layanan Berkelanjutan	3,16	
	Mengatur Peningkatan Layanan Berkelanjutan	3,75	
	Pertimbangan Teknologi Peningkatan Layanan Berkelanjutan	3,50	
	Menerapkan Peningkatan Layanan Berkelanjutan	3,50	

Gambar tabel 3 Hasil Rekap penilaian Maturity Level setiap domain

Rekomendasi

Rekomendasi pada Domain Service Operation

Rekomendasi pada domain Service Operation yang terdiri dari 7 sub domain setelah dilakukan proses perhitungan analisis maturity level. Berikut adalah rekomendasi pada masing-masing sub domain pada domain Service Operation.

Manajemen Layanan sebagai Praktek (Service Management as a Practice):

a) Instansi harus kembali memperjelas mengenai fungsi layanan bantuan (Service Desk) terhadap Sistem Layanan Antrian Paspur Online. b) Membuat dokumentasi dari setiap proses yang ada dalam praktek manajemen layanan antrian paspor online seperti dokumentasi terhadap kegiatan penyedia layanan, dan proses pemenuhan permintaan untuk dijadikan sebagai indikator terhadap pengukuran layanan sistem. c) Mengidentifikasi dampak baik insiden maupun masalah yang terjadi selama pengoperasian sistem untuk mencegah kembali terjadinya insiden maupun masalah, serta dapat memahami setiap kejadian yang terdeteksi untuk dijadikan bahan evaluasi.

Prinsip Operasi Layanan (Service Operation Principle)

a) Melakukan partisipasi dalam membuat dan memelihara dokumen perencanaan sistem agar mempermudah dalam melakukan monitoring atau pengawasan terhadap sistem seperti mendeteksi adanya perubahan sistem. b) Menyeimbangkan antara tanggapan sistem dari luar instansi dengan tanggapan sistem dari dalam instansi agar mempermudah kegiatan evaluasi sistem

Proses Operasi Layanan (Service Operation Processes)

Evaluasi Sistem Informasi Layanan Antrian Paspor Online Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library V3

a) Membuat pemberitahuan status yang jelas saat permasalahan sedang ditangani. Agar mempermudah pemohon paspor dalam mengetahui proses penanganan kendala yang mereka dapatkan selama mengakses sistem. b) Membuat kolom atau fasilitas komentar pada sistem layanan antrian paspor online agar mempermudah pemohon paspor apabila mendapatkan masalah selama mengakses sistem.

Kegiatan Operasi Layanan Umum (Common Service Operation Activities)

a) Melakukan deteksi kejadian mencurigakan dari aktivitas sistem seperti ancaman keamanan potensial atau mendeteksi perubahan yang tidak diperbolehkan dalam sistem, agar keamanan sistem dapat terjaga. b) Melakukan kegiatan pengawasan dan kontrol pada sistem secara teratur dan berkelanjutan agar dapat memastikan bahwa kinerja atau pemanfaatan sistem berada pada kondisi baik.

Mengatur Operasi Layanan (Organizing Service Operation)

a) Mendefinisikan dengan jelas terkait peran dari service desk sebagai jembatan komunikasi antara penyedia layanan dengan pelanggan pada operasional Sistem Layanan Antrian Paspor Online agar mempermudah dalam pengukuran kinerja. b) Membuat dokumentasi dari setiap kegiatan pengorganisasian dari aktivitas operasi Sistem Layanan Antrian Paspor Online yang dapat dijadikan sebagai evaluasi kerja serta dapat mempermudah proses pengawasan dan pengukuran sistem

Pertimbangan Teknologi Operasi Layanan (Service Operation Technology Considerations)

a) Melakukan kegiatan *self help* atau terlibat secara langsung dalam menyeimbangkan kelancaran kegiatan layanan operasional harian dari Sistem Layanan Antrian Paspor Online. b) Mendefinisikan dan membuat dokumentasi terkait remote control (pengendalian jarak jauh), kemampuan dalam diagnosis, fasilitas dalam pelaporan, dashboard, serta pengukuran database error

Melaksanakan Operasi Layanan (Implementing Service Operation)

a) Melakukan pemantauan serta pengelolaan terhadap perubahan operasi layanan, perubahan penilaian, pemicu perubahan dan membuat dokumentasi terkait kegiatan yang mencakup proses dari implementasi operasi layanan. b) Melakukan evaluasi sistem secara terus-menerus terhadap setiap proses yang terjadi dalam implementasi operasi layanan.

Rekomendasi pada Domain Continual Service Improvement

Rekomendasi pada domain Continual Service Improvement yang terdiri dari 7 sub domain setelah dilakukan proses perhitungan analisis maturity level. Berikut adalah rekomendasi pada masing-masing sub domain pada domain Service operation.

Manajemen Layanan sebagai Praktek (Service Management as a Practice)

Mendefinisikan dengan jelas dan membuat dokumentasi terkait dengan kegiatan yang berhubungan dengan manajemen layanan seperti tujuan, rencana, serta cakupan dari Continual Service Improvement (Peningkatan layanan berkelanjutan) terhadap Sistem Layanan Antrian Paspor Online.

Prinsip Peningkatan Layanan Berkelanjutan (Continual Service Improvement Principles)

a) Menetapkan langkah-langkah kegiatan yang dapat dilakukan terhadap Sistem Layanan Antrian Paspor Online dalam proses peningkatan layanan secara berkelanjutan. b) Melakukan penyusunan rencana perbaikan layanan (Service Improvement Plan) lalu membuat dokumentasi untuk dapat terus memantau dan meningkatkan tingkat Layanan Sistem Layanan Antrian Paspor Online. c) Mendefinisikan terkait penggunaan standard pengukuran (benchmark) untuk menguji kinerja sistem dalam upaya implementasi Continual Service Improvement.

Proses Peningkatan Layanan Berkelanjutan (Continual Service Improvement Process)

a) Mendefinisikan dengan jelas dan membuat dokumentasi terkait pengelolaan terhadap pengukuran sistem dengan menggunakan 7 langkah proses perbaikan untuk meningkatkan kinerja sistem. Seperti, menentukan apa yang harus diukur, apa yang bisa diukur, bagaimana proses pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, menampilkan dan menggunakan informasi serta implementasi data dalam upaya implementasi Continual Service Improvement. b) Mendefinisikan dengan jelas dan membuat dokumentasi terkait Key Performance Indicator (KPI) untuk manajemen Layanan Antrian Paspor Online. *Metode dan Teknik Peningkatan Layanan Berkelanjutan (Continual Service Improvement Methods and Techniques)*

a) Menerapkan aspek pengukuran terhadap sistem seperti, menguji kinerja sistem (benchmarking) serta mengukur dan melaporkan kinerja sistem (Balance scorecard) agar mempermudah peningkatan layanan berkelanjutan terhadap sistem. b) Menerapkan Siklus Deming atau model peningkatan layanan berkelanjutan (CSI) yang terdiri dari 4 langkah perbaikan yang dilakukan secara terus-menerus dan berulang) yaitu Plan-Do-Check-Act.

Mengatur Peningkatan Layanan Berkelanjutan (Organizing for Continual Service Improvement)

Mendefinisikan mengenai peran manajemen pengetahuan serta peran analisis laporan untuk mengukur peningkatan layanan pada Sistem Layanan Antrian Paspor Online
Pertimbangan Peningkatan Layanan Berkelanjutan (Continual Service Improvement Technology Consideration)

a) Melakukan pemantauan serta pengukuran secara terus-menerus dari setiap tindakan yang di jalankan untuk mendukung proses peningkatan layanan secara berkelanjutan. b) Menggunakan atau menerapkan berbagai kegiatan manajemen layanan TI untuk mendukung aktivitas peningkatan layanan berkelanjutan (CSI).

Menerapkan Peningkatan Layanan Berkelanjutan (Implementing Continual Service Improvement)

a) Melakukan penerapan proses siklus hidup (lifecycle) layanan sebagai dasar dalam implementasi Continual Service Improvement (CSI). b) Melakukan pendefinisian terhadap pandangan strategis dalam mengelola sistem, baik dalam hal komunikasi maupun perencanaan untuk implementasi Continual Service Improvement (CSI).

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan framework ITIL V3 Domain Service Operation dan Continual Service Improvement terhadap Sistem Layanan Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Palembang setelah melakukan serangkaian kegiatan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Hasil dari perhitungan maturity level pada domain Service Operation (SO) menunjukkan bahwa nilai rata-rata maturity level pada domain SO adalah 3,49 atau berada pada tingkat 3 (Define Process), yang artinya instansi telah memiliki mekanisme dan prosedur yang jelas mengenai proses manajemen layanan teknologi informasi, namun rata-rata pada setiap proses SO belum dilengkapi dengan dokumentasi yang resmi.

Hasil dari perhitungan maturity level pada domain Continual Service Improvement (CSI) menunjukkan bahwa nilai rata-rata maturity level pada domain CSI adalah 3,47 atau berada pada

tingkat 3 (Define Process), yang artinya setiap proses yang ada pada CSI telah direncanakan dan ditetapkan, namun rata-rata pada setiap proses CSI belum dilengkapi dengan dokumentasi yang resmi.

Rekomendasi dari hasil evaluasi Sistem Layanan Antrian Paspor Online berdasarkan perhitungan maturity level dengan framework ITIL V3 menghasilkan 15 rekomendasi untuk domain Service Operation (SO) dan 13 rekomendasi untuk domain Continual Service Improvement (CSI) yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam meningkatkan operasional layanan dan peningkatan sistem Layanan Antrian Paspor Online secara berkelanjutan.

BIBLIOGRAFI

- Atmojo, S. (2015) Prinsip Dalam Mengelola Badan Usaha Milik Desa: Bandung
- Arifin, M (2015). Peran BUMDes dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Di Kabupaten Rokan Hulu. Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Jambi.
- Firdaus R. (2020) Peran Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Desa Manding Laok Kec. Manding Kab. Sumenep. Jurnal Inovasi Penelitian 1:1387-1394.
- Gusmeri, Fuad Z., Herawati N., Parmakope, Adnan M., Faisal F., Husna A. (2019) Efektifitas Dana Desa Dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat di Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kerjasama dengan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry, Banda Aceh.Hailudin.
- Hailudin. (2021) Peranan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Desa Labuhan Haji Lombok Timur. Elastisitas-Jurnal Ekonomi Pembangunan
- Herlina. (2012). Kontribusi BUMDes dalam meningkatkan kehidupan ekonomi masyarakat menurut ekonomi islam di kabupaten Indragiri Hilir. Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare
- Hikmah S. (2020) Peran Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) dalam Meningkatkan Pendapatan Masyarakat: Studi Kasus di Desa Sabedo Kecamatan Utan Kabupaten Sumbawa, UIN Mataram.
- Kurniawan A.E. (2016) Peranan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) dalam Peningkatan Pendapatan Asli Desa (Desa Lanjut Kecamatan Singkep Pesisir Kabupaten Lingga Tahun 2015). Jurnal Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang.
- Ritonga S.I. (2019) Peran Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Terhadap Pengembangan Ekonomi Desa di Kecamatan Panai Hulu Kabupaten Labuhanbatu, Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sumatera Utara, Medan.

Zammy Lunni

Sholihati N. (2020) Peran dan Efektivitas Badan Usaha Milik Desa Dalam Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Desa Blang Krueng Aceh Besar, Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry, Banda Aceh.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Pasal 1 ayat 6.

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 71 dan 72 ayat 1

Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 pasal (117) dan (185) tentang BUM Desa.

UUPA. (2006) Undang Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2006 Tentang Pemerintahan Aceh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, Jakarta.

Copyright holder:

Zammy Lunni (s) (2023)

First publication right:

[Jurnal Syntax Admiration](#)

This article is licensed under:

