

Kajian Penerapan Sistem Informasi Online Single Submission Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Darmawan Subuh, Djoko Harsono, Ismail

Prodi Sistem Informasi, STMIK Indonesia, Jakarta, Indonesia

Email: ¹darmawan@stmik-indonesia.ac.id, ²djoko@stmik-indonesia.ac.id, ³ismail@stmik-indonesia.ac.id

Abstrak

Peraturan Pemerintah (PP) adalah Peraturan Perundang-undangan di Indonesia yang ditetapkan oleh Presiden untuk menjalankan Undang-Undang sebagaimana mestinya. Pembentukan Peraturan Perundang-Undang dinyatakan bahwa Peraturan Pemerintah sebagai aturan "organik" daripada Undang-Undang menurut hierarkinya tidak boleh tumpang tindih atau bertolak belakang. Terciptanya sebuah peraturan terkait penerapan Sistem Informasi Online Single Submission Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik memberikan perhatian khusus bagi penulis untuk melakukan penelitian berupa kajian dimana dari peraturan tersebut kami membuat turunan apa saja fungsi – fungsi yang dibutuhkan dalam pengembangan sistem informasi Online Single Submission dan usulan framework layanan sistem informasi kedepan dalam menetapkan arah pengembangan OSS yang terarah sesuai dengan konsep-konsep *best practice* yang ada.

Kata Kunci: Peraturan Pemerintah, Sistem Informasi Online Single Submission, Framework, *best practice*

1. PENDAHULUAN

Dalam rangka percepatan dan peningkatan pelayanan Perizinan Berusaha terintegrasi secara elektronik dari pertimbangan ini terbit Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. [1] Untuk mendukung tercapainya hal tersebut, dalam pasal (1) angka (5) disebutkan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

Sebagai tindak lanjut dari PP No.24 tahun 2018, Kemenko pada Senin, 8 Juli 2018 secara resmi meluncurkan aplikasi *Online Single Submission* (OSS). Dengan memahami hal-hal tersebut di atas, serta dalam rangka menjadikan OSS sebagai sistem unggulan berbasis internet berskala global, yang mampu menjalankan fungsinya dalam pelayanan penanaman modal atau investasi sesuai dengan tujuan OSS, perlu dibuat suatu perencanaan yang terstruktur dan sistematis dalam pengembangan sistem kedepan.

Disadari bahwa OSS baru dioperasikan dalam beberapa bulan. Sebagai sistem yang masih baru, persoalan atau permasalahan pasti akan timbul, baik dari aplikasi, infrastruktur, maupun SDM. Permasalahan saat yang sering muncul antara lain; akses lambat, Layanan bantuan untuk layanan OSS belum maksimal, Infrastruktur server OSS tersedia dalam kapasitas yang belum maksimal untuk handle proses dalam skala nasional, dan lainnya. Perkembangan teknologi sistem informasi yang begitu cepat, perlu diantisipasi sedini mungkin.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan kajian pustaka dari berbagai buku referensi mengenai pengembangan sistem informasi. serta hasil survei lapangan. dari pustaka dan hasil survei lapangan tersebut kemudian disusun pendekatan untuk pengembangan Sistem informasi Online Single Submission (OSS). Adapun usulan dalam kajian pengembangan sistem informasi Online Single Submission (OSS) kedepan perlu adanya framework manajemen layanan sistem informasi dalam rangka menetapkan arah pengembangan OSS yang terarah sesuai dengan konsep-konsep *best practice* yang ada [2], diusulkan sebuah *Framework Manajemen Layanan Sistem Informasi Pengembangan OSS*, seperti gambar di bawah ini:



Gambar 1. Usulan Framework Layanan Sistem Informasi Manajemen Pengembangan OSS

Framework Manajemen Layanan Sistem Informasi Pengembangan OSS dibangun dengan menggunakan 3 (tiga) pilar; IT Service Management, Information Security, Risk and Quality Management, dan Enterprise Architecture. Sebagai payung dan

sekaligus arah pengembangan adalah; visi, misi dan strategi [3] Sedangkan acuan best practice pengembangan masing-masing pilar bangunan:

1. IT Service Management menggunakan pendekatan best practice IT-IL dan ISO 20000.
2. Information Security, Risk and Quality Management menggunakan pendekatan best practice COBIT dan ISO 27001.
3. Enterprise Architecture menggunakan pendekatan best practice TOGAF, BPNM dan Cloud Computing.

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

3.1 Layanan TIK Yang Diharapkan

Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) OSS [4] yang diharapkan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik terdiri dari 3 (tiga) bentuk/fungsi, antara lain :

Tabel 1. Layanan TIK Yang Diharapkan Sesuai Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018

Fungsi Utama	Fungsi Pelayanan	Pemerintah Republik Nomor 24 Tahun 2018 Pasal 20
	Fungsi Fasilitas	Pemerintah Republik Nomor 24 Tahun 2018 Pasal 78
	Fungsi Pengawasan dan Penindakan	Pemerintah Republik Nomor 24 Tahun 2018 Pasal 37,74,80,81
Fungsi Pendukung	Otomatisasi Proses	
	Pendukung Keputusan	Pemerintah Republik Nomor 24 Tahun 2018 Pasal 91, 94
	Hubungan Masyarakat	Pemerintah Republik Nomor 24 Tahun 2018 Pasal 30
	Pengelolaan Pengetahuan	Pemerintah Republik Nomor 24 Tahun 2018 Pasal 30
	Pengelolaan Pihak Ketiga	Pemerintah Republik Nomor 24 Tahun 2018 Pasal 91, 94
Layanan TIK	Layanan Sistem Informasi Manajemen Perizinan Berusaha	Pemerintah Republik Nomor 24 Tahun 2018 Pasal 91, 94
	Layanan Sistem Informasi Pendukung OSS	Pemerintah Republik Nomor 24 Tahun 2018 Pasal 91, 94
	Layanan Integrasi Stakeholders	Pemerintah Republik Nomor 24 Tahun 2018 Pasal 23,25,26,28,29 45,47-64,73
	Layanan Analisa Data	Pemerintah Republik Nomor 24 Tahun 2018 Pasal 91, 94
	Layanan Dukungan Teknis	Pemerintah Republik Nomor 24 Tahun 2018 Pasal 91

Dari keterangan pada tabel 1 diatas, maka membentuk sebuah skema layanan TIK yang diharapkan seperti gambar di bawah ini.



Gambar 2. Layanan Sistem Informasi OSS

3.1.1 Layanan Sistem Informasi Manajemen Perizinan Berusaha

Layanan ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan [5] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik untuk menjalankan fungsi utama dalam sistem OSS. Fungsi utama tersebut terdiri dari 3 fungsi, yaitu :

1. Fungsi Pelayanan

Proses bisnis dalam fungsi pelayanan, yaitu :

- a. Pendaftaran Proses bisnis pendaftaran adalah aktivitas awal dalam pelaksanaan perizinan berusaha. Proses bisnis pendaftaran adalah proses pemberian akses ke sistem OSS yang kemudian dilanjutkan dengan pemberian NIB (Nomor Induk Berusaha) kepada pelaku usaha dalam rangka pembentukan dan pemutakhiran basis data pelaku usaha. Pelaku usaha yang telah mendapatkan NIB otomatis terdaftar sebagai peserta jaminan sosial kesehatan dan jaminan sosial ketenagakerjaan sekaligus berhak mendapatkan informasi fasilitas fiskal.
- b. Penerbitan izin usaha Proses bisnis penerbitan izin usaha adalah rangkaian aktivitas dalam rangka menerbitkan izin usaha berdasarkan komitmen sebagai kewajiban bagi pelaku usaha sebelum memulai usahanya. Dengan terbitnya izin

usaha pelaku usaha berhak melakukan kegiatan yang telah diatur dalam PP 24 Tahun 2018 Pasal 38 sebelum operasional usaha dijalankan.

- c. Penerbitan izin komersial atau operasional berdasarkan komitmen Proses bisnis penerbitan izin komersial atau operasional berdasarkan komitmen adalah kelompok proses bisnis yang menggambarkan aktivitas-aktivitas pemberian izin kepada pelaku usaha yang telah menyelesaikan pemenuhan komitmen sebagaimana diatur dalam PP 24 Tahun 2018 Pasal 32. Izin komersial atau operasional ini berlaku efektif jika pelaku usaha telah menyampaikan penyelesaian komitmen dan melakukan pembayaran biaya perizinan berusaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. Pemenuhan komitmen izin usaha, izin komersial atau operasional Proses bisnis pemenuhan komitmen izin usaha, izin komersial atau operasional adalah kelompok proses bisnis yang menggambarkan rangkaian aktivitas-aktivitas penyampaian penyelesaian pemenuhan komitmen pelaku usaha sebagai kewajibannya untuk mendapatkan izin komersial atau izin operasional yang efektif.
- e. Pembayaran biaya Proses bisnis pembayaran biaya merupakan kelompok proses bisnis yang menggambarkan rangkaian siklus pembayaran biaya perizinan berusaha baik dalam bentuk PNPB, bea masuk / bea keluar, cukai, pajak daerah dan retribusi daerah. Biaya tersebut dibayar oleh pelaku usaha sebagai bagian dari pemenuhan komitmen.

2. Fungsi Fasilitas

Proses bisnis dalam fungsi fasilitas, yaitu :

- a. Pelayanan informasi (*customer care*) Proses bisnis pelayanan informasi adalah kelompok proses bisnis yang menggambarkan rangkaian aktivitas dalam rangka memberikan fasilitas pelayanan informasi yang berkaitan dengan perizinan berusaha kepada pelaku usaha terutama usaha mikro, kecil dan menengah (UKM). Dalam hal pemberian fasilitas tersebut Lembaga OSS, kementerian, lembaga, dan Pemerintah Daerah menyediakan tempat pelayanan dan petugas.
- b. Layanan bantuan (*helpdesk*) Proses bisnis pelayanan informasi adalah kelompok proses bisnis yang menggambarkan rangkaian aktivitas untuk memberikan fasilitas bantuan kepada pelaku usaha yang ingin mengakses OSS dalam rangka mendapatkan perizinan berusaha terutama usaha mikro, kecil dan menengah (UKM).
- c. Pengawasan Proses bisnis pengawasan adalah kelompok proses bisnis yang menggambarkan rangkaian aktivitas untuk memberikan solusi yang responsif terhadap penyelesaian masalah perizinan pelaku usaha dengan tingkat eskalasi yang sudah ditetapkan berdasarkan kriteria tertentu.

3. Fungsi Pengawasan dan Penindakan

Proses bisnis dalam fungsi pengawasan dan penindakan, yaitu :

- a. Pengawasan masa berlaku izin Proses bisnis pengawasan masa berlaku izin adalah kelompok proses bisnis yang menggambarkan rangkaian aktivitas untuk melakukan pengawasan terhadap izin usaha dan masa berlaku izin komersial atau izin operasional para pelaku usaha yang memiliki masa waktu berlaku.
- b. Pengawasan pemenuhan komitmen Proses bisnis pengawasan pemenuhan komitmen adalah kelompok proses bisnis yang menggambarkan rangkaian aktivitas untuk melakukan pengawasan terhadap pemenuhan komitmen pelaku usaha sesuai yang telah disampaikan pada saat pengajuan izin usaha dalam rangka membangun kesadaran para pelaku usaha untuk patuh terhadap komitmen yang sudah disampaikan.
- c. Pengawasan kegiatan usaha Proses bisnis pengawasan kegiatan usaha adalah kelompok proses bisnis yang menggambarkan rangkaian aktivitas untuk melakukan pengawasan terhadap kegiatan para pelaku usaha agar tetap sesuai dengan lingkup izin usaha yang telah diterbitkan serta melakukan pengawasan terhadap pengembangan kegiatan usaha tersebut.
- d. Penindakan Proses bisnis penindakan adalah kelompok proses bisnis yang menggambarkan rangkaian aktivitas untuk melakukan penindakan terhadap pelaku usaha yang ditemukan ketidaksesuaian atau penyimpangan dalam menjalankan kegiatan usahanya dengan izin usaha yang diterbitkan.

3.1.2 Layanan Sistem Informasi Pendukung OSS

Layanan ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dalam pengembangan system OSS[6] untuk menjalankan fungsi pendukung OSS terdiri dari 4 fungsi, yaitu :

- a. Otomasi proses Fungsi ini terdiri atas kelompok proses bisnis yang menggambarkan rangkaian aktivitas untuk melakukan proses otomasi dengan K/L lain yang telah diatur dalam peraturan perundangan.
- b. Pendukung keputusan Fungsi ini terdiri atas kelompok proses bisnis yang menggambarkan rangkaian aktivitas untuk mendapatkan informasi sebagai pendukung pengambilan keputusan dalam tataran operasional dan manajerial OSS.
- c. Hubungan masyarakat Fungsi ini terdiri atas kelompok proses bisnis yang menggambarkan rangkaian aktivitas untuk memberikan pelayanan kehumasan bagi sistem OSS dalam rangka mendekatkan sistem OSS serta memberikan edukasi kepada para pelaku usaha.
- d. Pengelolaan pengetahuan Fungsi ini terdiri atas kelompok proses bisnis yang menggambarkan rangkaian aktivitas untuk mengumpulkan, mengklasifikasikan dan menyajikan semua *knowledge* yang ada didalam sistem OSS untuk digunakan oleh semua *stakeholders*.

3.1.3 Layanan Integrasi Stakeholder

Layanan ini diharapkan dapat menghubungkan OSS dengan *stakeholders*, yaitu K/L dan pemerintah daerah yang memiliki kepentingan terkait kegiatan perizinan berusaha. Layanan ini menjadi jembatan pertukaran data dan informasi yang sinergi dan bermanfaat satu sama lain.

3.1.4 Layanan Analisis Data

Layanan ini diharapkan dapat menyediakan hasil olahan data dan informasi yang dapat digunakan oleh pimpinan lembaga OSS untuk mengambil keputusan.

3.1.5 Layanan Dukungan Teknis

Layanan ini diharapkan dapat menjawab setiap permasalahan, pertanyaan, ataupun permintaan seputar TIK Sistem OSS disampaikan melalui satu pintu.

3.2 Aplikasi Yang Diharapkan

Sebagai kelanjutan dalam pengembangan OSS dengan mengacu pada layanan informasi TIK yang diharapkan (Gambar 2), disusun layanan aplikasi dalam tabel di bawah ini :

Tabel 2. Usulan Aplikasi Sesuai Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018

No.	Layanan TIK yang Diharapkan	Fungsi aplikasi yang Diharapkan (modul layanan)
1	Layanan Sistem Informasi Manajemen Perizinan Berusaha	
	A. Fungsi Pelayanan	
	Pendaftaran	▪ Modul e-Registration
	Penerbitan Izin Usaha	▪ Modul e-BusinessLicense
		▪ Modul e-Payment
	Penerbitan izin komersial atau operasional berdasarkan komitmen	▪ Modul e-BusinessLicense
	Pemenuhan komitmen izin usaha, izin komersial atau operasional	▪ Modul e-Payment
	Pembayaran biaya	▪ Modul e-BusinessLicense
	B. Fungsi Fasilitas	
	Pelayanan informasi (customer care)	▪ Modul e-Billing
		▪ OCC (OSS Customer Care)
		▪ OCC Counter Service (OCS)
		▪ OCC Mobile
	Layanan bantuan (helpdesk)	▪ OLC (OSS Live Chat)
		▪ OSD (OSS Smart Desk)
	Pengawasan	▪ OMT (OSS Monitoring Transaction)Web
		▪ OMT Mobile Apps
	C. Fungsi Pengawasan dan Penindakan	
	Pengawasan masa berlaku izin	▪ BusinessLicense Monitoring
	Pengawasan pemenuhan komitmen	▪ BusinessLicense Monitoring
		▪ Peta Digital RDTRMonitor
	Pengawasan kegiatan usaha	▪ BusinessLicense Monitoring
		▪ Peta Digital RDTR Monitor
	Penindakan	▪ Business License Monitoring
		▪ Blacklist System
2	Layanan Sistem Informasi Pendukung OSS	
	D. Otomasi proses	▪ ATN (Auto Tax Number)
		▪ AIR (Auto Insurance Reg)
	E. Pendukung keputusan	▪ ETL
		▪ OSS Dashboard
		▪ EIS (Ekskutif Information System)
	F. Hubungan masyarakat	▪ Modul e-Magazine
		▪ Portal OSS
		▪ Digital signage
	G. Pengelolaan pengetahuan	▪ Knowledge management
3	H. Integrasi Stakeholder	▪ e-Registration
		▪ e-RDTR
		▪ e-Planning
		▪ e-RTKA
		▪ API Gateway
4	I. Layanan Analisis Data	▪ ETL
		▪ Data Lakes
		▪ Business Analytics
		▪ Data Mining

No.	Layanan TIK yang Diharapkan	Fungsi aplikasi yang Diharapkan (modul layanan)
5	J Dukungan Teknis	▪ Ticket System ▪ Service Management

Deskripsi modul-modul layanan (aplikasi) yang diharapkan :

a. Fungsi Pelayanan

1. Modul E-Registration (Registrasi) adalah aplikasi yang digunakan oleh pelaku usaha untuk membuat akun didalam sistem OSS dan sekaligus untuk mendapatkan nomor NIB. Terkait nomor NIB, di aplikasi ini bisa melakukan *generate* nomor tersebut untuk pelaku usaha baru ataupun pelaku usaha yang sudah memiliki izin usaha sebelum OSS diberlakukan.
2. Modul E-Business License (Izin Usaha) adalah aplikasi yang digunakan untuk mendukung jalannya berbagai proses bisnis penerbitan izin berusaha, yaitu : pendaftaran izin baru, penambahan layanan, penyampaian komitmen, penerbitan izin usaha, penerbitan izin komersil atau izin operasional.
3. Modul E-Payment (Pembayaran) adalah aplikasi berbasis *blockchain* yang digunakan untuk mendukung proses pengamanan dokumen elektronik dan juga transaksi pembayaran biaya yang terjadi dalam sistem OSS.
4. Modul E-Billing (Tagihan) adalah aplikasi yang digunakan untuk mendukung jalannya proses bisnis pembayaran biaya terkait izin pelaku usaha. Proses bisnis yang dapat didukung adalah penerbitan kode billing, konfirmasi pembayaran, antar muka pembayaran dan cek status pembayaran.

b. Fungsi Fasilitas

1. OSS *Customer Care* (OCC) Aplikasi ini digunakan untuk memberikan layanan informasi kepada pelaku usaha dalam bentuk *call center* terpadu sebagai bagian dari konsep *Customer Relationship Management* (CRM).
2. OCC *Counter Service* (OCS) Aplikasi ini digunakan pada mesin *Counter Service* yang ditempatkan pada lokasi-lokasi tertentu. Aplikasi ini mendukung proses interaktif antara pelaku usaha dengan sistem OSS untuk mendapatkan pelayanan informasi, cek status izin atau pembayaran, pengaduan masalah dan lainnya.
3. OCC Mobile Aplikasi ini digunakan pada perangkat mobile (android dan iOS) dengan fitur sama seperti OCC *Counter Service*.
4. OSS Live Chat (OLC) Aplikasi ini digunakan untuk memberikan layanan informasi dan panduan non stop (24 x 7) kepada pelaku usaha. Layanan ini tersedia dalam bentuk *live chat* berbasis *machine learning* (*chatbot*).
5. OSS Smart Desk (OSD) Aplikasi ini digunakan untuk mendukung proses bisnis layanan *helpdesk* terpadu bagi pelaku usaha. Layanan *helpdesk* disediakan pada lokasi PTSP.
6. OSS Monitoring Transaction (OMT) Aplikasi ini digunakan untuk mendukung proses bisnis pengawasan terhadap perizinan investasi. Para stakeholder yang terlibat diberikan fasilitas kolaborasi untuk memastikan perizinan investasi berjalan dengan mudah dan cepat. Jika ada kendala dapat terpantau dan bisa segera di eskalasi.
7. OMT Mobile Aplikasi ini digunakan pada perangkat mobile (android dan iOS) dengan fitur sama seperti OMT.

c. Fungsi Pengawasan dan Penindakan

1. Business License Monitoring Aplikasi ini digunakan untuk mendukung proses bisnis pengawasan terhadap izin usaha yang telah diterbitkan dari sistem OSS kepada pelaku usaha. Pengawasan yang dilakukan termasuk diantaranya terhadap masa berlaku izin komersil atau operasional, kesesuaian kegiatan usaha, pemenuhan komitmen.
2. Peta Digital RDTRMonitoring Aplikasi ini digunakan bersama dengan aplikasi *business license monitoring* untuk meningkatkan proses pengawasan izin pelaku usaha melalui system pengawasan berbasis peta digital.
3. *Blacklist System* Aplikasi ini digunakan untuk membentuk basis data pelaku usaha yang telah masuk daftar pengawasan dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan.

d. Otomasi Proses

1. Auto Tax Number (ATN) → untuk perorangan Aplikasi ini digunakan untuk melakukan *generate* nomor NPWP bagi pelaku usaha yang belum memiliki dengan menyediakan antarmuka sistem antara OSS dengan DJP. NPWP badan hukum melekat pada proses AHU, atau pengesahan akta.
2. Auto Insurance Registration (AIR) Aplikasi ini digunakan untuk melakukan registrasi otomatis asuransi kesehatan tenaga kerja dengan menyediakan antarmuka system antara OSS dengan BPJS.

e. Pendukung Keputusan

1. ETL Aplikasi ini digunakan untuk melakukan proses ekstraksi dan transformasi data untuk membentuk informasi yang dibutuhkan sebagai sumber data dashboard OSS
2. OSS Dashboard Aplikasi ini digunakan untuk menyajikan dashboard level operasional dan manajerial di backend sistem OSS.

f. Hubungan Masyarakat

1. E-Magazine Aplikasi ini digunakan untuk mendukung fungsi kehumasan dalam bentuk majalah elektronik yang dapat diakses dalam bentuk web dan mobile.
2. Portal OSS Aplikasi ini digunakan sebagai *web landing page* OSS yang akan mengintegrasikan seluruh layanan atau *link* layanan dalam sistem OSS.
3. Digital Signage Aplikasi ini digunakan sebagai layanan media konvergensi terkait OSS kepada seluruh lapisan masyarakat.

g. Pengelola Pengetahuan

1. Knowledge Management Aplikasi ini digunakan untuk pengelolaan pengetahuan dalam lingkup OSS. Pengetahuan tersebut dapat diklasifikasikan sesuai kebutuhan stakeholder yang dapat mengakses aplikasi ini.

h. Integrasi Stakeholder

1. Modul E-RDTR Aplikasi ini digunakan untuk menyampaikan RDTR secara digital kedalam sistem OSS
2. Modul E-Planning Aplikasi ini digunakan untuk menyampaikan surat rencana kabupaten/kota kedalam sistem OSS
3. Modul E-RTKA Aplikasi ini digunakan untuk kordinasi antara K/L terkait penggunaan TKA oleh pelaku usaha.
4. API Gateway Aplikasi ini digunakan untuk manajemen API atau web services sebagai antar muka antara sistem OSS dengan istem lain diluar OSS yang membutuhkan integrasi.

i. Analisis Data

1. Data Lake Aplikasi ini digunakan untuk membangun basis data dari berbagai sumber tanpa perlu penyeragaman struktur untuk keperluan data analitik yang lebih luas.
2. Business Intelligence Aplikasi ini digunakan untuk mendapatkan informasi dashboard yang deskriptif dan diagnostic dari data histories dalam basis data.
3. Data Mining Aplikasi ini digunakan untuk mendapatkan insight dari data lake yang sudah tersedia.

j. Dukungan Teknis

1. Ticket System Aplikasi ini digunakan untuk memberikan layanan trouble ticket kepada pengguna internal BKPM yang mengalami kendala teknis di sisi perangkat, jaringan ataupun aplikasi.
2. Service Management Aplikasi ini digunakan untuk mengelola aktivitas TIK agar dapat mem berikan layanan yang prima terhadap kebutuhan para penggunanya.

4. KESIMPULAN

OSS diharapkan mampu memberikan layanan TIK terbaik dalam rangka percepatan, peningkatan, cepat, tepat, aman, nyaman, efektif dan efisien. Upaya penyempurnaan sistem berbasis komputer ini merupakan rantai kegiatan yang tidak pernah putus. Tingginya perkembangan TIK dengan segala teknologi dan asesorisnya merupakan suatu kondisi yang harus diantisipasi secara berkesinambungan. Kenyamanan berinteraksi dengan OSS merupakan salah satu keberhasilan OSS. Oleh karenanya, dibutuhkan keseriusan dan komitmen seluruh pemangku kepentingan dalam meningkatkan tingkat layanan OSS, baik dari sisi aplikasi, infrastruktur maupun sumber daya manusia. Tata kelola yang baik yang mengacu pada *best practice Layanan Sistem Informasi Pengembangan OSS* perlu ditingkatkan dalam pengembangan sistem kedepan. Dibalik segala kecanggihan OSS dalam melayani, perlu disadari bahwa OSS hanyalah sebuah sistem yang diamanatkan oleh undang – undang maka diperlukan penyesuaian dengan kondisi terkini. Serta dijadikan panduan perbaikan kondisi OSS yang ada untuk mendukung tercapainya tujuan dari pengembangan sistem OSS.

REFERENCES

- [1] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, 2018
- [2] Surendro K. 2009. Pengembangan Rencana Induk Sistem Informasi. Bandung (ID): Informatika.
- [3] J. Ward and J. Peppard, “Strategic Planning for Information Systems”, Third Edition ed. John Wiley and Sons Ltd, 2002.
- [4] Pemanfaatan Teknologi Digital Sebagai Percepatan Berusaha Oleh Ekonomi Kreatif, Putri Pradnyawidya Sari, Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika, Vol. 7 No. 3 /November 2018,
- [5] Mustakini, JH. 2014. Analisis & Disain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- [6] Kerangka Pikir Rencana Strategis Pusat Pengolahan Data dan Teknologi Informasi (Kajian Strategis Teknologi Informasi)”, BKPM, 2018