

LAMPIRAN

A. Hasil Wawancara
Wawancara 1

Narasumber : Fitsa Dwi Putri, S.Sos
 Jabatan : KATIM Pemeliharaan & Implementasi Aplikasi
 Hari/Tanggal : 1 Desember 2023
 Tempat : Diskominfo Kota Tangerang

| No | Pertanyaan |
|----|---|
| 1. | <p>Apa peran Diskominfo dalam proses layanan di aplikasi Tangerang LIVE? Jawaban : Sebenarnya tugasnya itu membuat aplikasinya jadi dari awal pembuatan aplikasi itu dari awal kominfo yang membangun kemudian pengembangannya dilakukan oleh dinas kominfo kemudian sampai dengan pelayanan seperti keluhan dari pengguna Masyarakat dan pemeliharaan aplikasi.</p> |
| 2. | <p>Ada bagian apa saja yang melakukan pelayanan / penanganan terkait aplikasi Tangerang LIVE? Jawaban : Dinas Kominfo itu terdiri atas 4 bidang Ada bidang tik ada titik itu infrastruktur dan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi kemudian ada DIKP itu diseminasi informasi dan komunikasi publik itu tugasnya untuk diseminasi informasi kemudian statistik dan pemberdayaan tik di sini pemberdayaan tik nya biasanya melakukan sosialisasi jadi aplikasi Tangerang live itu banyaknya disosialisasikan oleh bidang statistik dan pemberdayaan TIK ini sama ya ini bidang pengembangan E-government yang tugasnya mengembangkan membangun memelihara mengelola layanannya ya apa keluhan-keluhan pengguna tadi satu lagi diseminasi informasi dan komunikasi publik bidang itu juga melakukan sosialisasi melalui media sosial. Kalau yang bidang infrastruktur tik itu sebenarnya juga kalau masuk atau enggak dalam Tangerang live masuk dia kan Yang nyiapin server di via keamanan informasi tapi kalau misalnya skripsi kamu terkonsentrasi layanan penggunanya cuma penggunaan aplikasi apa ya atau penanganan keluhan yang memang lebih ke bidang E-Government.</p> |
| 3. | <p>Bagaimana hak akses yang berjalan di aplikasi Tangerang LIVE? Jawaban : Hak aksesnya terbuka untuk umum Seluruh warga baik warga Kota Tangerang maupun luar kota Tangerang tapi memang penggunaannya itu terbatas untuk pengguna yang sudah melakukan registrasi kalau pengguna yang belum melakukan registrasi dan akunnya belum terverifikasi dia hanya mendownload saja Dia hanya bisa melihat atau menggunakan Aplikasi Tangerang live yang sifatnya informatif Jadi kalau kamu mau lihat berita tentang Kota Tangerang kamu bisa atau ingus terus biasanya lari ke apa namanya aplikasi baru kayak anakan biasa nasional kayak pengajuan bantuan pembayaran itu harus melakukan registrasi dan akunnya sudah terverifikasi.</p> |
| 4. | <p>Apakah pihak Diskominfo melakukan pemantauan yang terjadi di dalam aplikasi Tangerang LIVE?</p> |

| | |
|-----|--|
| | Jawaban : Setiap hari kita melakukan pemantauan pemantauannya melalui testing, testing setiap hari dilakukan oleh IT support kemudian juga apa namanya penanganan kendala yang ditemui oleh masyarakat atau pengguna biasanya mereka melaporkan lewat layanan helpdesk lewat WhatsApp. |
| 5. | <p>Bagaimana cara pengguna ingin melaporkan terkait insiden yang terjadi di aplikasi Tangerang LIVE?</p> <p>Jawaban : Kita membuka kanal bantuan melalui helpdesk dan juga sebenarnya ada chatbot. Jadi kalau kamu buka aplikasi Tangerang live di profil di situ ada menu bantuan itu kamu bisa mengakses chatbotnya. Chatbot yang namanya Putri pertanyaan dan urusan terjawab Instan nanti kalau misalnya pertanyaannya belum terjawab di situ ya kamu bisa terhubung sama nomor whatsapp helpdesk. Ada dua nomor whatsapp helpdesk karena memang helpdesk sih cuma dua orang sedangkan kan penggunanya kalau dilihat yang sudah terverifikasi itu 500.000 ngantri ya jadi pasti ada delay untuk helpdesk kita menjawab apa gitu juga kan helpdesk selain melayani pertanyaan juga melakukan verifikasi jadi Apa namanya awalan kita bantu juga dengan si Chat bot tadi.</p> |
| 6. | <p>Bagaimana cara Diskominfo melakukan pencegaham agar permasalahan di aplikasi Tangerang LIVE tidak terulang Kembali?</p> <p>Jawaban : Ya kalau supaya tidak terulang kembali sih biasanya setiap aja keluhan yang masuk ke helpdesk atau sebenarnya bisa juga dari manapun sih ya kanal pengaduan kota Tangerang tuh ada juga lewat LAKSA. LAKSA juga sebenarnya ada yang lewat aplikasi Tangerang ada yang lewat WhatsApp nomor whatsapp tuh yang dikelola TLR (Tangerang LIVE Room) itu biasanya setiap ada pengaduan itu langsung kita teruskan ke bagian pengembangan programmer ya langsung kita perbaiki bug bug.</p> |
| 7. | <p>Bagaimana Tindakan perbaikan saat aplikasi Tangerang LIVE mengalami masalah? Seperti terjadi nya server down?</p> <p>Jawaban : Karena kita punya server sendiri kita udah kalo dulu sebelum punya data center sendiri kita colocation digedung siber sekarang masih ada juga yaa sebagai backup cuma disini kita mengelola sendiri ya kita langsung melaporkan ke bidang TIK dan langsung ditangani kalo terkait masalah yang bug atau tentang aplikasi kita langsung melaporkan nya ke progremmer.</p> |
| 8. | <p>Apakah service desk Tangerang LIVE melakukan rekapitulasi laporan terkait dengan aplikasi Tangerang LIVE?</p> <p>Jawaban : Iyaa ada karena terbagi yaa helpdesknya. Helpdesk aplikasi Tangerang sendiri dan aplikasi lainnya jadi kalau yang masuk ke helpdesk Tangerang live laporannya sudah menjadi rekapitulasi.</p> |
| 9. | <p>Apakah aplikasi Tangerang LIVE sudah pernah melakukan pengukuran tingkat kematangan layanan menggunakan framework ITIL?</p> <p>Jawaban : Belum pernah sih</p> |
| 10. | <p>Adakah catatan Kelola (record) yang berkaitan dengan service desk dan Incident management?</p> <p>Jawaban : Ada</p> |
| | <p>Apa yang Diskominfo lakukan terhadap semua record yang berkaitan dengan Service Desk & Incident Management?</p> <p>Jawaban : Untuh bahan evaluasi kita aja si</p> |
| | <p>Apakah Diskominfo melakukan analisis semua record kegiatan?</p> |

| | |
|-----|--|
| | Jawaban : iyaa kita lakukan analisis |
| | Apakah terdapat SOP bahwa service desk menjadi point of contact? Jawaban : Ada untuk Tangerang LIVE ada beberapa SOP terkait registrasi, perubahan email, Perubahan data luar kota menjadi dalam kota, dan registrasi dibawah 17 tahun. |
| 11. | Adakah aplikasi yang mendukung semua kegiatan Service Desk dan Incident Management? Jawaban : Ngga ada sih kalau itu kita masih manual, cuma sifatnya khusus. |
| | Bagaimana cara kerja dari “aplikasi” yang digunakan? Jawaban : hanya melakukan verifikasi data pengguna yang baru melakukan registrasi pada Aplikasi Tangerang LIVE. |
| | Apakah anda mempunyai hak akses pada aplikasi tersebut? Jawaban : iyaa bisa kita bisa mengakses |
| | Adakah bukti bahwa record yang berkaitan dengan Service Desk dan Incident Manahement di-maintained? Jawaban : Ada |
| | Apakah ada prosedur yang mengatur tentang Service Desk dan Incident Management? Jawaban : Ada |
| 12. | Bagaimana caranya Diskominfo berhubungan dengan pengguna dan organisasi? Jawaban : Kalau berhubungan secara langsung kita melakukan sosialisasi, terus yaa itu berhubungannya melalui layanan helpdesk. |
| 13. | Informasi apa saja yang diberitahukan kepada pengguna dan organisasi? Jawaban : Pokoknya setiap ada fitur baru kita menginformasikan melalui media sosial, lewat berita, terus sama kita tetap konsisten terus menginformasikan di aplikasi nya ada apa saja walaupun fitur tersebut sudah lama. |
| 14. | Apakah ada pelaporan yang berkaitan dengan SD dan IM? Jawaban : Ada |
| | Apakah Diskominfo membuat laporan harian, mingguan dan bulanan yang berkaitan dengan SD dan IM? Jawaban : Ada |
| | Dalam bentuk apa pelaporan tersebut (softcopy atau hardcopy)? Jawaban : Biasanya softcopy |
| 15. | Apakah Diskominfo pernah mengadakan meeting yang berkaitan dengan SD dan IM seperti evaluasi, layanan perubahan atau yang lainnyaa biasanya berapa kali meeting dalam seminggu? Jawaban : yaa rapat-rapat evaluasi ada si, waktu nya ga tentu |
| 16. | Adakah dokumentasi pada setiap kegiatan yang berkaitan dengan SD dan IM? Jawaban : Dokumentasi nya seperti laporan itu saja tadi |
| | Adakah dokumentasi yang dapat digunakan oleh para staff? Jawaban : yaa dokumentasi nya laporan itu bisa digunakan oleh para staff |
| 17. | Apakah SD dan IM saling memberikan informasi atau melakukan update perubahan? Jawaban : iyaa ada |
| 18. | Apakah Diskominfo pernah mengadakan training untuk meningkatkan kualitas kinerja para staff seperti penggunaan aplikasi? |

| | |
|-----|--|
| | Jawaban : Kalau service desk si ga ada yaa |
| | Apakah Diskominfo pernah mengadakan training dan program pengenalan terkait SD dan IM? Jawaban : pernah |
| | Apa saja yang dilakukan Diskominfo untuk meningkatkan kualitas pelayanan? Jawaban : Ya itu yaa melaksanakan tugas sesuai SOP diusahakan seperti registrasi dan verifikasi tidak lebih dari 1x24 jam, membalas pertanyaan pengguna juga tidak melebihi , melakukan testing dan monitoring aksesibilitas fitur setiap hari |
| | Apakah pengguna bisa memberikan saran ke Diskominfo? Jawaban : bisa, bisa lewat laksa dan helpdesk |
| 19. | Dengan cara apa pengguna atau Masyarakat dapat memberikan saran ke Diskominfo? Jawaban : lewat fitur Laksa dan layanan helpdesk. |

Wawancara 2

Narasumber : Sandy Bayu Prastiawan, ST
 Jabatan : KATIM Pengembangan & Integrasi Aplikasi Layanan Publik
 Hari/Tanggal : 8 Desember 2023
 Tempat : Diskominfo Kota Tangerang

| No | Pertanyaan |
|----|--|
| 1. | Apa peran Diskominfo dalam proses layanan di aplikasi Tangerang LIVE? Jawaban : Peranan Diskominfo dalam pelayanan aplikasi Tangerang LIVE yang pertama sebagai pengembang, pemelihara aplikasi, dan kami punya helpdesk juga jadi kalo pengguna Tangerang LIVE mengalami kesulitan dalam penggunaan menu-menu atau ada masalah/error bisa menghubungi helpdesk. Sekarang posisinya Diskominfo mengembangkan, memelihara, mensosialisasikan juga termasuk membantu helpdesk apabila ada kesulitan. |
| 2. | Ada bagian apa saja yang melakukan pelayanan / penanganan terkait aplikasi Tangerang LIVE? Jawaban : Tadi diawal sudah saya sampaikan, sebenarnya aplikasi Tanegrang LIVE adalah aplikasi frontend yaa maksudnya dalam artian aplikasi halaman depan lah yang diperuntukan untuk Masyarakat dimana banyak menu dan pelayanan di aplikasi Tangerang LIVE. Didalam aplikasi tersebut banyak layanan yang tersedia, hanya saja tidak hanya Diskominfo yang melakukan pelayanan karena menu-menu didalam Tangerang LIVE itu berkaitan dengan OPD OPD lainnya. Contoh kaya misalkan aplikasi Tim sport sewa gor nah itu dihalaman depannya Tangerang LIVE tapi didalamnya ada Dispora yang melakukan proses pelayanan kaya adminnya membantu pengguna yang mengalami kesulitan dan berkaitan dengan transaksi pembayaran sewa gor. Selanjutnya ada Abang Jawara didalamnya ada Dinas Perhubungan (Dishub), terus ada LAKSA tergantung hastag dan pengaduan yang masuk dan langsung otomasi ke OPD terkait. Ada Jobfair, Tas loker itu Dinas Ketenagakerjaan (Disnaker), jadi banyak bagian pelayanan tapi kalo Diskominfo pelayanan hanya helpdesk tapi terkait |

| | |
|-----|---|
| | yang lain yaa tersebar dimasing masing OPD. |
| 3. | <p>Bagaimana hak akses yang berjalan di aplikasi Tangerang LIVE?</p> <p>Jawaban : Hak akses ya tadi kalo dari aplikasi Tangerang LIVE nya hanya ada pengguna aplikasi hanya saja tadi dibelakang proses adminnya yaa itu hak akses nya beda-beda kalau untuk khusus Dispora ya hak aksesnya hanya orang Dispora, kalau untuk Dishub yaa hak akasesnya hanya orang Dishub, jadi Dinas lain yang tidak terkait dengan menu tersebut tidak mendapatkan hak akses.</p> |
| 4. | <p>Apakah pihak Diskominfo melakukan pemantauan yang terjadi di dalam aplikasi Tangerang LIVE?</p> <p>Jawaban : Tentu saja kita terus melakukan pemantauan dari segi resource, kita juga punya bidang TIK, teman-teman memantau apakah traffic yang berjalan, terus kapasitas server yang digunakan apakah memorinya cukup atau full, kita juga selalu melakukan pengecekan berapa si pengguna aplikasi Tangerang LIVE yang sudah melakukan verifikasi terus pengecekan sudah berapa banyak masyarakat diluar sana yang sudah mendownload aplikasi Tangerang LIVE.</p> |
| 5. | <p>Bagaimana cara pengguna ingin melaporkan terkait insiden yang terjadi di aplikasi Tangerang LIVE?</p> <p>Jawaban : Kita memiliki layanan helpdesk, didalam aplikasi kita ada 2 helpdesk jadi bisa pilih.</p> |
| 6. | <p>Bagaimana cara Diskominfo melakukan pencegahan agar permasalahan di aplikasi Tangerang LIVE tidak terulang Kembali?</p> <p>Jawaban : Terkait teknis kita biasanya teman-teman programmer melakukan bug atau kesalahan teknis kecil karna kan kadang-kadang kalo kita lagi ngembangin ada beberapa yang terlewat biasanya kita bug dulu kita turunkan aplikasinya kita coba tes lagi nanti kita perbaiki. Kalua terkait masalah teknis biasanya kita koordinasi sama opd nya.</p> |
| 7. | <p>Bagaimana Tindakan perbaikan saat aplikasi Tangerang LIVE mengalami masalah? Seperti terjadi nya server down?</p> <p>Jawaban : Langsung kita koordinasi sama bidang terkait sama bidang TIK kita seoptimal mungkin pengguna Tangerang LIVE tidak memiliki kendala cuman memang ada beberapa masalah karna traffic atau data center kita sedang mengalami gangguan biasanya kita langsung koordinasi, secepatnya jika ada masalah secepatnya kita tangani, paling kalua traffic itu sampai 5 menit lah kita bisa selesaikan masalahnya.</p> |
| 8. | <p>Apakah service desk Tangerang LIVE melakukan rekapitulasi laporan terkait dengan aplikasi Tangerang LIVE?</p> <p>Jawaban : Iyaa karna kan temen-temen helpdesk itu kita hire ya untuk menjawab keluhan pengguna aplikasi Tangerang LIVE yang mengalami masalah.</p> |
| 9. | <p>Apakah aplikasi Tangerang LIVE sudah pernah melakukan pengukuran tingkat kematangan layanan menggunakan framework ITIL?</p> <p>Jawaban : Belum pernah</p> |
| 10. | <p>Adakah catatan Kelola (record) yang berkaitan dengan service desk dan Incident management?</p> <p>Jawaban : Ada</p> <p>Apa yang Diskominfo lakukan terhadap semua record yang berkaitan dengan</p> |

| | |
|-----|--|
| | <p>Service Desk & Incident Management? Jawaban : Kita evaluasi kalo misalnya ada untuk kedepannya yang lebih baik.</p> <p>Apakah Diskominfo melakukan analisis semua record kegiatan? Jawaban : iyaa kita melakukan analisis</p> <p>Apakah terdapat SOP bahwa service desk menjadi point of contact? Jawaban : Iyaa ada.</p> |
| 11. | <p>Adakah aplikasi yang mendukung semua kegiatan Service Desk dan Incident Management? Jawaban : Ada</p> <p>Bagaimana cara kerja dari “aplikasi” yang digunakan? Jawaban : Tapi hanya melakukan verifikasi pengguna Aplikasi Tangerang LIVE.</p> <p>Apakah anda mempunyai hak akses pada aplikasi tersebut? Jawaban : iyaa bisa</p> <p>Adakah bukti bahwa record yang berkaitan dengan Service Desk dan Incident Management di-maintained? Jawaban : Ada</p> <p>Apakah ada prosedur yang mengatur tentang Service Desk dan Incident Management? Jawaban : Ada</p> |
| 12. | <p>Bagaimana caranya Diskominfo berhubungan dengan pengguna dan organisasi? Jawaban : Yaa tadi kalo berhubungan dengan pengguna paling kita lewat layanan helpdesk, Kalau untuk organisasi kadang kita langsung via telfon tapi kalau ada yang urgent kaya misalkan melakukan evaluasi terhadap alur proses bisnis kita langsung bertemu.</p> |
| 13. | <p>Informasi apa saja yang diberitahukan kepada pengguna dan organisasi? Jawaban : Kalau untuk pengguna semua nya sudah ada di aplikasi TLIVE yaa memang didalam aplikasi tidak ada tutorial, kita sih punya channel youtube yaa jadi contoh kita punya menu baru atau fitur baru kita biasanya ada tutorial, nah di aplikasi TLIVE itu biasanya ada pop up banner sama banner depan jadi Masyarakat bisa melihat semua nya disitu. Kalau berkaitan dengan organisasi yaa biasanya informasi kalau terjadi gangguan atau proses bisnis yang terlalu Panjang kita lakukan evaluasi untuk memangkas proses bisnis nya biar lebih ringkas.</p> |
| 14. | <p>Apakah ada pelaporan yang berkaitan dengan SD dan IM? Jawaban : Ada</p> <p>Apakah Diskominfo membuat laporan harian, mingguan dan bulanan yang berkaitan dengan SD dan IM? Jawaban : Ada</p> <p>Dalam bentuk apa pelaporan tersebut (softcopy atau hardcopy)? Jawaban : Softcopy kalua hardcopy jarang</p> |
| 15. | <p>Apakah Diskominfo pernah mengadakan meeting yang berkaitan dengan SD dan IM seperti evaluasi, layanan perubahan atau yang lainnyaa biasanya berapa kali meeting dalam seminggu? Jawaban : hmm yaa ada tapi ga rutin yaa tapi ada</p> |
| 16. | <p>Adakah dokumentasi pada setiap kegiatan yang berkaitan dengan SD dan IM? Jawaban : Ada</p> |

| | |
|-----|---|
| | <p>Adakah dokumentasi yang dapat digunakan oleh para staff? Jawaban : Ada laporan itu bisa digunakan oleh para staff</p> |
| 17. | <p>Apakah SD dan IM saling memberikan informasi atau melakukan update perubahan? Jawaban : Ada</p> |
| 18. | <p>Apakah Diskominfo pernah mengadakan training untuk meningkatkan kualitas kinerja para staff seperti penggunaan aplikasi? Jawaban : Yaa tadi kalau dikita apabila ada menu baru yaa temen-temen harus mencoba terlebih dahulu kalua misalkan mereka sudah bisa ya semacam TOT lah nanti baru mereka yang coba menginformasikan ke Masyarakat walaupun tadi saya bilang ada channel youtube yang mereka bisa lihat.</p> |
| | <p>Apakah Diskominfo pernah mengadakan training dan program pengenalan terkait SD dan IM? Jawaban : Ada</p> |
| | <p>Apa saja yang dilakukan Diskominfo untuk meningkatkan kualitas pelayanan? Jawaban : Ya itu sering melakukan evaluasi, terus sering melakukan test aplikasi, terus kita juga ada sering mengecek kapasitas server dan jaringan, karna kan aplikasi TLIVE secara online yaa jadi infrastructure yaa kalo infrastuctur jalannya oke insya allah berjalan juga oke tapi kalua infrastructure kurang okey yaa aplikasi bisa tersendat.</p> |
| 19. | <p>Apakah pengguna bisa memberikan saran ke Diskominfo? Jawaban : bisa, kita punya menu yang Namanya Laksa</p> |
| | <p>Dengan cara apa pengguna atau Masyarakat dapat memberikan saran ke Diskominfo? Jawaban : Yaa itu lewat fitur Laksa dan layanan helpdesk.</p> |

B. Konteks SLA (Service Level Agreement)

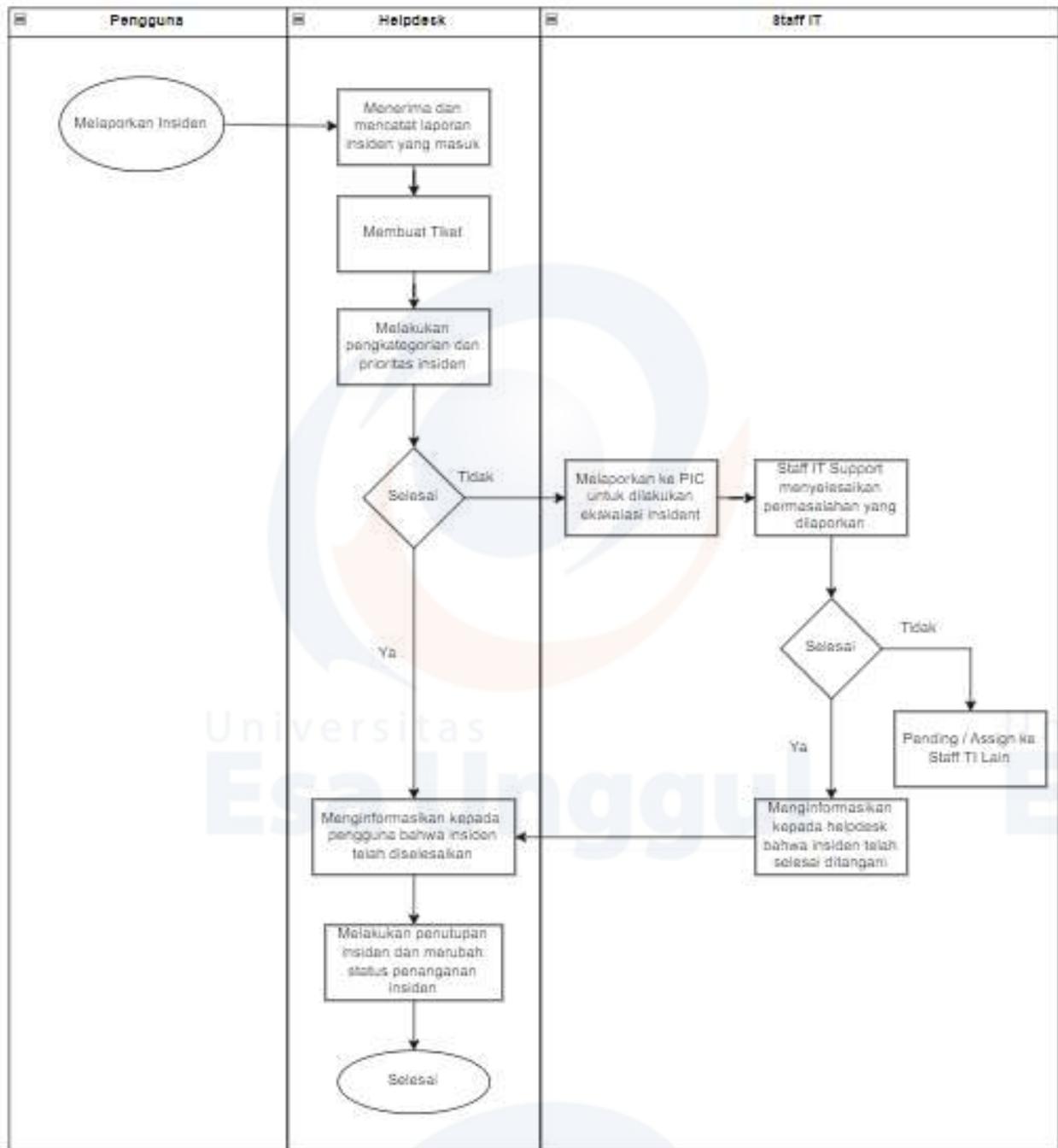
Konteks SLA

| Konteks | Jaminan Layanan |
|--------------------------|---|
| Ketersediaan Layanan | <p>Ketersediaan layanan tergantung dari karakteristik layanan itu sendiri berdasarkan prioritas penanganan urgensi dan dampak. Untuk layanan yang tidak dapat ditunda dan memiliki dampak yang besar tersedia selama 24 jam x 7 per minggunya atau layanan yang sifatnya medium, low yang dapat dikerjakan saat jam kerja. Berikut pengkategorian:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Layanan yang harus selalu tersedia: Verifikasi pengguna, server tidak dapat diakses, perbaikan aplikasi Tangerang LIVE yang error. • Layanan urgensi pada level medium dan level low dapat dikerjakan pada jam kerja: pemulihan sistem aplikasi Tangerang LIVE lambat, permintaan pergantian email. |
| Kapasitas Layanan | <p>Terdapat 2 pilihan kapasitas untuk setiap layanan, yaitu tidak terbatas dan yang disesuaikan dengan karakteristiknya</p> <ul style="list-style-type: none"> • Layanan yang berdampak besar, kapasitasnya tidak terbatas berapapun permintaannya seperti saat server yang tidak bisa diakses, sistem aplikasi yang error ataupun saat sinkronisasi data KTP dan KK berlangsung. • Untuk layanan yang terkait dengan human error, kapasitasnya <30 tiket/hari seperti reset password dan perbaikan data saat terjadi kesalahan penginputan |
| Keberlangsungan Layanan | <p>Berikut merupakan rincian keberlangsungan layanan dokumen SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terkait dengan pemulihan sistem aplikasi Tangerang LIVE yang error pada fitur atau perbaikan error load data dilakukan secara parsial sehingga tidak mengganggu aktivitas lain di dalam aplikasi Tangerang LIVE • Terkait dengan layanan pemulihan server ataupun jaringan akan diberikan estimasi waktu recovery maksimal 8 jam atau 1 hari kerja. |
| Keamanan Layanan | <p>Berdasarkan kebutuhan layanan, keamanan layanan disediakan berdasarkan hak akses penyedia layanan sesuai dengan bagiannya di Diskominfo. Berikut yang terdapat pada dokumen SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hak akses pada data login pengguna admin dan tim IT support. • Hak akses kesalahan input data dapat diakses oleh tim IT support. • Hak akses pada server dan jaringan dapat diakses tim infrastruktur dan jaringan. • Hak akses pada database dan konfigurasi sistem dapat diakses oleh tim pengembangan aplikasi. |
| Waktu layanan | Layanan buka sesuai jam operasional yaitu Senin – Jumat pukul 08.00 – 17.00 WIB. |
| Waktu penanganan layanan | <p>Penanganan layanan SLA dikategorikan pada level prioritas berdasarkan dari dampak dan urgensi atau bisa juga dengan response dan resolution time.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berdasarkan level urgensi: urgensi high waktu yang tersedia menyelesaikan masalah <10 jam, urgensi medium waktu yang tersedia menyelesaikan masalah <18 jam dan urgensi |

| | |
|--|---|
| | <p>low waktu yang tersedia menyelesaikan masalah <24 jam</p> <ul style="list-style-type: none">• Berdasarkan response time: level high yaitu 10 menit, level medium 1 jam dan level low yaitu 4 jam• Berdasarkan resolution time: level high yaitu 8 jam, level medium 24 jam dan level low 48 jam atau bisa juga resolusi tersebut sesuai dengan yang sudah direncanakan |
|--|---|

C. Rancangan SOP Pengelolaan Insiden

Dalam pengelolaan *incident* yang terjadi Aplikasi Tangerang LIVE, perlu ada perancangan Standar Operating Procedure seperti di bawah ini:



Berikut ini diberikan rancangan prosedur Pengelolaan Incident sederhana yang berguna dalam penanganan masalah TI yang dilaporkan di dalam Aplikasi Tangerang LIVE, yang akan ditangani oleh orang/tim yang tepat yang diharapkan untuk:

1. Memastikan pengguna mendapat layanan TI yang tepat sasaran.
2. Masalah incident yang dihadapi akan didokumentasikan secara sistematis yang berguna untuk identifikasi dan penyelesaian masalah kedepan dan menjadi tolak ukur untuk perbaikan layanan dari waktu ke waktu.

D. Bukti Terkait dengan Kuesioner

| ITIL Self-Assessment: Incident Management | | | | |
|---|--|---------------|------|--|
| Mandatory | Pertanyaan | (Y)es or (N)o | | Bukti Terkait |
| | | Y/N | Skor | |
| Level 1 : Pre-requisites | | | | |
| M | 1. Apakah service operation Tangerang LIVE menyimpan, menjaga, dan mengelola semua incident record untuk dilaporkan dan di review? | | 4 | List incident terdapat pada aplikasi https://e-kontrak.tangerangkota.go.id/ |
| | 2. Apakah incident diidentifikasi dan diklasifikasikan terlebih dahulu oleh service desk sebelum melakukan rujukan kepada bagian pengembangan aplikasi Tangerang LIVE? | | 1 | SOP Helpdesk |
| | 3. Apakah ada incident manager yang bertanggung jawab dalam mengatur atau mengelola dan eskalasi incident? | | 1 | |
| Level 1.5 : Management Intent | | | | |
| M | 4. Apakah service operation khususnya incident management berkomitmen untuk mengurangi dampak dari insiden dengan menggunakan time resolution? | | 3 | |
| M | 5. Apakah komitmen manajemen, anggaran, dan sumber daya yang telah dibuat tersedia untuk incident management? | | 3 | |
| | 6. Apakah incident management telah mempunyai standar untuk menentukan prioritas incident? | | 1 | |
| | 7. Apakah ada program edukasi dan pelatihan diberikan untuk | | 1 | |

| | | | | |
|-------------------------------------|--|--|---|--|
| | service desk TangLive dalam menjalankan tugas sebagai service desk? | | | |
| Level 2 : Process Capability | | | | |
| M | 8. Apakah database incident di jaga dan dikelola secara detail rekamannya dan kemudian semua incident dilaporkan? | | 4 | Detail incident record terdapat pada aplikasi https://e-kontrak.tangerangkota.go.id/ |
| M | 9. Apakah semua incident dikelola sesuai dengan prosedur yang didokumentasikan dalam SLA? | | 4 | |
| M | 10. Apakah ada prosedur untuk mengklasifikasikan incident dengan pengaturan detail klasifikasi yang rinci beserta penentuan tingkat prioritas dan dampak dari setiap incident? | | 4 | |
| M | 11. Apakah ada prosedur untuk menetapkan, memantau, dan mengkomunikasikan kemajuan (penyelesaian ataupun tindak lanjut) dari incident? | | 4 | |
| M | 12. Apakah incident management memberikan updates status incident kepada service desk atau pengguna? | | 4 | |
| M | 13. Apakah ada prosedur untuk mengatasi incident? | | 4 | |
| | 14. Apakah incident management memberikan informasi yang bersifat strategis management information dan rekomendasi untuk peningkatan pelayanan? | | 1 | Laporan bulanan dan tahunan terdapat pada aplikasi https://e-kontrak.tangerangkota.go.id/ |
| | 15. Apakah incident managers dilibatkan dalam meningkatkan tingkat layanan kepada pengguna dengan pemasok pihak ketiga? | | 1 | |
| | 16. Apakah incident management berkoordinasi dengan problem management, support staff, dan pelayanan manajemen TI Ketika incident besar terjadi? | | 1 | |
| | 17. Sudahkan study of workload mix dibuat untuk menilai staff level yang dibutuhkan, skill type, dan biaya yang dibutuhkan yang terkait dengan incident management? | | 1 | |

| Level 2.5 : Internal Integration | | | | |
|---|---|--|---|--|
| M | 18. Apakah incident management menyesuaikan incident terhadap masalah dan error pada database? | | 2 | |
| | 19. Apakah incident management menginformasikan ke service desk dan IT Operation center mengenai pekerjaannya? | | 1 | |
| | 20. Apakah incident yang melanggar (missed) target tingkat pelayanan yang disepakati (SLA) teridentifikasi dan tim resolusi incident diinformasikan tentang pelanggaran tersebut? | | 1 | |
| Level 3 : Products | | | | |
| M | 21. Apakah incident record di-maintained untuk semua pelaporan incident (termasuk resolusi dan / atau solusi)? | | 3 | |
| M | 22. Apakah permintaan akan adanya perubahan diperlukan untuk melakukan resolusi incident? | | 3 | |
| M | 23. Apakah incident yang berstatus resolved dan closed dilakukan update kepada pengguna dan dikomunikasikan dengan jelas? | | 3 | Notifikasi whatsapp setelah incident resolved |
| | 24. Apakah semua laporan rutin diproduksi untuk semua tim yang berkontribusi pada proses penyelesaian incident, mengenai status incident? | | 1 | Laporan bulanan atau tahunan pada aplikasi https://e-kontrak.tangerangkota.go.id/ |
| | 25. Apakah hasil analisis workload berfungsi untuk membantu dalam menentukan tingkatan staff? | | 1 | |
| | 26. Apakah review dari management dilaksanakan untuk menyoroti rincian eskalasi incident? | | 1 | |
| Level 3.5 : Quality Control | | | | |
| M | 27. Apakah ada standar dan kriteria kualitas yang lain yang berlaku untuk pendaftaran incident dan untuk menangani panggilan dibuat jelas kepada tim management incident? | | 3 | |
| M | 28. Apakah SLA tersedia dan | | 3 | |

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| | dipahami oleh incident management? | | | |
| M | 29. Adakah personil yang bertanggung jawab dalam pelatihan incident management? | | 3 | |
| | 30. Apakah organization mengatur dan melakukan review tujuan dari incident management? | | 1 | Meeting mingguan |
| | 31. Apakah ada tools (alat bantu) yang cocok, untuk mendukung fungsi incident management? | | 1 | Aplikasi https://e-kontrak.tangerangkota.go.id/ |
| Level 4 : Management Information | | | | |
| M | 32. Apakah anda memberikan informasi kepada manajemen mengenai trend analysis dalam incident yang terjadi dan resolusinya? | | 3 | |
| M | 33. Apakah anda memberikan informasi kepada manajemen mengenai incident yang dieskalasi? | | 3 | |
| | 34. Apakah anda memberikan informasi kepada manajemen mengenai presentasi incident yang ditangani dalam waktu respon yang telah disepakati? | | 1 | |
| | 35. Apakah anda memberikan informasi kepada manajemen mengenai presentasi incident yang ditutup oleh service desk tanpa melakukan rujukan atau eskalasi ke bagian yang lain? | | 1 | |
| Level 4.5 : External Integration | | | | |
| M | 36. Apakah ada pertemuan rutin (meeting) dengan service desk untuk membahas incident yang berkembang, meningkat, dieskalasi dan yang telah ditutup? | | 3 | Meeting mingguan |
| M | 37. Apakah ada interface antara service desk dan incident management yang telah ditetapkan dan dikomunikasikan? | | 3 | |
| M | 38. Apakah incident management melakukan pertukaran informasi dengan bagian service desk mengenai masalah terkait dan kesalahan yang sudah dikenali? | | 3 | |

| | | | | |
|-------------------------------------|---|--|---|--|
| | 39. Apakah incident management melakukan pertukaran informasi dengan configuration management mengenai kemudahan penggunaan dari pencatatan konfigurasi \, anomaly konfigurasi dan potensi melemahnya item konfigurasi, misalnya sebagai 'gagal' (atau setara)? | | 1 | |
| | 40. Apakah incident management menerima informasi dari change management tentang perubahan yang akan mendatang pada pelayanan? | | 1 | |
| | 41. Adakah pertukaran informasi antara incident management dengan change management mengenai detail perubahan dalam melakukan penyelesaian incident tertentu atau problem? | | 1 | |
| | 42. Adakah pertukaran informasi incident management mengenai pelanggaran dalam perjanjian tingkat pelayanan dan komitmen layanan dan dukungan dikandungnya? | | 1 | |
| Level 5 : Pengguna Interface | | | | |
| M | 43. Apakah ada pengecekan kepada pengguna bahwa aktivitas yang dilakukan oleh incident management cukup membantu kebutuhan bisnis pengguna? | | 2 | |
| M | 44. Apakah ada pemeriksaan terhadap pengguna bahwa mereka senang dengan pelayanan yang diberikan? | | 2 | |
| M | 45. Apakah ada pemantauan pengguna statisfication? | | 2 | |
| M | 46. Apakah anda memasukan informasi pengguna survey kedalam agenda peningkatan layanan? | | 2 | |
| M | 47. Apakah anda melakukan pemantauan nilai persepsi pengguna dari pelayanan yang diberikan kepada mereka? | | 2 | |

| Mandatory | Pertanyaan | (Y)es or (N)o | | Bukti Terkait |
|--------------------------------------|--|---------------|------|---------------|
| | | Y/N | Skor | |
| Level 1 : Pre-requisites | | | | |
| M | 1. Apakah ada beberapa kegiatan <i>problem management</i> didalam organisasi, seperti <i>problem determination, problem analysis, problem resolution</i> ? | | 4 | |
| | 2. Apakah kegiatan problem management ditetapkan di area fungsional tertentu? | | 1 | |
| | 3. Apakah terdapat prosedur dimana incidents meningkat signifikan oleh incident management? | | 1 | |
| | 4. Apakah kemungkinan masalah secara resmi dinilai dan diidentifikasi sebelum gangguan terjadi? | | 1 | |
| Level 1.5 : Management Intent | | | | |
| M | 5. Apakah tujuan dan manfaat dari problem management telah disosialisasikan dalam organisasi? | | 4 | |
| | 6. Apakah organisasi memiliki prosedur untuk pendaftaran masalah-masalah dan penyelesaiannya? | | 1 | |
| | 7. Apakah ada komitmen manajemen untuk mendukung staf mengalokasikan waktu yang cukup untuk kegiatan menyelesaikan masalah structural? | | 1 | |
| | 8. Apakah organisasi berkomitmen untuk mengurangi jumlah masalah dan jumlah incident yang mengganggu pelaksanaan bisnis? | | 1 | |
| | 9. Apakah ada dukungan manajemen untuk masalah staf manajemen yang hanya menerima permintaan dukungan dari sumber-sumber resmi? | | 1 | |
| Level 2 : Process Capability | | | | |
| M | 10. Apakah tanggung jawab untuk berbagai macam kegiatan problem management telah ditetapkan? | | 5 | |
| M | 11. Apakah ada prosedur untuk menganalisis signifikan, berulang dan incident yang belum terselesaikan dan mengidentifikasi masalah yang mendasarinya? | | 5 | |
| M | 12. Apakah ada prosedur dimana kemungkinan masalah diklasifikasikan, | | 5 | |

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| | dalam hal kategori, urgensi, prioritas dan dampak yang ditugaskan untuk diperiksa? | | | |
| | 13. Apakah organisasi memiliki pedoman masalah yang memadai untuk mengidentifikasi dan mencatat sifat dari suatu masalah? | | 1 | |
| | 14. Apakah penyelidikan pada masalah yang kompleks misalnya, beberapa bidang teknis yang memadai dikoordinasikan? | | 1 | |
| | 15. Apakah ada prosedur untuk penutupan masalah? | | 1 | |
| | 16. Apakah anda memiliki mekanisme untuk melacak penyelesaian masalah? | | 1 | |
| | 17. Apakah anda memantau efektivitas suatu problem support area? | | 1 | |
| Level 2.5 : Internal Integration | | | | |
| M | 18. Apakah sifat dari masalah selalu didokumentasikan sebagai bagian dari catatan masalah? | | 5 | |
| M | 19. Apakah problem management bertanggung jawab terhadap kelengkapan semua catatan masalah? | | 5 | |
| | 20. Apakah problem management meningkatkan masalah dengan dampak yang parah pada “CAB (Change Advisory Board)” untuk meningkatkan prioritas “RFC (Request for Change)” atau untuk menerapkan perubahan mendesak yang sesuai? | | 1 | |
| | 21. Apakah ada usulan Solusi untuk masalah usulan dari otoritas oleh pihak ketiga? | | 1 | |
| | 22. Apakah problem record diperbarui untuk menyesuaikan dengan kemajuan dalam menyelesaikan masalah? | | 1 | |
| | 23. Apakah problem manager bertanggung jawab untuk meninjau problem records? | | 1 | |
| Level 3 : Products | | | | |
| M | 24. Apakah laporan standar mengenai masalah diproduksi secara teratur? | | 3 | |
| | 25. Apakah problem records diperbarui pada penyelesaian masalah? | | 1 | |
| | 26. Apakah permintaan untuk perubahan yang diajukan berdasarkan analisis masalah? | | 1 | |
| | 27. Apakah laporan problem management | | 1 | |

| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| | mengomentari hasil pengelolaan masalah yang proaktif? | | | |
| Level 3.5 : Quality Control | | | | |
| M | 28. Apakah standar dan kriteria kualitas lain yang dibuat secara eksplisit dan diaplikasikan untuk kegiatan problem management? | | 4 | |
| M | 29. Apakah personal yang bertanggung jawab untuk kegiatan problem management sudah terlatih secara benar? | | 4 | |
| | 30. Apakah organisasi menetapkan dan meninjau baik target atau sasaran untuk problem management? | | 1 | |
| | 31. Apakah ada tools (alat bantu) yang cocok, untuk mendukung proses problem management? | | 1 | |
| Level 4 : Management Information | | | | |
| M | 32. Apakah problem management menyediakan manajemen dengan informasi mengenai analisis problem records? | | 4 | |
| M | 33. Apakah problem management menyediakan manajemen dengan informasi mengenai masalah-masalah berulang jenis tertentu atau dengan item individu? | | 4 | |
| | 34. Apakah problem management menyediakan manajemen dengan informasi mengenai kebutuhan untuk pelatihan pengguna atau dokumentasi yang lebih baik? | | 1 | |
| | 35. Apakah problem management menyediakan manajemen dengan informasi mengenai tren dalam distribusi masalah dan potensi spot 'hot'? | | 1 | |
| Level 4.5 : External Integration | | | | |
| M | 36. Apakah anda mengadakan pertemuan rutin dengan pihak yang berkepentingan untuk membahas problem management? | | 6 | |
| | 37. Apakah problem management bertukar informasi dengan manajemen konfigurasi mengenai kualitas catatan konfigurasi, menyoroti masalah apapun, dan potensi menandai item sebagai 'gagal' (atau setara)? | | 1 | |
| | 38. Apakah problem management bertukar | | 1 | |

| | | | | |
|-------------------------------------|--|--|---|--|
| | informasi dengan bagian change management mengenai detail perubahan untuk mengatasi masalah atau Tindakan-tindakan darurat yang dilakukan? | | | |
| | 39. Apakah problem management bertukar informasi dengan insiden manajemen untuk identifikasi insiden signifikan atau beberapa insiden menunjukkan gejala umum untuk mengidentifikasi masalah? | | 1 | |
| | 40. Apakah problem management bertukar informasi dengan service desk mengenai terkait, atau tindak lanjut penanganan awal dan umpan balik yang memungkinkan untuk pengguna (misalnya melalui bulletin mendesak untuk insiden besar)? | | 1 | |
| | 41. Apakah problem management bertukar informasi dengan service level agreement? | | 1 | |
| | 42. Apakah problem management bertukar informasi dengan IT service continuity management mengenai kemungkinann Tindakan darurat dalam hal terjadi pemadaman besar? | | 1 | |
| | 43. Apakah problem management bertukar informasi dengan availability management untuk mendeteksi dan menghindari masalah dan incidents? | | 1 | |
| | 44. Apakah problem management bertukar informasi dengan manajemen rilis (jika ada) mengenai Cis (configuration items) saat ini dan kemungkinan hubungan masalah dengan Cis tertentu? | | 1 | |
| | 45. Apakah problem management bertukar informasi dengan capacity management yang berpotensi berdampak pada pilihan perencanaan, dan kemungkinan efek pada problem trends? | | 1 | |
| Level 5 : Pengguna Interface | | | | |
| M | 46. Apakah ada pemeriksaan kepada customer bahwa efektifitas yang dilaksanakan oleh problem management cukup membantu kebutuhan bisnis customer? | | 2 | |
| M | 47. Apakah ada pemeriksaan terhadap pengguna bahwa mereka senang dengan pelayanan yang diberikan ? | | 2 | |

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| M | 48. Apakah ada pemeriksaan trend di dalam customer satisfaction? | | 2 | |
| M | 49. Apakah problem management memasukkan informasi pengguna satisfaction survey ke dalam agenda peningkatan pelayanan? | | 2 | |
| M | 50. Apakah anda melakukan pemantauan nilai persepsi pengguna dari pelayanan yang diberikan kepada mereka? | | 2 | |

| ITIL Self-Assessment: Service Desk | | | | |
|---|--|----------------------|-------------|----------------------|
| Mandatory | Pertanyaan | (Y)es or (N)o | | Bukti Terkait |
| | | Y/N | Skor | |
| Level 1 : Pre-requisites | | | | |
| M | 1. Apakah service desk mengelola, mengkoordinir, dan menyelesaikan incident yang dilaporkan oleh pengguna? | | 4 | SOP Helpdesk |
| | 2. Apakah service desk mengelola semua query kontak pengguna? | | 1 | |
| | 3. Apakah service desk memberikan informasi kepada pengguna mengenai perubahan perencanaan? | | 1 | |
| Level 1.5 : Management Intent | | | | |
| M | 4. Apakah kebutuhan service desk sudah teridentifikasi dan dipahami? | | 3 | |
| M | 5. Apakah ada komitmen manajemen yang memadai, anggaran, dan sumber daya yang tersedia untuk keefektifitas operasional service desk? | | 3 | |
| | 6. Apakah service desk dianggap sebagai fungsi yang strategis oleh senior manager? | | 1 | |
| | 7. Apakah tujuan dan manfaat dari service desk sudah diketahui oleh seluruh organisasi? | | 1 | |
| | 8. Apakah ada pelatihan untuk agent dalam menjalankan service desk? | | 1 | |
| Level 2 : Process Capability | | | | |
| M | 9. Apakah fungsi dari service desk telah disetujui? | | 5 | |
| M | 10. Apakah operator service desk memiliki prosedur atau strategi untuk mendapatkan informasi yang | | 5 | |

| | | | | |
|---|--|--|---|---|
| | dibutuhkan dari pengguna pada saat call handling? | | | |
| M | 11. Apakah service desk menyediakan informasi kepada pengguna adanya ketersediaan layanan, jumlah incident yang dapat digunakan untuk melakukan komunikasi follow-up dan update terbaru dalam setiap permintaan yang sedang ditangani oleh tim service desk? | | 5 | |
| M | 12. Service desk membuat penilaian awal dari semua permintaan yang diterima, dalam Upaya untuk menyelesaikan permintaan yang sesuai, berdasarkan persetujuan tingkat layanan? | | 5 | |
| | 13. Apakah service desk menginformasikan perubahan perencanaan jangka pendek dari tingkat pelayanan kepada pengguna? | | 1 | |
| | 14. Apakah service desk menginformasikan update status kepada pengguna pada saat penutupan incident? | | 1 | Penutupsn incident otomatis oleh system di whatsapp |
| | 15. Apakah service desk memberikan management informasi untuk melakukan peningkatan layanan? | | 1 | |
| | 16. Apakah service desk melakukan review terhadap performa kinerja? | | 1 | |
| | 17. Apakah survey kepuasan pengguna telah dilakukan oleh service desk? | | 1 | |
| | 18. Apakah service desk diberitahu jika ada pelayanan baru atau perubahan pelayanan yang sudah ada? | | 1 | |
| Level 2.5 : Internal Integration | | | | |
| M | 19. Apakah sumber data pengguna dimaintain dengan baik oleh service desk? | | 4 | |
| | 20. Apakah service desk memiliki hak akses ke semua database dan materi yang digunakan oleh pengguna? | | 1 | |
| | 21. Apakah incident / masalah / perubahan yang penting setiap akhir minggu dilakukan review? | | 1 | Evaluasi rapat sebelumnya, isu-isu yang sedang berlangsung di service desk |
| | 22. Apakah terdapat list pengguna dan digunakan untuk memonitor tingkat kepuasan pengguna? | | 1 | List pengguna terdapat pada https://e-kontrak.tangerangkota.go.id/ |
| | 23. Apakah bagian pengembangan aplikasi terlibat dalam kerja Service desk, baik pada waktu penuh atau secara rotasi? | | 1 | Assignment pada website https://e-kontrak.tangerangkota.go.id/ |
| Level 3 : Products | | | | |

| | | | | |
|---|---|--|---|---|
| M | 24. Apakah sumber data rincian kontak pengguna dan vendor dijaga dengan baik? | | 4 | List pengguna terdapat pada https://e-kontrak.tangerangkota.go.id/ |
| M | 25. Apakah ada standar yang digunakan untuk pengambilan informasi detail pengguna? | | 4 | |
| M | 26. Apakah layanan yang diberikan service desk jelas bagi pengguna dan pihak lain? | | 4 | |
| | 27. Adakah laporan rutin yang diproduksi dari semua tim yang berkontribusi terhadap proses pelayanan, yang berfokus pada tipe dari kontak pengguna? | | 1 | |
| | 28. Apakah analisis workload yang dihasilkan membantu untuk menentukan tingkat level staff? | | 1 | |
| | 29. Adakah tinjauan mingguan yang dilakukan oleh manajemen untuk menyoroti tentang ketersediaan pelayanan, kepuasan pengguna dan incident besar? | | 1 | |
| | 30. Apakah manajemen melakukan review terhadap rekomendasi dari service desk untuk peningkatan layanan? | | 1 | |
| Level 3.5 : Quality Control | | | | |
| M | 31. Apakah standar dan kriteria kualitas yang berlaku untuk pendaftaran incident dan untuk menangani call handling dibuat jelas bagi operator service desk? | | 3 | |
| M | 32. Apakah service level agreement tersedia dan dipahami oleh operator service desk? | | 3 | |
| M | 33. Adakah staff yang bertanggung jawab pada pelatihan aktivitas service desk? | | 3 | |
| | 34. Apakah organisasi mengatur dan meninjau baik target dan tujuan dari service desk? | | 1 | |
| | 35. Apakah ada tools (alat bantu) yang cocok, untuk mendukung fungsi dari service desk? | | 1 | |
| Level 4 : Management Information | | | | |
| M | 36. Apakah anda menyediakan informasi kepada manajemen mengenai kepuasan pengguna dengan layanan yang diberikan? | | 3 | |
| M | 37. Apakah anda memberikan informasi kepada kepala bidang mengenai kinerja operasional? | | 3 | |

| | | | | |
|---|---|--|---|------------------|
| | 38. Apakah anda menyediakan informasi bagi manajemen mengenai kebutuhan aka nada nya pelatihan? | | 1 | |
| | 39. Apakah anda memberikan informasi kepada manajemen mengenai trend analysis dan incident yang sedang terjadi atau sering dilaporkan beserta resolusinya? | | 1 | |
| Level 4.5 : External Integration | | | | |
| M | 40. Apakah ada pertemuan rutin (meeting) dengan pihak terkait untuk membahas hal-hal yang berkaitan dengan service desk? | | 2 | Informal Meeting |
| M | 41. Apakah service desk melakukan control fungsi incident management dan apakah interface antara service desk dan incident management telah ditentukan dan dikomunikasikan? | | 2 | |
| | 42. Apakah service desk menerima informasi dari bagian change management tentang perubahan yang akan dilakukan terhadap pelayanan? | | 1 | |
| | 43. Apakah service desk melakukan pertukaran informasi dengan service level management mengenai pelanggaran dalam perjanjian tingkat layanan dan komitmen layanan dan dukungan pelayanan? | | 1 | |
| Level 5 : Pengguna Interface | | | | |
| M | 44. Apakah anda melakukan pengecekan terhadap pengguna bahwa kegiatan yang dilakukan oleh service desk mendukung kebutuhan bisnis mereka secara memadai? | | 2 | |
| M | 45. Apakah anda memeriksa bahwa pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan? | | 2 | |
| M | 46. Apakah anda aktif memantau tentang kepuasan pengguna? | | 2 | |
| M | 47. Apakah anda memberikan informasi survey kepuasan pengguna kedalam agenda peningkatan pelayanan? | | 2 | |
| M | 48. Apakah anda melakukan pemantauan nilai persepsi pengguna dari pelayanan yang diberikan kepada mereka? | | 2 | |

E. Kuesioner Tingkat Kematangan Mengacu Buku ITIL

| Incident Management Practice | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| Pertanyaan | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. Setiap incident yang terjadi sudah diidentifikasi dan terdokumentasi secara jelas untuk mengelola insiden | | ✓ | | | |
| 2. Incident management berkomitmen untuk mengurangi dampak dari insiden dengan memulihkan operasi layanan normal secepat mungkin | | | ✓ | | |
| 3. memastikan bahwa setiap insiden diperbarui secara teratur dan diikuti hingga penyelesaian penuh, sambil mencatat semua tindakan yang telah diambil. | | | ✓ | | |
| 4. Insiden yang terjadi dapat dikomunikasikan dengan jelas dan tepat waktu untuk menyampaikan pembaruan status insiden dan penyelesaiannya insiden. | | | | ✓ | |
| 5. Incident management memberikan kontribusi untuk meningkatkan kualitas layanan IT | | | ✓ | | |

| Problem Management Practice | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Pertanyaan | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. Organisasi mengidentifikasi dan memahami masalah dan dampaknya terhadap layanan dengan baik dan dijalankan secara sistematis untuk mencegah kejadian berulang. | | | ✓ | | |
| 2. Peran dan tanggung jawab yang jelas untuk fungsi problem management telah ditetapkan | | | ✓ | | |
| 3. Management masalah mengoptimalkan penyelesaian dan mitigasi masalah. | | | | ✓ | |
| 4. Setiap masalah yang terjadi dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan IT. | | | ✓ | | |
| 5. Management masalah memberikan kontribusi yang signifikan dengan mencegah pengulangan insiden dan membantu penyelesaian insiden secara tepat waktu. | | | ✓ | | |

| Service Desk Practice | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Pertanyaan | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. Organisasi telah menetapkan tujuan proses, sasaran, kebijakan, dan prosedur secara | | | ✓ | | |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|
| terdokumentasi untuk fungsi service desk | | | | | |
| 2. Peran dan tanggung jawab yang jelas untuk fungsi service desk telah diidentifikasi, didokumentasikan dan ditetapkan | | | ✓ | | |
| 3. Panggilan yang dicatat oleh service desk dibedakan sebagai insiden, permintaan perubahan, atau permintaan layanan | | | | ✓ | |
| 4. Laporan untuk metrik service desk, seperti jumlah panggilan yang diterima, jenis panggilan, dan lain lain mudah diakses | | ✓ | | | |
| 5. Service desk menyediakan informasi tran dan laporan penilaian kepuasan pengguna kepada manajemen | | | ✓ | | |

G. Peraturan Walikota Kota Tangerang Bidang E-Government



Walikota Tangerang

PROVINSI BANTEN
PERATURAN WALI KOTA TANGERANG
NOMOR 22 TAHUN 2019

TENTANG

KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI SERTA TATA
KERJA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA TANGERANG,

- Menimbang: a. bahwa Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika telah ditetapkan dalam Peraturan Wali Kota Nomor 71 Tahun 2016, namun dalam pelaksanaannya perlu dilakukan penyempurnaan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika;
- Mengingat: 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1993 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Tangerang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1993 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3518);
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4001);
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
6. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 146, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5065);
7. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
10. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
11. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Tangerang Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Tangerang Nomor 8);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI SERTA TATA KERJA DINAS DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Tangerang.
 2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
 3. Wali Kota adalah Wali Kota Tangerang.
 4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Tangerang.
 5. Perangkat Daerah adalah Unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
 6. Dinas adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.
 7. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.
 8. Sekretaris Dinas adalah Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.
 9. Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT adalah Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.
 10. Jabatan Fungsional adalah kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak seorang Pegawai Negeri Sipil dalam suatu satuan organisasi yang dalam pelaksanaan tugasnya didasarkan pada keahlian dan/atau keterampilan tertentu.
 11. Kelompok Jabatan Fungsional adalah kelompok para Pegawai Negeri Sipil yang menduduki jabatan fungsional pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.
- (1) Bidang Pengembangan eGovernment mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebagian tugas Dinas dalam lingkup fasilitasi di Bidang Pengembangan Aplikasi eGovernment.
 - (2) Untuk menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pengembangan eGovernment mempunyai fungsi:
 1. penyelenggaraan pengembangan dan integrasi aplikasi manajemen pemerintahan;
 2. penyelenggaraan pengembangan dan integrasi aplikasi layanan publik; dan
 3. penyelenggaraan pemeliharaan dan implementasi aplikasi.
 - (3) Bidang Pengembangan eGovernment dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris Dinas.

Pasal 13

- (1) Seksi Pengembangan Dan Integrasi Aplikasi Manajemen Pemerintahan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Bidang Pengembangan eGovernment yang berkenaan dengan pengembangan dan integrasi aplikasi manajemen pemerintahan.
- (2) Uraian tugas Seksi Pengembangan Dan Integrasi Aplikasi Manajemen Pemerintahan adalah :
 1. melakukan penyusunan rencana kegiatan Seksi Pengembangan Dan Integrasi Aplikasi Manajemen Pemerintahan berdasarkan tugas, permasalahan dan regulasi sebagai bahan penyusunan Rencana Strategis serta Rencana Kerja dan Anggaran Dinas;
 2. melakukan penyiapan bahan penyusunan konsep kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis mengenai pengembangan dan integrasi aplikasi manajemen pemerintahan;
 3. melakukan penyusunan konsep dan pelaksanaan sosialisasi kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis mengenai pelaksanaan pengembangan dan integrasi aplikasi manajemen pemerintahan;
 4. melakukan pengembangan dan inovasi TIK dalam implementasi eGovernment di bidang manajemen pemerintahan;

12. Teknologi Informasi dan Komunikasi yang selanjutnya disingkat TIK adalah segala kegiatan yang terkait dengan pemrosesan, manipulasi, pengelolaan, pemindahan informasi antar media.
13. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE.

BAB II
KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI SERTA TATA KERJA Bagian Kesatu Susunan Organisasi
Pasal 2

Susunan organisasi Dinas adalah:

- a. Kepala Dinas
 - b. Sekretariat, membawahkan:
 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 2. Sub Bagian Keuangan; dan
 3. Sub Bagian Perencanaan.
 - c. Bidang Sarana dan Prasarana TIK, dan Persandian membawahkan:
 1. Seksi Infrastruktur Internet dan Data Center;
 2. Seksi Tata Kelola TIK; dan
 3. Seksi Keamanan Informasi dan Persandian.
 - d. Bidang Statistik dan Pemberdayaan TIK, membawahkan:
 1. Seksi Survey dan Akuisisi Data;
 2. Seksi Pengolahan dan Publikasi Data dan Statistik; dan
 3. Seksi Pemberdayaan TIK.
 - e. Bidang Pengembangan eGovernment, membawahkan:
 1. Seksi Pengembangan dan Integrasi Aplikasi Manajemen Pemerintahan;
 2. Seksi Pengembangan dan Integrasi Aplikasi Layanan Publik; dan
 3. Seksi Pemeliharaan dan Implementasi Aplikasi.
 5. melakukan pengembangan dan integrasi Business Process Re-engineering pelayanan manajemen pemerintahan di lingkungan pemerintahan dan non pemerintah;
 6. melakukan koordinasi kerjasama lintas OPD, lintas Pemerintah Daerah dan lintas Pemerintah Pusat serta non pemerintah dalam hal pengembangan dan integrasi aplikasi manajemen pemerintahan;
 7. melakukan pengembangan aplikasi manajemen pemerintahan yang terintegrasi;
 8. melakukan fasilitasi interoperabilitas dan interkonektivitas manajemen pemerintahan Application Programm Interface (API) daerah;
 9. melakukan koordinasi penyiapan dan pelaksanaan pembangunan dan pengembangan Sistem Informasi Manajemen Daerah;
 10. melakukan pengembangan dan integrasi sistem informasi manajemen pemerintahan daerah;
 11. melakukan fasilitasi integrasi pengelolaan TIK manajemen pemerintahan Pemerintah Daerah;
 12. melakukan pembinaan terhadap pengembangan dan integrasi aplikasi manajemen pemerintahan di lingkungan Pemerintah Daerah;
 13. melakukan koordinasi yang diperlukan dalam penyusunan rencana pembangunan Daerah serta evaluasi dan pelaporan pelaksanaan rencana pembangunan Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 14. melakukan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Seksi Pengembangan dan Integrasi Aplikasi Manajemen Pemerintahan; dan
 15. melaksanakan tugas lain sesuai dengan bidang tugasnya.
- (3) Seksi Pengembangan dan Integrasi Aplikasi Manajemen Pemerintahan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pengembangan eGovernment.

Pasal 14

- (1) Seksi Pengembangan Dan Integrasi Aplikasi Layanan Publik mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dan

- fungsi Bidang Pengembangan eGovernment yang berkenaan dengan pengembangan dan integrasi aplikasi layanan publik.
- (2) Uraian tugas Seksi Pengembangan Dan Integrasi Aplikasi Layanan Publik adalah :
1. melakukan penyusunan rencana kegiatan Seksi Pengembangan Dan Integrasi Aplikasi Layanan Publik berdasarkan tugas, permasalahan dan regulasi sebagai bahan penyusunan Rencana Strategis serta Rencana Kerja dan Anggaran Dinas;
 2. melakukan penyiapan bahan penyusunan konsep kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis mengenai pengembangan dan integrasi aplikasi layanan publik;
 3. melakukan penyusunan konsep dan pelaksanaan sosialisasi kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis mengenai pelaksanaan pengembangan dan integrasi aplikasi layanan publik;
 4. melakukan pengembangan dan inovasi TIK dalam implementasi eGovernment di bidang layanan publik;
 5. melakukan pengembangan dan integrasi *Business Process Re-engineering* pelayanan publik di lingkungan pemerintahan dan non pemerintah;
 6. melakukan koordinasi kerjasama lintas OPD, lintas Pemerintah Daerah dan lintas Pemerintah Pusat serta non pemerintah dalam hal pengembangan dan integrasi aplikasi layanan publik;
 7. melakukan pengembangan aplikasi pelayanan publik yang terintegrasi;
 8. melakukan fasilitasi interoperabilitas dan interkoneksi layanan publik *Application Programme Interface* (API) daerah;
 9. melakukan pengembangan dan integrasi sistem informasi layanan publik kota daerah;
 10. melakukan fasilitasi integrasi pengelolaan TIK layanan publik Pemerintah Daerah;
 11. melakukan pembinaan terhadap pengembangan dan integrasi aplikasi layanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah;
 12. melakukan koordinasi yang diperlukan dalam penyusunan rencana pembangunan Daerah serta evaluasi dan

- pelaporan pelaksanaan rencana pembangunan Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
13. melakukan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Seksi Pengembangan dan Integrasi Aplikasi Layanan Publik; dan
 14. melaksanakan tugas lain sesuai dengan bidang tugasnya.
- (3) Seksi Pengembangan dan Integrasi Aplikasi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pengembangan eGovernment.

Pasal 15

- (1) Seksi Pemeliharaan dan Implementasi Aplikasi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Bidang Pengembangan Aplikasi eGovernment yang berkenaan dengan pemeliharaan dan implementasi aplikasi.
- (2) Uraian tugas Seksi Pemeliharaan dan Implementasi Aplikasi adalah :
 1. melakukan penyusunan rencana kegiatan Seksi Pemeliharaan dan Implementasi Aplikasi berdasarkan tugas, permasalahan dan regulasi sebagai bahan penyusunan Rencana Strategis serta Rencana Kerja dan Anggaran Dinas;
 2. melakukan penyiapan bahan penyusunan konsep kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis mengenai pelaksanaan pemeliharaan dan implementasi aplikasi;
 3. melakukan penyusunan konsep dan pelaksanaan sosialisasi kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis mengenai pelaksanaan pemeliharaan dan implementasi aplikasi;
 4. melakukan peningkatan kapasitas SDM dalam pengelolaan aplikasi;
 5. melakukan fasilitasi bimbingan teknis dalam pemanfaatan sistem komunikasi oleh aparat pemerintah dalam implementasi aplikasi;
 6. melakukan fasilitasi *recovery* data dan informasi pada aplikasi;
 7. melakukan peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia dalam pemanfaatan Sistem Informasi;
 8. melakukan pemeliharaan aplikasi;

9. melakukan peningkatan kapasitas aparat dan sertifikasi teknis bidang TIK;
 10. melakukan fasilitasi implementasi kota cerdas;
 11. melakukan sosialisasi situs informasi kepada Perangkat Daerah;
 12. melakukan evaluasi secara berkala terhadap implementasi aplikasi di Pemerintah Daerah dan Masyarakat
 13. melakukan pembinaan terhadap pemeliharaan dan implementasi aplikasi;
 14. melakukan koordinasi yang diperlukan dalam penyusunan rencana pembangunan Daerah serta evaluasi dan pelaporan pelaksanaan rencana pembangunan Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 15. melakukan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Seksi Pemeliharaan Dan Implementasi Aplikasi; dan
 16. melaksanakan tugas lain sesuai dengan bidang tugasnya.
- (3) Seksi Pemeliharaan Dan Implementasi Aplikasi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bidang Pengembangan eGovernment.

H. Surat Pengajuan Penelitian



Jakarta, 5 Desember 2023
 Nomor : 83-045/SP/KAPRODI-SI/FASILKOM/UEU/EXT/XII/2023
 Lampiran : -
 Perihal : Surat Permohonan Izin Untuk Penelitian

Kepada Yth Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang
 Jl. Satria, RT.002/RW.001, Sukaasih, Kec. Tangerang,
 Kota Tangerang, Indonesia 15111 - Indonesia

Dengan hormat,

Sehubungan dengan mata kuliah Tugas Akhir (Skripsi) yang memerlukan data dan informasi bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Program Studi Sistem Informasi, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa kami bermaksud untuk mencari beberapa data / informasi. Adapun nama mahasiswa tersebut adalah :

| No | NIM | Nama | No HP | Judul Skripsi |
|----|-------------|-------------------|--------------|---|
| 1 | 20200803047 | Siti Nur Kholifah | 085174091039 | Analisis Tingkat Kematangan Aplikasi Tangerang LIVE Menggunakan Framework ITIL V4 |

Kami berharap Bapak/Ibu memberikan izin penelitian untuk Mahasiswa tersebut.

Demikianlah atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
 Ketua Program Studi Sistem Informasi

Anik Hanifatul Azidah, S.Kom, M.IM

C.c : 1. Arsip

Note : pada saat pengambilan data bisa mengikuti protokol covid (memakai masker, handsanitizer dan pengecekan suhu tubuh, dan sangat disarankan untuk mengambil data secara online).

I. Surat Persetujuan Penelitian



**PEMERINTAH KOTA TANGERANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Gedung Pusat Pemerintahan, Lt.4, Jln. Satria Sudirman No.1 Tangerang 15111

Telp. 021-55764955 Fax. 021-55764957

Website : www.tangerangkota.go.id Email : diskominfo@tangerangkota.go.id

SURAT KETERANGAN

No. 043/909-Bid.eGov/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Tim Kerja Pemeliharaan dan Implementasi Aplikasi Bidang Pengembangan eGovernment Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang menerangkan bahwa:

Nama : Siti Nur Kholifah
NIM : 20200803047
Jurusan/Program Studi : Sistem Informasi
Perguruan Tinggi/Universitas : Universitas Esa Unggul

Adalah benar telah melaksanakan kerja praktek/magang pada 14 Agustus 2023 sampai dengan 14 Desember 2023 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Tangerang, 15 Desember 2023

**KETUA TIM KERJA
PEMELIHARAAN DAN IMPLEMENTASI APLIKASI
BIDANG PENGEMBANGAN EGOVERNMENT
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA TANGERANG**



Ditandatangani secara elektronik oleh:
FRANATA KOMUTER



FITRA DWI POPPY, S.Su
Pangkat Tinggi 2:111/4
NIP. 199404201010012009

J. Dokumentasi

