

Analisis Tingkat Kematangan Aplikasi Tangerang *LIVE* dalam Mengelola *Incident Management, Problem Management, dan Service Desk* Menggunakan *Framework ITIL V4*

Binastya Anggara Sekti^{1*)}, Siti Nur Kholifah²⁾

¹⁾²⁾ Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Esa Unggul

^{*)} Correspondence Author: anggara@esaunggul.ac.id, Jakarta, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/jtik.v10i1.2078>

Abstrak

Di era saat ini, dampak teknologi informasi telah menjadi sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, terutama dalam penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintah. Di tengah perkembangan pesat era digital, aplikasi berbasis teknologi informasi menjadi pondasi yang sangat penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dengan menerapkan sistem elektronik atau *e-government*. Penelitian ini berfokus pada praktik *incident management, problem management, dan service desk* yang terjadi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dalam proses pelayanan aplikasi Tangerang *LIVE*. Metodologi yang digunakan mencakup tinjauan pustaka, identifikasi masalah, pembuatan kuesioner, pengumpulan data, analisis data, dan penilaian tingkat kematangan. Hasil Pengukuran Tingkat kematangan pada Aplikasi Tangerang *LIVE* berdasarkan *ITIL maturity level self-assessment*, yang diukur pada *practices Incident Management* mendapatkan skor 64 point yang diperoleh pada level 1.5 *Management Intent*, pada *practices Problem Management* mendapatkan skor 48 point yang diperoleh pada level 1 *Pre-requisites*, dan pada *practices Service Desk* mendapatkan 62 point yang diperoleh pada level 1.5 *Management Intent*. Diharapkan bahwa penerapan perbaikan yang direkomendasikan akan meningkatkan efisiensi, konsistensi, dan kualitas keseluruhan layanan TI pada platform Tangerang *LIVE* yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. Hal ini diharapkan akan mendorong dukungan yang lebih baik bagi operasi organisasi pemerintah dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *ITIL V4, Incident Management, Problem Management, Service Desk, Tangerang LIVE*

Abstract

In the current era, the impact of information technology has become very significant in various aspects of life, especially in the delivery of public services by the government. In the midst of the rapid development of the digital era, information technology-based applications are a very important foundation in providing services to the community. The government utilizes information technology by implementing electronic systems in carrying out its duties, which is often referred to as electronic government or e-government. This research focuses on incident management, problem management, and service desk practices that occur at the Tangerang City Communication and Informatics Office in the Tangerang LIVE application service process. The methodology used includes literature review, problem identification, questionnaire development, data collection, data analysis, and maturity level assessment. The results of the Tangerang LIVE Application Maturity Level Measurement based on ITIL maturity level self-assessment, which is measured in Incident Management practices, get a score of 64 points obtained at level 1.5 Management Intent, in Problem Management practices get a score of 48 points obtained at level 1 Pre-requisites, and in Service Desk practices get 62 points obtained at level 1.5 Management Intent. It is expected that the implementation of the recommended improvements will increase the efficiency, consistency, and overall quality of IT services on the Tangerang LIVE platform managed by the Tangerang City Communication and Informatics Agency. This is expected to encourage better support for the company's business operations and increase user satisfaction.

Keywords: *ITIL V4, Incident Management, Problem Management, Service Desk, Tangerang LIVE*

<http://journal.thamrin.ac.id/index.php/jtik/article/view/2078/pdf>

PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, dampak teknologi informasi sangat signifikan, terutama dalam penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintah (Antoni et al., 2021). Aplikasi berbasis teknologi informasi, seperti Tangerang LIVE, menjadi pondasi penting dalam memberikan layanan dan informasi kepada masyarakat. Pemerintah memanfaatkan pemerintahan elektronik atau e-government (Kasus et al., 2020) dengan menerapkan sistem elektronik untuk melaksanakan tugas-tugasnya secara lebih efisien. Aplikasi Tangerang LIVE, yang digunakan oleh Pemerintah Kota Tangerang, memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengelola berbagai kegiatan kota.

Pemerintah Kota Tangerang telah mengadopsi kemajuan teknologi dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada penduduknya. Salah satu upaya yang mereka lakukan adalah melalui Tangerang LIVE, sebuah aplikasi portal yang disediakan oleh Pemkot Tangerang. Tangerang LIVE adalah sebuah sistem informasi yang memberikan data secara real-time tentang berbagai fasilitas dan layanan yang ada di Kota Tangerang. Aplikasi ini pertama kali diperkenalkan pada tahun 2016 di bawah pengawasan Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinas Kominfo, 2021). Aplikasi Tangerang LIVE bertujuan memberikan layanan masyarakat secara daring guna meningkatkan kepraktisan dan efisiensi. Aplikasi ini juga berperan sebagai penyedia informasi, respons tanggap darurat, penerima pengaduan masyarakat, penyedia saran kebijakan bagi pimpinan, dan menjalankan fungsi sosialisasi program-program Kota Tangerang (Samuel, 2022). Untuk mengaksesnya, masyarakat dapat mengunduh aplikasi Tangerang LIVE melalui Google Playstore dan Apple Store. Aplikasi Tangerang LIVE telah diunduh lebih dari 500.000, dengan lebih dari 14.000 rating dan ulasan dari pengguna. Masih terdapat beberapa permasalahan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat seperti, beberapa pengguna mengalami kesulitan saat mengakses layanan yang tersedia di aplikasi Tangerang LIVE, kesulitan dalam mengunggah file, dan lambatnya layanan *helpdesk*.

Evaluasi penting dalam penerapan layanan berbasis aplikasi atau situs web untuk pelayanan publik daring, dengan kepuasan pengguna sebagai indikator keberhasilan (Shari et al., 2021). Penelitian sebelumnya menggunakan kerangka kerja ITIL V4 untuk mengevaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi di DPMPTSP Kabupaten

Banyumas. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa manajemen layanan TI mencapai *maturity level* dan *capability level* di tingkat 3 (Defined), menunjukkan implementasi yang mengacu pada prosedur dan fokus pada kebutuhan pengguna. Meskipun telah mencapai tingkat tersebut, terdapat *gap* dalam praktik yang digunakan, sehingga diberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kinerja sesuai harapan (Setyaningsih et al., 2023).

Manajemen Layanan Teknologi Informasi (ITSM) memiliki beberapa kerangka kerja terkemuka, termasuk Infrastructure Technology Information Library (ITIL), COBIT, TOGAF, dan ISO/IEC 20000. Di antara kerangka kerja tersebut, ITIL dan ISO/IEC 20000 adalah standar yang berkaitan dengan manajemen layanan TI. Untuk mengevaluasi kualitas layanan TI, diperlukan penilaian tingkat kematangan layanan tersebut. Sebagai kerangka kerja yang sesuai dalam konteks pendidikan, ITIL menyediakan struktur untuk mengelola dan mengendalikan layanan IT, dengan penekanan pada evaluasi berkelanjutan dan peningkatan kualitas layanan IT, yang mencakup aspek kebutuhan bisnis dan kepuasan pelanggan (Romadhon, 2017). Dalam penelitian ini, framework ITIL V4 dipilih karena akan difokuskan pada praktik-praktik ITIL. Framework ITIL V4 memberikan pedoman yang terinci mengenai praktik-praktik terbaik dalam manajemen layanan IT, yang relevan dengan tujuan penelitian ini. ITIL V4 memberikan panduan bagi organisasi dalam mengatasi tantangan baru dalam manajemen layanan dan memanfaatkan teknologi modern. ITIL V4 dirancang untuk memastikan fleksibilitas, koordinasi, dan integrasi sistem guna mencapai tata kelola dan manajemen layanan yang efektif dalam mendukung teknologi informasi (Aditya et al., 2019).

Analisis tingkat kematangan aplikasi Tangerang LIVE menjadi esensial dalam rangka meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan yang diberikan. Dalam konteks ini, Kerangka Kerja Manajemen Layanan IT (ITIL) V4 muncul sebagai alat yang relevan dan bermanfaat dalam upaya tersebut. ITIL 4 adalah sebuah kerangka kerja yang dikenal secara internasional untuk manajemen layanan IT yang efektif.

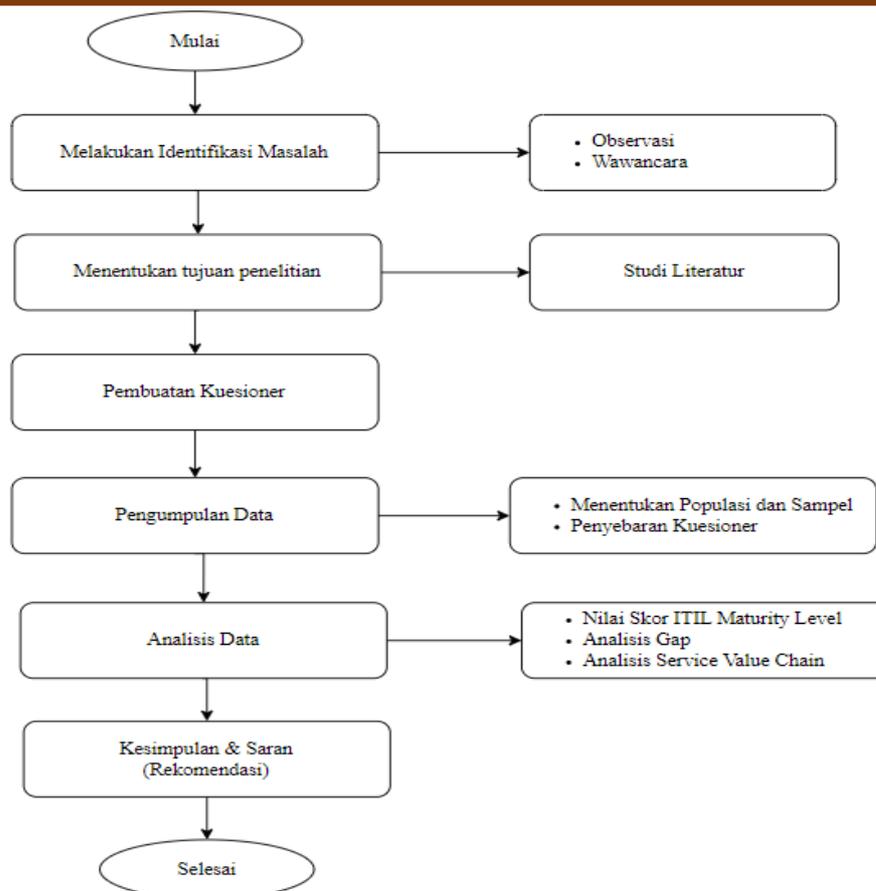
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kematangan Aplikasi Tangerang LIVE menggunakan kerangka kerja ITIL 4 sebagai pedoman untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan IT. Fokus analisis terutama pada manajemen layanan, khususnya praktik *incident management*, *problem management* dan *service desk*,

yang saling terkait saat aplikasi mengalami insiden. Analisis dilakukan dengan kuesioner ITIL *maturity level self-assessment*, mencakup kondisi *maturity level* yang berjalan dan rekomendasi perbaikan. Hasil analisis *gap* dan analisis *service value chain* (SVC) ITIL 4 memberikan rekomendasi untuk meningkatkan layanan. Penelitian ini diangkat dengan judul "Analisis Tingkat Kematangan Aplikasi Tangerang LIVE dalam Mengelola *Incident Management*, *Problem Management*, dan *Service Desk* Menggunakan ITIL V4," dengan harapan dapat menjadi tolak ukur untuk meningkatkan kualitas dan performa layanan IT yang disediakan oleh Dinas Kominfo Kota Tangerang (Afrillia, 2022).

METODE

Penelitian ini difokuskan pada analisis dan evaluasi tingkat kematangan layanan IT dalam konteks aplikasi Tangerang LIVE. Menggunakan kerangka kerja ITIL versi 4, penelitian ini melibatkan responden ahli di bidang IT dan pengguna aplikasi Tangerang LIVE. Data yang diperoleh dari kedua kelompok responden diharapkan memberikan gambaran menyeluruh tentang kematangan layanan IT. Aplikasi Tangerang LIVE, dikelola oleh Dinas Kominfo Kota Tangerang, berfungsi sebagai platform untuk menyampaikan informasi dan sarana komunikasi alternatif bagi masyarakat. Dengan mengadopsi konsep LIVE (*Liveable, Investable, Visitabile, E-city*), Tangerang LIVE mencerminkan transformasi Kota Tangerang menjadi kota cerdas dalam pelayanan dan informasi melalui pemanfaatan teknologi informasi. Inisiatif ini memungkinkan warga mengakses layanan dan informasi dengan cepat dan cerdas melalui ponsel mereka.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika, Gedung Pusat Pemerintahan Kota Tangerang, Lantai 4, Jl. Satria Sudirman RT.002/RW.001, No 1 Sukaasih, Kec. Tangerang, Kota Tangerang. Waktu pelaksanaan penelitian atau riset data terhitung sejak 14 Agustus – 14 Desember 2023.



Gambar 1. Alur Penelitian

Tahapan alur penelitian, sebagai berikut:

1. Melakukan identifikasi masalah

Melakukan identifikasi masalah dengan melakukan observasi langsung dan wawancara.

2. Menentukan tujuan penelitian

Setelah melakukan identifikasi masalah Langkah selanjutnya yaitu menentukan tujuan penelitian dengan melakukan studi literatur untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang topik penelitian, khusus pemahaman tentang *framework* ITIL V4.

3. Pembuatan Kuesioner

Merancang kuesioner yang akan digunakan sebagai instrumen untuk mendapatkan data dari responden sehubungan dengan aspek-aspek yang sedang diselidiki.

4. Pengumpulan data

Pengumpulan data dengan menentukan populasi dan sampel, setelah itu dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden.

5. Analisis Data

Melakukan analisis data dengan mengumpulkan hasil kuesioner, setelah itu dilakukan perhitungan nilai skor *maturity level*, perhitungan analisis *gap*, dan perhitungan analisis *service value chain*.

6. Kesimpulan & Saran (Rekomendasi)

Langkah terakhir yaitu menarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang didapat dan melakukan rekomendasi atau masukan saran yang diperlukan untuk layanan IT, khususnya terkait dengan implementasi ITIL V.4.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dan wawancara.

➤ Kuesioner

Pada tahap ini, peneliti melakukan 2 jenis kuesioner yaitu kuesioner internal (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang) dan kuesioner eksternal (Pengguna Aplikasi Tangerang LIVE).

1. Kuesioner Eksternal ditujukan untuk pengguna layanan IT Aplikasi Tangerang LIVE. Pengguna tersebut antara lain yaitu, Pelajar/Mahasiswa, PNS, Pendidik, Karyawan Swasta, THL/TA, Wirausaha dan lainnya. Pengambilan data menggunakan teknik *probability sampling*, khususnya *simple random sampling*. Kuesioner ini terdiri dari 10 pertanyaan. Kuesioner ini mulai disebar pada 20 Desember 2023 s/d 31 Januari 2023 dengan jumlah 100 responden. Dengan kuesioner eksternal ini, peneliti dapat mengetahui kepuasan pengguna aplikasi Tangerang LIVE dan tingkat kematangan pengguna layanan IT yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.
2. Kuesioner Internal ditujukan kepada *expert respondent* yang merupakan staff pada bidang *E-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. Dalam

pemilihan sampel, peneliti menggunakan Teknik *purposive sampling* (pengambilan sample berdasarkan tujuan) dengan populasi yang terbatas.

➤ Wawancara

Wawancara dilakukan kepada *stakeholder* yang mensosialisasikan dan mengembangkan aplikasi Tangerang LIVE. Peneliti membuat pertanyaan wawancara berdasarkan kuesioner internal yang telah diisi oleh *expert respondents* dan sesuai dengan pertanyaan ITIL *Self-Assessment*.

Pengukuran Layanan IT (*Information Technology*)

Pengukuran layanan IT dilakukan dengan melihat dua sudut pandang yang berbeda. Berikut dua sudut pandang yang digunakan:

1. Sudut pandang eksternal, yaitu pengukuran layanan IT yang dilihat dari kepuasan dan pengetahuan pengguna terhadap Aplikasi Tangerang LIVE. Dengan mengetahui hal tersebut, penyedia layanan IT dapat melakukan evaluasi serta meningkatkan kualitas layanan IT. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner online kepada pengguna Aplikasi Tangerang LIVE.
2. Sudut pandang internal, yaitu pengukuran layanan IT dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada *expert respondents* yang ahli dibidangnya masing-masing. Pertanyaan kuesioner yang diajukan sesuai dengan pertanyaan ITIL *high level self-assessment*.

Self-Assessment merupakan salah satu layanan *maturity level* yang menawarkan serangkaian pertanyaan dengan Batasan sampai 50 pertanyaan untuk setiap proses dan fungsi yang memberikan indikasi skala kematangan mulai dari 0,5 dari tempat desimal tingkat capaian. Adapun proses dan fungsi yang digunakan yaitu:

1. *Service Desk*, merupakan layanan yang disediakan oleh organisasi untuk melayani semua permintaan dan insiden yang dialami oleh pengguna. Semua permintaan atau insiden tercatat dan terkelola oleh *service desk*.
2. *Incident Management*, merupakan suatu proses yang memiliki fungsi penting dalam pengelolaan siklus hidup seluruh insiden. Insiden merupakan kejadian terganggunya

layanan yang tidak direncanakan yang dapat mengurangi kualitas layanan TI. *Incident Management* dapat menjadi kunci untuk Tingkat kepuasan pengguna.

3. *Problem Management*, merupakan suatu proses yang memiliki fungsi penting untuk mengelola semua masalah dan menganalisis penyebab untuk menentukan dan mengatasinya.

Tingkat Kematangan Aplikasi Tangerang LIVE (Maturity Level)

Kematangan dapat diukur dengan menggunakan ITIL *Maturity Level Self-Assessment*. Dengan menggunakan metode ini, suatu organisasi dapat memahami sejauh mana Tingkat kematangan layanan IT mereka. Hasil penelitian ini akan membantu untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan peningkatan untuk kedepan.

Tabel 1. Kematangan pada *Practice Incident Management*

No	Level	Syarat Lulus	Minimal Lulus	Maksimal Lulus	Pencapaian Skor	Selisih Skor	Status	Skor Kumulatif
1.	Level 1: Pre-requisites	M+1	5	6	6	0	PASS	6
2.	Level 1.5: Management Intent	M+1	7	8	8	0	PASS	14
3.	Level 2: Process Capability	M+1	25	28	18	10	FAIL	32
4.	Level 2.5: Internal Integration	M+1	3	4	2	2	FAIL	34
5.	Level 3: Products	M+1	10	12	7	5	FAIL	41
6.	Level 3.5: Quality Control	M+1	10	11	4	7	FAIL	45
7.	Level 4: Management Information	M+2	7	8	6	2	FAIL	51
8.	Level 4.5: External Integration	M+2	11	13	8	5	FAIL	59
9.	Level 5: Customer Interface	M	10	10	5	5	FAIL	64
Total Skor			88	100	64	36		

Untuk menjelaskan hasil *maturity level self-assessment* agar dapat dipahami, maka data yang didapat diolah dalam bentuk tabel. Tabel tersebut menampilkan data yang

berisikan nilai-nilai pencapaian layanan pada Aplikasi Tangerang LIVE, serta syarat dan batasan untuk lulus (*PASS*) atau gagal (*FAIL*) pada setiap level. Kematangan pada *Practice Incident Management*

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa kematangan Aplikasi Tangerang LIVE pada *practice Incident Management* berhenti di level 1.5 *Management Intent*. Perolehan skor 'PASS' atau Lulus yaitu 14 point dengan total keseluruhan berjumlah 64 dengan selisih 36 point untuk lulus sempurna. Hasil kematangan tersebut masuk kedalam kategori *Not Comply*. Berikut merupakan grafik kematangan Layanan Aplikasi Tangerang LIVE pada *practice Incident Management*.



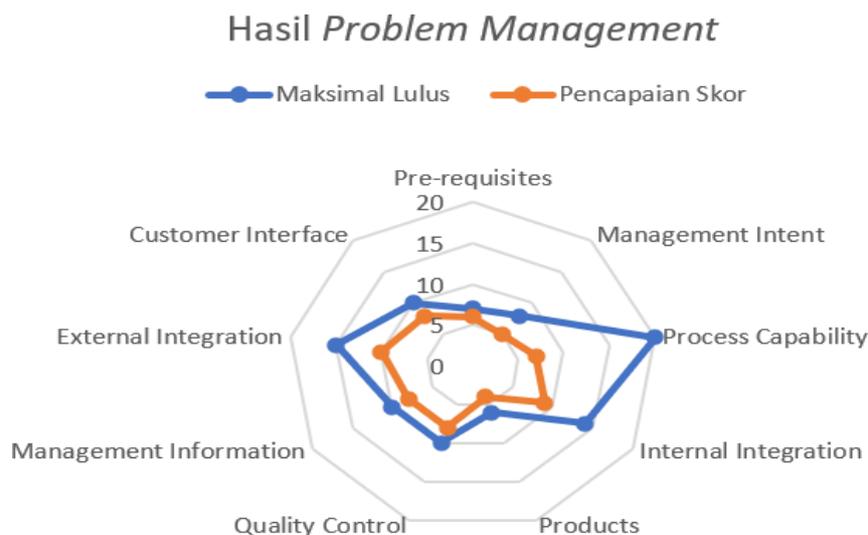
Gambar 1. *Radar Chart Practice Incident Management*

Kematangan Pada Practice Problem Management

Tabel 1. Kematangan pada *Practice Problem Management*

No	Level	Syarat Lulus	Minimal Lulus	Maksimal Lulus	Pencapaian Skor	Selisih Skor	Status	Skor Kumulatif
1.	Level 1: Pre-requisites	M+1	5	7	6	1	PASS	6
2.	Level 1.5: Management Intent	M+2	6	8	5	3	FAIL	11
3.	Level 2: Process Capability	M+2	17	20	7	13	FAIL	18
4.	Level 2.5: Internal Integration	M+2	12	14	9	5	FAIL	27
5.	Level 3: Products	M+1	4	6	4	2	FAIL	31
6.	Level 3.5: Quality Control	M+1	9	10	4	6	FAIL	35
7.	Level 4: Management Information	M+2	9	10	2	8	FAIL	37
8.	Level 4.5: External Integration	M+4	10	15	5	10	FAIL	42
9.	Level 5: Customer Interface	M	10	10	6	5	FAIL	48
Total Skor			82	100	48	52		

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa kematangan layanan Aplikasi Tangerang LIVE pada *practice Problem Management* berhenti di level 1 *Pre-requisites*. Perolehan skor dengan status *PASS* berjumlah 6 point dan total skor keseluruhan yang dicapai berjumlah 48 points dengan selisih 52 points untuk lulus sempurna. Hasil kematangan tersebut masuk ke dalam kategori *Not Comply*. Berikut merupakan grafik kematangan Layanan Aplikasi Tangerang LIVE pada *practice Problem Management*.



Gambar 3. Radar Chart Practice Problem Management

Kematangan Pada Practice Service Desk

Tabel 2. Kematangan pada Practice Service Desk

No	Level	Syarat Lulus	Minimal Lulus	Maksimal Lulus	Pencapaian Skor	Selisih Skor	Status	Skor Kumulatif
1.	Level 1: Pre-requisites	M+1	5	6	6	0	PASS	6
2.	Level 1.5: Management Intent	M+1	7	9	9	0	PASS	15
3.	Level 2: Process Capability	M+2	22	26	16	10	FAIL	31
4.	Level 2.5: Internal Integration	M+2	6	8	5	3	FAIL	36
5.	Level 3: Products	M+1	13	16	9	7	FAIL	45
6.	Level 3.5: Quality Control	M+1	10	11	0	11	FAIL	45
7.	Level 4: Management Information	M+1	7	8	6	2	FAIL	51
8.	Level 4.5: External Integration	M+1	5	6	3	3	FAIL	54
9.	Level 5: Customer Interface	M	10	10	8	2	FAIL	62
Total Skor			85	100	62	38		

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa kematangan layanan Aplikasi Tangerang LIVE pada *Practice Service Desk* berhenti di level 1.5 *Management Intent*. Perolehan skor dengan status *PASS* berjumlah 15 point dan total skor keseluruhan yang dicapai berjumlah 62 points dengan selisih 38 points untuk lulus sempurna. Hasil kematangan tersebut masuk ke dalam kategori *Not Comply*. Berikut merupakan grafik kematangan Layanan Aplikasi Tangerang LIVE pada *practice Service Desk*.



Gambar 2. Radar Chart practice Service Desk

Analisis Gap (Tingkat Kesenjangan)

Berdasarkan hasil pengukuran ITIL *Self-Assessment* pada ITIL *Practices Incident Management, Problem Management, dan Service Desk*, maka tahap selanjutnya yaitu melakukan analisis *gap* dimana tujuan dari analisis *gap* sebagai perbandingan kinerja yang sebenarnya dengan kinerja yang diharapkan organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.

Tabel 3. Perhitungan Gap ITIL *Self-Assessment*

No	ITIL Practices	As - Is	To – Be (Target)	Gap Analysis
1.	<i>Incident Management</i>	1.5	3	1.5
2.	<i>Problem Management</i>	1	3	2
3.	<i>Service Desk</i>	1.5	3	1.5

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) antara nilai kematangan saat ini dengan nilai kematangan yang diharapkan. Dengan adanya kesenjangan (*gap*) tersebut dibutuhkan rekomendasi agar nilai *maturity level* dapat meningkat sesuai dengan tingkat kematangan yang diharapkan.

Analisis Service Value Chain

Penelitian ini berfokus pada analisis tingkat kematangan layanan IT dalam aplikasi Tangerang LIVE dengan menggunakan kerangka kerja ITIL versi 4. Menggunakan enam aktivitas rantai nilai dalam *Service Value Chain* (SVC), yaitu *Plan, Improve, Engage, Design and Transition, Obtain/Build, dan Deliver and Support* (Axelos, 2019). Penelitian ini mengevaluasi bagaimana praktik *Incident Management, Problem Management, dan Service Desk* mendukung aliran nilai dalam konteks aplikasi tersebut. Selain melibatkan ahli IT, penelitian ini juga mengumpulkan pandangan pengguna aplikasi untuk mendapatkan wawasan lebih lanjut tentang pengalaman dan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan.

Analisis *Service Value Chain* menunjukkan bahwa dalam aspek *Improve, Incident Management, Problem Management, dan Service Desk* berperan penting. Namun, terdapat kondisi saat ini yang perlu perbaikan, seperti kurangnya portal pelaporan online untuk insiden, ketidaktersediaan portal layanan untuk melibatkan pengguna dalam penanganan masalah, dan ketidakpastian dalam prosedur pengujian insiden setelah penyelesaian. Meskipun sudah ada pencatatan insiden dan pencegahan pengulangan insiden, beberapa prosedur dan fasilitas masih perlu diperbarui dan ditingkatkan. Hal ini membuktikan bahwa evaluasi kematangan layanan IT dalam konteks aplikasi Tangerang LIVE dapat memberikan pandangan holistik yang berguna untuk pengembangan dan peningkatan layanan IT tersebut.

Hasil Rekomendasi

Disarankan untuk melakukan pemantauan tingkat kepuasan pengguna Tangerang LIVE yang melapor mengenai aktifitas *incident management* secara berkala dan terdokumentasi sebagai parameter bahwa pengguna puas dan senang terhadap layanan IT yang diberikan. Selain itu dapat menjadi acuan untuk dilakukannya peningkatan layanan IT yang lebih baik. Dan Disarankan untuk membuat SLA yang melibatkan pengguna dan stakeholder terkait.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Hasil pengukuran tingkat kematangan pada Aplikasi Tangerang LIVE berdasarkan ITIL maturity level *self-assessment* menunjukkan bahwa pada praktik *Incident Management* memperoleh skor 64 poin pada level 1.5 *Management Intent*. Pada praktik *Problem Management* memperoleh skor 48 poin pada level 1 *Pre-requisites*. Pada praktik *Service Desk* memperoleh 62 poin pada level 1.5 *Management Intent*. Diharapkan bahwa penerapan perbaikan yang direkomendasikan akan meningkatkan efisiensi, konsistensi, dan kualitas keseluruhan layanan TI pada *platform* Tangerang LIVE yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. Hal ini diharapkan akan memberikan dukungan yang lebih baik bagi operasi organisasi pemerintahan serta meningkatkan kepuasan pengguna.

REFERENSI

- Aditya, A. M., Mulyana, R. D., & Mulyawan, A. (2019). Perbandingan Cobit 2019 Dan ITIL V4 Sebagai Panduan Tata Kelola Dan Management It. In *Jurnal Computech & Bisnis* (Vol. 13, Issue 2, pp. 100–105).
- Afrillia, A. (2022). Analisis Tingkat Kematangan E-Learning Menggunakan ITIL 4 (Studi Kasus Universitas Esa Unggul).
- Antoni, D., Herdiansyah, M. I., Akbar, M., & Sumitro, A. (2021). Pengembangan Infrastruktur Jaringan Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Palembang. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(4), 1652. <https://doi.org/10.30865/mib.v5i4.3318>
- Axelos. (2019). Official ITIL 4 Foundation App An ideal companion learning tool.
- Ayuh, JA, & Chernovita, HP (2021). Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan ...)*, jurnal.mdp.ac.id, <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/article/view/901>
- Dinas Kominfo. (2021). Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. <https://diskominfo.tangerangkota.go.id/profile/tentang>

- Dwitawati, II, Sururi, S, Ananda, N, & ... (2023). Eksplorasi ITIL V4 dan COBIT 2019 Sebagai Framework Tata Kelola Informasi & Teknologi Pada Organisasi. *Journal Of ...*,journal.ar-raniry.ac.id, <http://journal.ar-raniry.ac.id/index.php/jintech/article/view/3226>
- Kasus, S., Pelayanan, M. A. L., Kabupaten, P., Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101–112.
- Maharrani, ZS, Sumirat, LP, & ... (2024). Pengukuran Kinerja Sistem E-Learning UNITOMO Menggunakan Framework ITIL V4. *Progresif: Jurnal Ilmiah ...*, ojs.stmik-banjarbaru.ac.id, <http://ojs.stmik-banjarbaru.ac.id/index.php/progresif/article/view/1811>
- Pratama, RY, & Umaroh, S (2024). An IT Asset Governance Model Design Using COBIT 2019 And ITIL V4 Framework at BKU Itenas. *E3S Web of Conferences*, e3s-conferences.org, https://www.e3s-conferences.org/articles/e3sconf/abs/2024/14/e3sconf_foitic2024_02006/e3sconf_foitic2024_02006.html
- Romadhon, A. (2017). Mengukur tingkat kematangan layanan IT dengan framework ITIL V3 (Studi kasus: PUSTIPANDA UIN Jakarta). *Jurnal.Atmaluhur.Ac.Id*, 3, 152. <http://jurnal.atmaluhur.ac.id/index.php/knsi2018/article/view/512>
- Samuel, D. (2022). Pemkot Tangerang Permudah Layanan Masyarakat Lewat Ekosistem Digital. <https://news.detik.com/berita/d-6475168/pemkot-tangerang-permudah-layanan-masyarakat-lewat-ekosistem-digital>
- Setyaningsih, A. F., Prabowo, W. A., & Saintika, Y. (2023). Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan ITIL V4. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer MH. Thamrin*, 9(1), 160–173. <http://journal.thamrin.ac.id/index.php/jtik/article/view/1375/pdf>
- Shari, R., Ruliana, T., & Haryadi, R. M. (2021). Evaluasi Atas Implementasi Aplikasi Sistem Aplikasi Instansi Berbasis Akrual (SAIBA) Pada Satuan Kerja Lingkup Pembayaran KPPN Samarinda. 1–9.

Zahara, AP (2024). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V4 Pada Layanan Ticketing Dyandra Global Kohesi: Jurnal Sains dan Teknologi, ejournal.warunayama.org, <https://ejournal.warunayama.org/index.php/kohesi/article/view/1990>