

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Tingkat Kematangan Aplikasi Tangerang *LIVE* dalam Mengelola *Incident Management, Problem Management, dan Service Desk* Menggunakan ITIL V4”. Tujuan penulisan Tugas Akhir ini guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Sistem Informasi dari Fakultas Ilmu Komputer Universitas Esa Unggul.

Dalam kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan, motivasi, bimbingan dari berbagai macam pihak dan semua bantuan yang telah diberikan dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, tanpa mengurangi rasa hormat dan dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma A.P. ST., MBA., IPU, ASEAN Eng, selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Ibu Dr. Vitri Tundjungsari, ST, M. Sc, selaku Dekan Universitas Esa Unggul.
3. Ibu Diah Aryani, ST, M.Kom, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Esa Unggul.
4. Ibu Anik Hanifatul Azizah, S.Kom, M.IM, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Binastya Anggara Sekti ST, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan dan arahan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Ibu Kartini, S.Kom, MMSI selaku dosen Pembimbing Akademik Universitas Esa Unggul.
7. Bapak / Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang sudah memberikan ilmu yang berharga selama perkuliahan.
8. Bapak Rizky Febriyanto Sunarno, S.Kom, selaku Kepala Bidang Pengembangan E-Government Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.
9. Ibu Fitsa Dwi Putri S.Sos, selaku Ketua Tim Pemeliharaan & Implementasi Aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang yang sudah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian Tugas Akhir di Diskominfo, Saya ucapkan terima kasih
10. Kepada kedua orang tua saya yang selalu memberikan semangat, dukungan dan juga do'a yang terus dipanjatkan untuk penulis, sehingga penulis dapat

menyelesaikan Skripsi ini. Terima kasih atas semua kasih sayang dan untuk semua pengorbanan serta kerja keras kedua orang tua saya.

11. Ka Wina & Ka Denis (alm), selaku kakak penulis dan Satrio selaku adik penulis yang telah membantu dan memberikan dukungan, memberikan support kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
12. Sahabat penulis Chika, Dinda, dan Della yang selalu memberikan support, memberikan dukungan kepada penulis dikala senang maupun susah.
13. Teman - teman saya Aymaan, Ariq, Bintang, Jeri, dan Yanuar yang telah menemani penulis dari awal masa perkuliahan dan saling mendukung satu sama lain.
14. Teman – teman seperjuangan Sistem Informasi Angkatan 2020 yang sudah menjadi keluarga baru bagi saya yang saling mendukung satu sama lain.
15. Serta pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dan menemani penulis dari awal perkuliahan hingga penyelesaian Tugas Akhir ini terselesaikan.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan wawasan, pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis memohon maaf atas segala kekurangan tersebut serta mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun bagi penulis demi perbaikan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memrikan manfaat dan menambah ilmu untuk kita semua.

Tangerang, 27 Februari 2024



Siti Nur Kholifah
NIM.20200803047