

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era saat ini, dampak teknologi informasi sangat signifikan di berbagai aspek, terutama dalam penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintah (Antoni et al., 2021). 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* (Kasus et al., 2020). Aplikasi Tangerang *LIVE* adalah salah satu contoh aplikasi yang digunakan oleh Pemerintah Kota Tangerang untuk memberikan layanan dan informasi kepada warganya. Aplikasi ini berperan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengelola berbagai kegiatan dan layanan kota dengan lebih efisien.

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*.

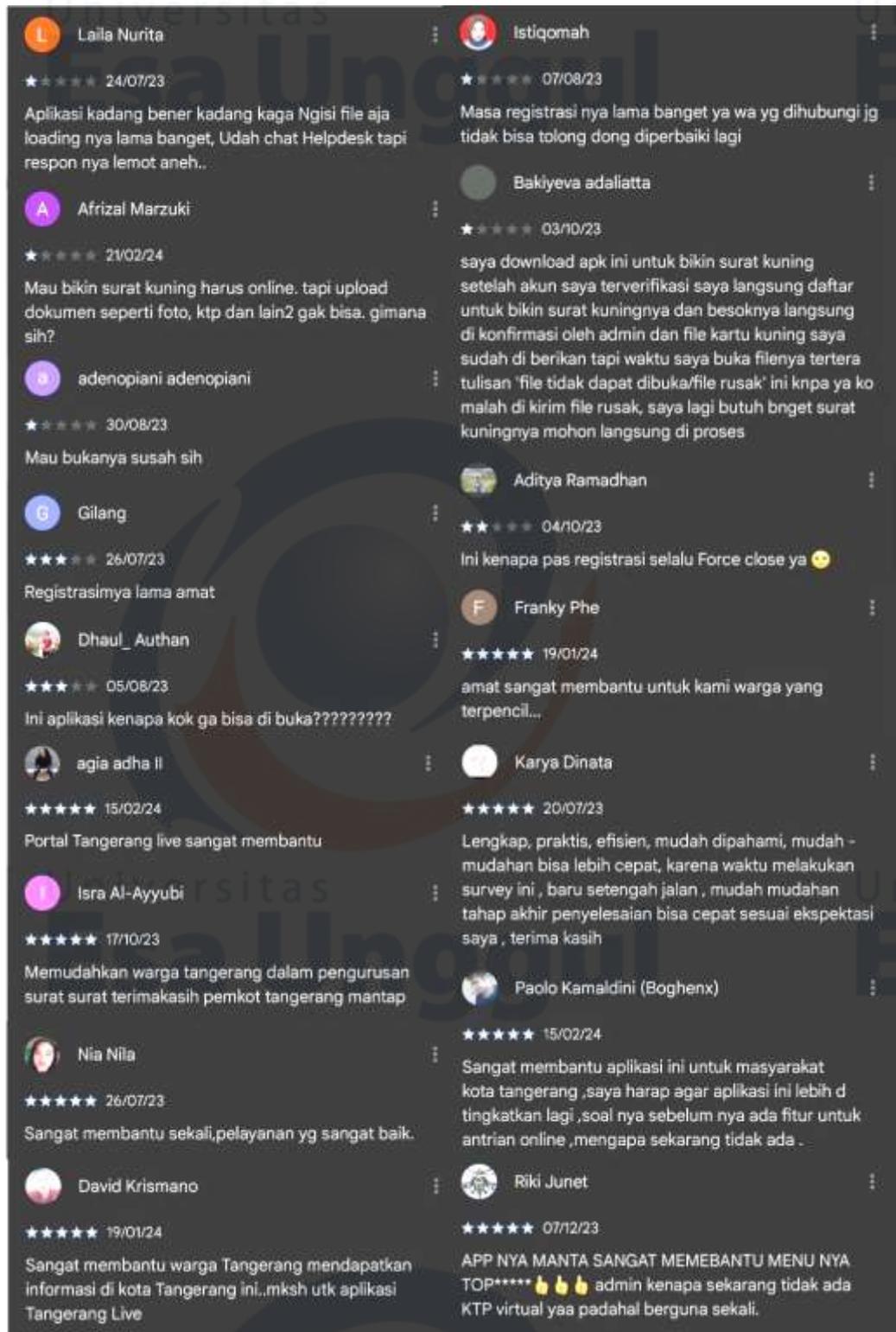
Evaluasi diperlukan karena produk layanan berbasis aplikasi atau situs web yang disediakan merupakan akses utama untuk pelayanan publik secara daring kepada masyarakat. Kepuasan pengguna dianggap sebagai indikator keberhasilan penerapan teknologi informasi (Shari et al., 2021). Kerangka kerja manajemen layanan TI yang digunakan dalam proses evaluasi ini adalah *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V4. ITIL V4 memberikan arahan kepada organisasi untuk mengatasi permasalahan manajemen layanan yang baru dan memanfaatkan potensi teknologi modern. ITIL V4 didesain untuk memastikan sistem yang fleksibel, terkoordinasi, dan terintegrasi guna mencapai tata kelola dan manajemen layanan yang efektif untuk mendukung teknologi informasi (Aditya et al., 2019).

Pada penelitian sebelumnya yaitu menggunakan kerangka kerja ITIL V4 untuk mengevaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi di DPMPTSP Kabupaten Banyumas, yang menghadapi kendala dalam optimalisasi penerapan teknologi informasi dalam layanan yang diberikan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa Manajemen Layanan Teknologi Informasi di DPMPTSP Kabupaten Banyumas memiliki nilai *maturity level* dan *capability level* di tingkat 3 (Defined), menandakan bahwa manajemen layanan TI telah diimplementasikan dengan mengacu pada prosedur manajemen yang ada dan berfokus pada kebutuhan pengguna atau pelanggan. Meskipun sudah mencapai level 3, namun masih terdapat gap dari practices yang digunakan sehingga diberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kinerja sesuai harapan (Setyaningsih et al., 2023).

Setelah melakukan pengamatan terhadap aplikasi Tangerang LIVE, maka ditemukan beberapa permasalahan yaitu Aplikasi Tangerang LIVE telah diunduh lebih dari 500.000, dengan lebih dari 14.000 rating dan ulasan dari pengguna. Dilihat pada aplikasi *play store* jumlah ulasan pengguna terdapat 10.395 ulasan yang memberikan rating bintang 5 atau sangat memuaskan terhadap aplikasi Tangerang LIVE, serta 2.835 ulasan dengan rating bintang 4 atau cukup memuaskan. Namun, terdapat juga 2.116 ulasan dengan rating bintang 1 atau sangat tidak memuaskan terhadap aplikasi Tangerang LIVE. Maka dapat

disimpulkan dari banyaknya rating positif masih banyak pengguna yang merasa kurang puas terhadap aplikasi Tangerang LIVE. Walaupun secara keseluruhan layanan publik di Kota Tangerang telah dinilai cukup baik, masih terdapat beberapa permasalahan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat. Contohnya, beberapa pengguna mengalami kesulitan saat mengakses layanan yang tersedia di aplikasi Tangerang LIVE, kesulitan dalam mengunggah file, dan lambatnya layanan helpdesk.

Berikut merupakan beberapa ulasan dari pengguna aplikasi Tangerang LIVE di *Google Play Store* yaitu:



Gambar 1. 1 Ulasan Pengguna Aplikasi Tangerang LIVE (Sumber: Dokumentasi Pribabdi pada Google Play Store)

Sejak aplikasi Tangerang LIVE diperkenalkan dan dipublikasikan untuk digunakan oleh masyarakat Kota Tangerang, Dinas Kominfo belum pernah melakukan evaluasi terhadap tingkat kematangan aplikasi tersebut. Hal ini terungkap dari hasil wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti, sehingga Dinas Kominfo Kota Tangerang belum mengetahui dengan jelas mengenai seberapa matangnya aplikasi Tangerang LIVE sebagai penyedia layanan publik dalam menangani sebuah insiden.

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

Dari penjelasan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kematangan Aplikasi Tangerang *LIVE* dengan menggunakan kerangka kerja ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). Hal ini dikarenakan ITIL merupakan pedoman yang digunakan untuk terus meningkatkan kualitas layanan TI secara berkelanjutan. ITIL mencakup rangkaian pedoman yang menjelaskan proses-proses terintegrasi yang memberikan pendekatan optimal dalam pengelolaan layanan TI. Penerapan kerangka kerja ini memberikan manfaat dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan dan ketersediaan layanan, menciptakan layanan yang lebih efektif dan efisien (Afrillia, 2022).

Penelitian ini mengevaluasi fokus pada kategori manajemen layanan, terutama pada praktik *incident management*, *problem management* dan *service desk*, karena ketiganya saling terkait ketika Aplikasi Tangerang *LIVE* mengalami insiden. Insiden dapat memengaruhi aktivitas pengguna, sehingga perbaikan diperlukan. Praktik *service desk* berperan sebagai penyedia layanan yang menerima laporan insiden dari pengguna, praktik *incident management* bertanggung jawab menangani insiden agar kegiatan dapat kembali normal, dan praktik *problem management* memiliki peran dalam mengantisipasi serta mencegah kemungkinan timbulnya masalah yang serupa di waktu yang akan

datang. Analisis dilakukan dengan mengukur tingkat kematangan menggunakan kuesioner *ITIL maturity level self-assessment*. Hasil pengukuran mencakup kondisi *maturity level* yang sedang berjalan dan rekomendasi untuk meningkatkannya. Rekomendasi ini diperoleh dari hasil analisis gap dan analisis *service value chain (SVC) ITIL 4*. Dengan melakukan pengukuran tingkat kematangan layanan IT memungkinkan Diskominfo untuk menilai sejauh mana kedewasaan layanan IT yang disediakan, dan memungkinkan pihak tersebut untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan tujuan dan kebutuhan bisnis yang diinginkan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti ingin mengangkat persoalan ini sebagai bahan penelitian dalam penyusunan tugas akhir dengan judul “Analisis Tingkat Kematangan Aplikasi Tangerang *LIVE* dalam Mengelola *Incident Management, Problem Management, dan Service Desk* Menggunakan *ITIL V4*”. Dengan adanya pengukuran terhadap layanan IT yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang, maka diharapkan dapat menjadi tolak ukur untuk meningkatkan kualitas dan performa layanan IT dalam Mengelola *Incident Management, Problem Management, dan Service Desk*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana mengukur Tingkat kematangan pada Aplikasi Tangerang *LIVE* dengan menggunakan *Framework ITIL V4* dengan praktik *Incident management, Problem Management, dan Service Desk*?
2. Bagaimana rekomendasi dan saran yang bisa diberikan untuk berdasarkan pengukutan Tingkat kematangan pada Aplikasi Tangerang *LIVE*?

1.3 Batasan Masalah

Adapun ruang lingkup dan Batasan masalah dalam penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini diterapkan pada Aplikasi Tangerang *LIVE*

2. Pengukuran tingkat kematangan aplikasi Tangerang *LIVE* menggunakan penilaian *score* kuesioner *ITIL Maturity Level Self-Assessment (High-Level)*.
3. Penelitian menggunakan analisis gap dan analisis Rantai nilai SVS pada model *ITIL 4*.
4. Fokus 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*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka penelitian ini mempunyai tujuan untuk dicapai yaitu:

1. Mengetahui tingkat kematangan dan mengevaluasi kinerja TI dengan menggunakan *Framework ITIL V4* dengan kuesioner *ITIL Maturity Self-Assessment (High-Level)*.
2. Rekomendasi penanganan permasalahan di praktik *incident management*, *problem management* dan *service desk* pada aplikasi Tangerang *LIVE* dengan menggunakan analisis gap dan *Service Value Chain (SVC)* pada *ITIL V4*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian bagi penulis dan instansi, yaitu :

1.5.1 Manfaat Penelitian Bagi Penulis

Manfaat penelitian bagi penulis yaitu dapat digunakan sebagai wadah dalam mengimplementasikan ilmu yang diperoleh serta memberikan pengalaman tentang analisis tingkat kematangan Aplikasi Tangerang *LIVE* Menggunakan *Framework ITIL V4*.

1.5.2 Manfaat Penelitian Bagi Instansi

- a. Membantu Dinas Komunikasi dan Informatika untuk memberikan rekomendasi strategis yang actual berkaitan dengan aplikasi Tangerang *LIVE*.

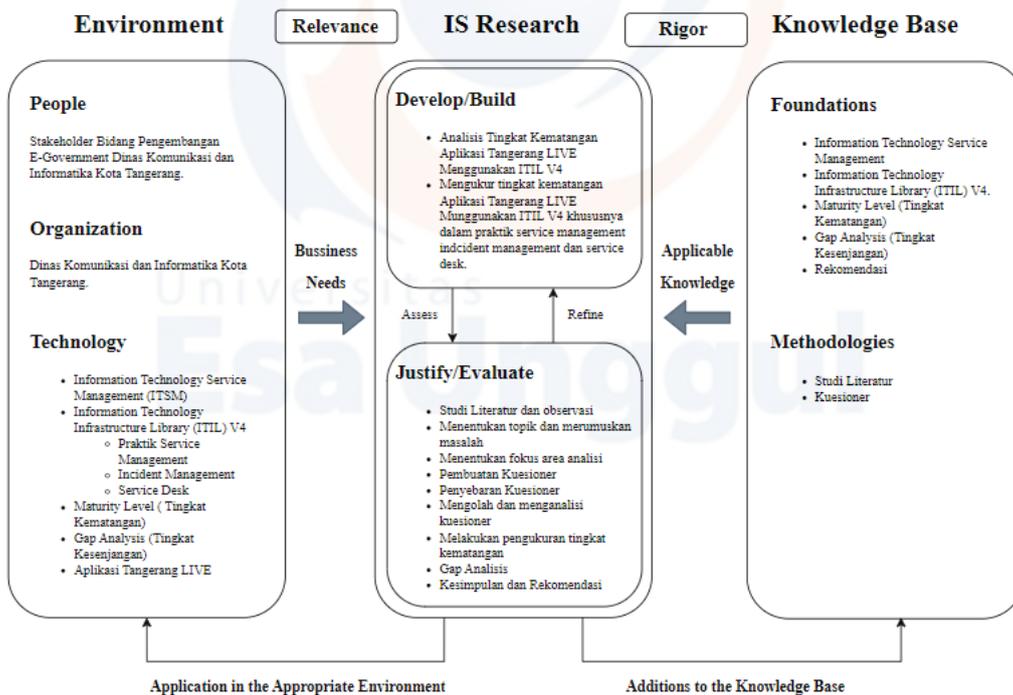
- b. Memperoleh bahan rujukan dalam mengembangkan Aplikasi Tangerang *LIVE* untuk mempertahankan system yang sudah baik dan memperbaiki system pelayanan yang masih kurang.

1.5.3 Manfaat Penelitian bagi Akademik:

- a. Memberikan kontribusi baru terhadap pengetahuan akademik terkait implementasi dan analisis kematangan aplikasi menggunakan kerangka kerja ITIL V4.
- b. Menjadi dasar bagi penelitian lanjutan terkait implementasi ITIL V4 pada tingkat kematangan yang lebih rinci atau pada skala yang lebih luas.

1.6 Kerangka Berpikir

Berikut merupakan kerangka berpikir dari metodologi penelitian ini.



Gambar 1. 2 Kerangka Berfikir

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini dikemukakan hal-hal yang menjadi latar belakang, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan yang ingin dicapai, manfaat yang dihasilkan, serta sistematika penulisan laporan ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari beberapa sumber yang berkaitan dengan penyusunan pada penelitian ini serta beberapa literature review yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas pendekatan yang digunakan untuk menyelesaikan penulisan penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian, termasuk prosedur yang dijalankan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari tugas akhir yang dibuat.