

ABSTRAK

Pada era saat ini, dampak teknologi informasi sangat signifikan di berbagai aspek, terutama dalam penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintah. Pada era digital yang berkembang pesat, aplikasi berbasis teknologi informasi telah menjadi pondasi penting dalam penyediaan layanan kepada masyarakat. Pemerintah dapat memanfaatkan teknologi informasi dengan menerapkan sistem elektronik dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah, yang umumnya dikenal sebagai pemerintahan elektronik atau e-government. Penelitian ini berfokus penelitian ini pada praktik *incident management*, *problem management* dan *service desk* yang terjadi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang pada proses pelayanan aplikasi Tangerang LIVE. Penelitian ini mengikuti metodologi terstruktur, termasuk 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 bisnis perusahaan dan meningkatkan kepuasan pengguna.

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