

EFEKTIVITAS APLIKASI OLIGOS (ONLINE INTEGRATED GOVERNMENT SYSTEM) DALAM PERTANGGUNGJAWABAN PERJALANAN DINAS

EFFECTIVENESS OF THE OLIGOS (ONLINE INTEGRATED GOVERNMENT SYSTEM) APPLICATION IN OFFICIAL TRAVEL ACCOUNTABILITY

Firda Fauhana¹, Gading Gamaputra²

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: firda.21059@mhs.unesa.ac.id

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: gadinggamaputra@unesa.ac.id

Abstrak

OLIGOS (Online Integrated Government System) merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh Subbagian Keuangan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur untuk memudahkan proses pertanggungjawaban perjalanan dinas secara daring. Penelitian ini bertujuan menilai efektivitas penggunaan OLIGOS dengan metode deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis berdasarkan tujuh indikator *e-service quality* dari Zeithaml et al. Hasil penelitian menunjukkan bahwa OLIGOS cukup efektif dalam mempercepat proses dan menyediakan akses informasi, meskipun integrasinya dengan Si-Surat masih terbatas. Fitur SPT, SPPD, dan Kwitansi membantu memenuhi kebutuhan administrasi, tetapi verifikasi akhir tetap memerlukan dokumen fisik. Sistem telah aman melalui server khusus, meski belum dilengkapi SOP hak akses. Respon aplikasi cepat dan jelas, namun belum diatur dengan standar prosedur. Kompensasi dilakukan secara informal, kontak komunikasi cukup lancar lewat WhatsApp, dan aplikasi tersedia 24 jam, meski terkadang mengalami *downtime* pada periode sibuk.

KataKunci: *qu ality*.

Abstract

OLIGOS (Online Integrated Government System) is an application developed by the Finance Subdivision of the East Java Provincial Marine and Fisheries Office to simplify the online accountability process for official travel. This study aims to assess the effectiveness of OLIGOS using a descriptive qualitative method through interviews, observations, and documentation, analyzed based on the seven indicators of *e-service quality* proposed by Zeithaml et al. The findings indicate that OLIGOS is effective in accelerating processes and providing easier access to information, although integration with Si-Surat remains limited. Features such as SPT, SPPD, and receipts adequately support administrative needs, yet final verification still relies on physical documents. Data security is ensured through a dedicated server, but the absence of access control SOPs remains a weakness. The system provides quick and clear responses without standardized procedures, compensation is handled informally, communication is supported via WhatsApp, and the application is accessible 24/7, despite occasional downtime during peak periods.

Keywords: *effectiveness, oligos application, accountability of official travel, e-service*

quality.

Pendahuluan

Perjalanan dinas merupakan aktivitas resmi instansi untuk mendukung tugas jabatan dan

kegiatan yang pembiayaannya bersumber dari APBN/APBD serta dipertanggungjawabkan sesuai regulasi, pada PMK No. 119/2023 Tentang Perjalanan Dinas Dalam Negeri Bagi Pejabat Negara, Pegawai Negeri, dan Pegawai Tidak Tetap Perjalanan dinas dalam negeri Pertanggungjawaban perjalanan dinas selama ini sering terkendala pada prosedur manual, keterlambatan verifikasi, dan potensi ketidakefisienan administrasi. Sejalan dengan Instruksi Presiden No. 3/2003 Tentang kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government, pengembangan *e-government* menjadi penting untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi layanan publik, termasuk dalam sistem pertanggungjawaban perjalanan dinas.

Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur mengembangkan aplikasi OLIGOS (Online Integrated Government System) untuk mendukung digitalisasi perjalanan dinas, mulai dari pengajuan SPT, penerbitan SPPD, hingga pembuatan kwitansi. Namun, implementasi awal menunjukkan adanya kelemahan, seperti adanya keluhan pegawai baru dengan penggunaan aplikasi OLIGOS, pegawai harus menginput ulang data pada oligos dan si-surat, dan masih ada pengeluaran anggaran yang melebihi pagu anggaran. Kondisi ini menimbulkan *research gap* antara tujuan ideal *e-government* dengan praktik di lapangan.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan aplikasi OLIGOS dalam pertanggungjawaban perjalanan dinas di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur, sehingga dapat memberikan masukan bagi pengembangan sistem yang lebih efisien, akuntabel, dan sesuai prinsip *good governance*.

Metode Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang difokuskan pada analisis kualitas layanan elektronik dalam pertanggungjawaban perjalanan dinas di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur. Analisis dilakukan dengan mengacu pada teori Zeithaml et al. dalam (Asnaniyah, 2022, p.279) yang mencakup tujuh dimensi, yaitu efisiensi, pemenuhan, privasi, tanggapan, kompensasi, kontak, dan ketersediaan. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya, analisis data mengikuti tahapan yang dikemukakan Moleong dalam (Rijali, 2019, p.85-94) yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan Efektivitas penggunaan aplikasi merujuk pada sejauh mana aplikasi mampu mencapai tujuan secara optimal, bermanfaat, dan sesuai kebutuhan pengguna. Dalam konteks pelayanan publik, hal ini erat kaitannya dengan kepuasan, kemudahan, serta konsistensi prosedur yang diterapkan. Aplikasi OLIGOS (Online Integrated Government System), yang dikembangkan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur, merupakan inovasi digital untuk mempermudah pertanggungjawaban perjalanan dinas secara elektronik sehingga mendukung efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi birokrasi. Penelitian ini menilai efektivitas OLIGOS dengan menggunakan pendekatan E-Service Quality (E-Servqual) yang dikemukakan Zeithaml et al. dalam (Asnaniyah, 2022, p.279), yang mencakup tujuh dimensi, yaitu efisiensi, pemenuhan, privasi, tanggapan,

kompensasi, kontak, dan ketersediaan. Melalui model ini, efektivitas OLIGOS dipahami tidak hanya dari aspek teknis dan fitur aplikasi, tetapi juga dari kesesuaian dengan prosedur kerja, konsistensi layanan, serta kemampuan organisasi dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

1. Efficiency (Efisiensi)

Berdasarkan analisis dimensi efisiensi dalam e-service quality yang dikemukakan Zeithaml et al. dalam (Asnaniyah, 2022, p.279) efisiensi mendeskripsikan kemudahan dan kecepatan konsumen menemukan informasi, sehingga pengalaman lebih lancar dan memuaskan., OLIGOS terbukti mampu mempercepat proses pertanggungjawaban perjalanan dinas melalui fitur pembuatan SPT, SPPD, dan kwitansi yang terintegrasi sehingga mengurangi pengulangan input data serta memungkinkan pegawai menyelesaikan dokumen secara daring dari lokasi manapun. Hal ini sejalan dengan konsep e-government menurut Retnowati dalam (Wirawan, 2020, p.6) yang menekankan optimalisasi TIK untuk penyederhanaan birokrasi, pengurangan beban administrasi, dan peningkatan transparansi. Penerapan unggah data dan tanda tangan elektronik menunjukkan kemajuan signifikan, meskipun keterbatasan integrasi dengan aplikasi Si-Surat masih menimbulkan duplikasi pekerjaan. Ditinjau dari teori efektivitas program menurut Gibson dalam (Herawati & Hayati, 2020, p.860), OLIGOS telah meningkatkan produktivitas melalui percepatan output SPJ, mendukung efisiensi operasional, serta meningkatkan kepuasan pengguna, meski keberhasilan realisasi anggaran tetap dipengaruhi oleh pemahaman pengguna dan ketersediaan verifikator. Secara keseluruhan, OLIGOS berhasil menghadirkan layanan yang lebih efisien, cepat, dan memuaskan, dengan catatan perlunya perbaikan integrasi sistem agar manfaat TIK dapat dioptimalkan secara menyeluruh.

2. Fulfillment (Pemenuhan)

Hasil penelitian pada dimensi *Fulfillment* menunjukkan bahwa OLIGOS secara umum mampu memenuhi janji layanan dengan menyediakan fitur utama seperti SPT, SPPD, dan Kwitansi Belanja yang dinilai lengkap dan memadai oleh pengguna. Hal ini sejalan dengan teori Zeithaml et al. dalam (Asnaniyah, 2022, p.279), yang menekankan kemampuan website menyediakan layanan sesuai janji serta cepat memperbaiki kesalahan untuk membangun reputasi positif. Dari perspektif *e-GovQual* menurut Papadomichelaki dan Mentzas dalam dalam (Ayu & Niswah, 2020, p.4-6), OLIGOS telah meningkatkan keandalan layanan melalui integrasi data SDM dan pembaruan sistem sesuai regulasi baru, meskipun masih ditemukan kendala berupa kesalahan lampiran dan perhitungan biaya manual. Jika ditinjau dari teori efektivitas Kusumawati (2023, p.1488), aplikasi ini dinilai berhasil “melakukan hal yang benar” karena mempercepat pelaporan pertanggungjawaban dan menghemat waktu kerja. Namun, keterbatasan kapasitas server yang belum mendukung unggah nota belanja asli membuat proses verifikasi tetap mengandalkan dokumen fisik. Dengan demikian, OLIGOS sudah memenuhi dimensi pemenuhan dalam mendukung menuntut pengembangan kapasitas penyimpanan digital atau efisiensi pertanggungjawaban, tetapi efektivitas belum masih dalam proses integrasi cloud agar seluruh proses dapat terdokumentasi secara digital dan lebih efisien.

3. Private (Pribadi)

Pada dimensi privasi yang menekankan keamanan dan privasi data pelanggan sebagai dasar kepercayaan jangka panjang., OLIGOS dinilai cukup efektif dalam melindungi data pegawai dan keuangan karena informasi yang diminta relevan dengan kebutuhan pertanggungjawaban internal, serta sebagian besar pengguna

merasa aman dan percaya bahwa data yang diinput sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal ini sejalan dengan teori e-service quality Zeithaml et al., dalam (Asnaniyah, 2022, p.279); Fahira et al., (2022, p.253) yang menekankan pentingnya perlindungan data pribadi sebagai dasar membangun kepercayaan pengguna. OLIGOS tidak menyimpan langsung data pegawai, melainkan terintegrasi dengan aplikasi SDM, sementara perlindungan diperkuat melalui server Kominfo dan audit rutin, yang mencerminkan praktik e-government pada konteks Government to Employees (G-to-E). Dari perspektif efektivitas Campbell dalam (Dwi et al., 2018, p.134), sistem ini telah memenuhi kebutuhan pengguna akan keamanan data, meskipun ketiadaan SOP hak akses dan mekanisme tindak lanjut masih menjadi kelemahan. Dengan penyusunan SOP yang baku, pengelolaan data dapat lebih konsisten, transparan, dan akuntabel, sekaligus memperkuat perlindungan informasi sensitif dalam penggunaan aplikasi OLIGOS.

4. Responsiveness (Tanggapan)

yang hasilnya terciptakan merupakan hak dan kewajiban bagi perusahaan dalam memenuhi permintaan pelanggan, seperti konfirmasi pesanan atau jawaban cepat. Aplikasi OLIGOS tercermin melalui kecepatan sistem dalam memberikan tanggapan, kejelasan status pengajuan, serta kemampuan pegawai memantau proses pertanggungjawaban secara real-time. Hal ini sejalan dengan teori *e-service quality* menurut Zeithaml, et al. dalam (Asnaniyah, 2022, p.279), Rifky dalam (Batubara et al., 2002, p.73) yang menekankan pentingnya kecepatan dan ketepatan respon dalam menciptakan pengalaman layanan yang efisien dan transparan. Pengguna merasa terbantu dengan adanya notifikasi status dan kemudahan mengetahui revisi dokumen, meskipun dalam praktiknya masih terdapat inkonsistensi waktu pencairan karena belum adanya SOP yang jelas. Berdasarkan teori efektivitas menurut Sejathi (Herawati & Hayati, 2020, p.860), OLIGOS telah mendukung pencapaian tujuan efisiensi dan kemudahan pertanggungjawaban, namun keterbatasan fitur notifikasi serta ketergantungan pada komunikasi manual melalui bendahara menunjukkan perlunya penyempurnaan sistem. Dengan demikian, OLIGOS dapat dikatakan efektif, tetapi penyusunan SOP yang baku tetap diperlukan agar efektivitasnya semakin optimal.

5. Compensation (Kompensasi)

Berdasarkan dimensi kompensasi dalam teori e-service quality menurut Zeithaml, et al. dalam (Asnaniyah, 2022, p.279) kesediaan perusahaan memberi ganti rugi jika layanan tidak sesuai, guna memulihkan kepercayaan., kompensasi berfungsi sebagai bentuk tanggung jawab untuk menjaga kepuasan pengguna ketika terjadi kesalahan layanan. Namun, penelitian ini menemukan bahwa aplikasi OLIGOS belum memiliki mekanisme kompensasi formal, karena koreksi biasanya dilakukan langsung oleh bendahara sebelum pembayaran dilakukan. Meski demikian, aplikasi ini tetap efektif dalam mempercepat dan menyederhanakan pertanggungjawaban perjalanan dinas, sebagaimana ditekankan oleh pengguna yang merasa proses lebih cepat, tidak birokratis, dan memberi ruang untuk menyelesaikan pekerjaan lain sambil menunggu persetujuan. Hal ini sejalan dengan konsep efektivitas menurut Dwi (2018, p.134) yang menekankan tercapainya tujuan organisasi dari segi kualitas, kuantitas, dan waktu. Selanjutnya, jika ditinjau dari perspektif e-government menurut Wisnu (2007, p.10), OLIGOS berhasil meningkatkan kualitas layanan dan mempercepat birokrasi dengan sistem daring yang mudah digunakan, meskipun aspek transparansi masih terbatas karena status pengajuan belum dapat dipantau secara otomatis. Dengan demikian, meskipun belum memiliki SOP kompensasi yang baku, OLIGOS tetap mendukung efektivitas organisasi dan prinsip e-government, serta memerlukan

pengembangan lebih lanjut berupa prosedur formal dan fitur riwayat pengajuan agar transparansi lebih optimal.

6. Contact (Kontak)

Dalam dimensi kontak ketersediaan saluran komunikasi mudah diakses (live chat, email, telepon) untuk memfasilitasi interaksi dan penyelesaian masalah., penelitian ini menunjukkan bahwa Subbag Keuangan telah berupaya menyediakan saluran komunikasi melalui grup WhatsApp dan contact person yang siap melayani kapan pun, mencerminkan komitmen terhadap aksesibilitas dan respons cepat. Namun, ketiadaan SOP resmi membuat mekanisme interaksi bersifat informal sehingga menimbulkan ketidakseragaman informasi dan kebingungan, terutama bagi pegawai baru. Sosialisasi melalui rapat atau Zoom memang membantu, tetapi tidak sepenuhnya menggantikan peran SOP tertulis yang jelas, terstruktur, dan mudah diakses. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun OLIGOS sejalan dengan prinsip e-service quality menurut Zeithaml, et al. dalam (Asnaniyah, 2022, p.279) dan e-government menurut Ferdiansyah & Hidayat (2014, p.2) dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas, implementasinya masih terhambat oleh ketiadaan standar prosedural. Efektivitas layanan dapat ditingkatkan melalui penyusunan SOP formal, penambahan FAQ, serta penyediaan panduan digital yang konsisten agar komunikasi lebih transparan, seragam, dan mendukung tujuan optimalisasi e-government secara nyata.

7. Availability (Ketersediaan)

Berdasarkan dimensi *availability* menurut Zeithaml et al., dalam (Asnaniyah, 2022, p.279) sejauh mana produk/layanan tersedia dan mudah diakses untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, ketersediaan layanan mencakup jaminan akses yang memadai setiap saat, yang pada penelitian ini tercermin melalui aplikasi OLIGOS. Aplikasi ini dirancang agar dapat diakses 24 jam melalui berbagai platform, baik laptop maupun web, dan dari lokasi mana pun selama tersedia koneksi internet. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fleksibilitas akses ini mempercepat proses pertanggungjawaban dan pencairan biaya, meskipun sesekali terjadi downtime pada periode sibuk seperti awal atau akhir tahun. Upaya pemeliharaan dilakukan melalui pencadangan harian, perbaikan sistem proaktif, serta dukungan teknis dari Kominfo, sehingga gangguan jarang terjadi dan biasanya sudah diinformasikan sebelumnya. Hal ini sejalan dengan pandangan Amsyah dalam (Dwi et al., 2018, p.134) yang menekankan pentingnya perangkat lunak berkualitas dan jaringan yang andal untuk memaksimalkan manfaat program, serta teori efektivitas menurut Sejathi yang menekankan keberhasilan dalam mendukung pencapaian tujuan. Dengan demikian, OLIGOS telah terbukti efektif dalam menjamin ketersediaan layanan, mendukung mobilitas pegawai, dan mempercepat administrasi perjalanan dinas.

Penutup

Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan aplikasi OLIGOS dalam pertanggungjawaban perjalanan dinas pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur cukup baik jika ditinjau dari tujuh dimensi e-service quality Zeithaml et al. Aplikasi ini terbukti meningkatkan efisiensi layanan melalui kemudahan akses, kecepatan pemrosesan data, dan integrasi fitur SPT, SPPD, serta kwitansi, meskipun integrasi dengan aplikasi Si-Surat masih terbatas. Dari sisi pemenuhan, OLIGOS telah menyediakan fitur utama yang mendukung percepatan proses, tetapi keterbatasan penyimpanan membuat verifikasi tetap bergantung pada dokumen fisik. Privasi data

relatif terjamin dengan server khusus dan integrasi data kepegawaian, meski ketiadaan SOP hak akses masih menjadi kelemahan. Respons aplikasi dinilai cepat dan transparan, namun belum ditopang pedoman baku. Aspek kompensasi berjalan informal melalui koreksi bendahara tanpa SOP maupun fitur riwayat pengajuan. Saluran kontak melalui WhatsApp dan contact person cukup efektif, tetapi perlu dilengkapi panduan digital bagi pengguna baru. Sementara itu, ketersediaan layanan tergolong baik karena aplikasi dapat diakses lintas platform selama 24 jam dengan dukungan pemeliharaan rutin. Dengan demikian, OLIGOS telah membantu mempercepat administrasi, namun penguatan integrasi sistem, peningkatan kapasitas server, serta penyusunan SOP pada setiap dimensi masih diperlukan agar efektivitas layanan lebih optimal dan berkelanjutan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas penggunaan aplikasi OLIGOS dalam pertanggungjawaban perjalanan dinas di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur, peneliti memberikan rekomendasi perbaikan layanan dengan mengacu pada tujuh dimensi *e-service quality* Zeithaml et al. Saran tersebut mencakup integrasi OLIGOS dengan aplikasi Si-Surat untuk meningkatkan efisiensi; perluasan kapasitas server atau pemanfaatan penyimpanan berbasis cloud serta pengembangan arsip digital terintegrasi guna memenuhi kebutuhan pemrosesan dokumen; penyusunan SOP hak akses berbasis *Role-Based Access Control* (RBAC) dan audit trail untuk memperkuat privasi data; pembuatan SOP layanan tanggapan disertai fitur notifikasi otomatis, helpdesk daring, atau chatbot untuk meningkatkan responsivitas; penyusunan SOP kompensasi formal beserta fitur riwayat, revisi, dan pembatalan pengajuan agar lebih transparan; serta penyediaan SOP resmi komunikasi, alur penanganan kendala, dan panduan digital interaktif seperti *Frequently Asked Questions* (FAQ) untuk memperkuat aspek kontak.

Referensi

- Asnaniyah. (2022). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust Dan E-Satisfaction Terhadap E-Loyalty Konsumen Muslim. *Journal of Comprehensive Islamic Studies*, 1, 279.
- Ayu, & Niswah. (2020). KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK CEPAT MULE (CEPAT, TEPAT, MUDAH DAN TIDAK BERTELE-TELE) DI KANTOR KECAMATAN TULANGAN KABUPATEN SIDOARJO. *JURNAL PUBLIKA*, 7, 4–6.
- Batubara, Rouli. (2002). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN & Rouli. (2002). PENGARUH KUALITAS ELEKTRONIK, PROMOSI APLIKASI PLN-MOBILE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT.PLN (PERSERO) ULP SIBUHUAN. *PROSIDING KONFERENSI NASIONAL SOCIAL & ENGINEERING POLMED (KONSEP)*, 3, 73.
- Dwi, Yunus, & Eka. (2018). EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI SIMDA KEUANGAN DI KANTOR SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN TANAH DATAR . *Jurnal Ilmu Administrasi PUBLIK* , 1, 133–135.
- Ferdiansyah, & Hidayat. (2014). E-GOVERNMENT: STUDY FENOMENOLOGI RW-DAN SEBAGAI PELAYANAN PUBLIK YANG TRANSPARAN AKUNTABEL DENGAN OPTIMALISASI FUNGSI E-GOVERNMENT DI PEMERINTAH KOTA BANDUNG. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1, 2–3.
- Herawati, & Hayati. (2020). EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI SISTEM KEUANGAN DESA (SISKEUDES) DI DESA TANTARINGIN KECAMATAN MUARA HARUS KABUPATEN TABALONG. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*,

- 3([https://www.jurnal.stiatablong.ac.id/index.php/JAPB/issue/view/29](https://www.jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/issue/view/29)), 860.
- Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, Pub. L. No. 3 (2003).
- Kusumawati. (2023). Efektivitas Kerja Guru. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6, 1488.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 113/PMK.05/2012 Tentang Perjalanan Dinas Dalam Negeri Bagi Pejabat Negara, Pegawai Negeri, Dan Pegawai Tidak Tetap, Pub. L. No. 119 (2023).
- Rijali. (2019). ANALISIS DATA KUALITATIF. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(<https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/alhadharah/issue/view/457>), 84–94.
- Wirawan. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia . *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(<https://journal.umy.ac.id/index.php/jphk/issue/view/618>), 5–8.
- Wisnu. (2007). BUDAYA ORGANISASI DAN EFEKTIFITAS PENERAPAN E-GOVERNMENT . *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2007 (SNATI 2007)* , 10.