

ANALISIS TINGKAT KEMATANGAN MANAJEMEN LAKSA MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V.3

Nabillagrace Hildaramadhan¹, Anik Hanifatul Azizah²

^{1,2}Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Esa Unggul

¹nabillagraceh@gmail.com, ²anik.hanifa@esaunggul.ac.id

Abstrak

Implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik menjadi elemen kunci dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang transparan, efisien, dan responsif. Pemerintah Kota Tangerang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika menghadirkan LAKSA (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda) sebagai sarana masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara digital. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala seperti insiden yang berulang dan proses pemantauan yang dilakukan secara manual. Studi ini bermaksud untuk mengukur tingkat kematangan ITSM (*Information Technology Service Management*) pada LAKSA menggunakan *framework* ITIL V.3, khususnya pada domain *service operation*. Metode yang dimanfaatkan untuk pengumpulan data dalam studi ini mencakup wawancara, penyebaran kuesioner, dan observasi. Tingkat kematangan diukur menggunakan *maturity level*. Temuan dari studi ini menunjukkan bahwa nilai tingkat kematangan pada masing-masing subdomain adalah: *event management* sebesar 2.95; *incident management* sebesar 3.60; *problem management* sebesar 2.85; *request management* sebesar 3.10; dan *access management* sebesar 3.40. Dengan demikian, rata-rata tingkat kematangan manajemen layanan LAKSA sebesar 3.18 yang masuk ke dalam kategori level 3 (*defined*). Adapun target yang ingin dicapai yaitu berada pada level 4 (*managed*). Sehingga, dapat diketahui bahwa terdapat gap antara level kematangan saat ini dengan level kematangan yang dituju. Oleh karena itu, studi ini juga memberikan rekomendasi perbaikan yang diharapkan dapat membantu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dalam meningkatkan kualitas pengelolaan LAKSA.

Kata kunci: Tingkat Kematangan, Manajemen Layanan TI, Kerangka Kerja ITIL V.3, Operasional Layanan

1. Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi tuntutan masyarakat di era digital, sehingga pemanfaatan teknologi informasi (TI) menjadi sangat penting dalam mendukung transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pemerintahan (Antoni et al., 2021). Pemerintah Kota Tangerang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika mengembangkan LAKSA (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda) sebagai media digital untuk menampung aspirasi, keluhan, dan saran masyarakat secara langsung melalui aplikasi Tangerang Live (Aulia, 2022). Dengan adanya LAKSA, masyarakat kini memiliki akses langsung untuk menyampaikan pendapat dan keluhan mereka tanpa harus melalui prosedur yang panjang dan rumit. Hal ini menciptakan hubungan yang lebih transparan antara pemerintah dan masyarakat serta meningkatkan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

Namun, dalam implementasinya, layanan ini masih menghadapi berbagai kendala, seperti terjadinya insiden layanan secara berulang dan proses pemantauan yang masih dilakukan secara manual. Misalnya seperti operator layanan hanya mengetahui jika terjadi masalah setelah mendapat keluhan dari pengguna, karena tidak ada sistem monitoring otomatis yang dapat memberikan notifikasi bahwa

terdapat gangguan pada sistem. Masalah ini menunjukkan adanya kelemahan dalam pengelolaan operasional layanan TI. Kondisi tersebut dapat berdampak pada menurunnya kualitas layanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Untuk itu, dibutuhkan evaluasi terhadap manajemen layanan TI atau ITSM dengan menggunakan pendekatan yang terstruktur.

ITIL V.3 sebagai kerangka kerja populer dalam pengelolaan layanan TI menjadi *framework* yang diaplikasikan dalam studi ini. ITIL V.3 telah menunjukkan efektivitasnya sebagai kerangka kerja pengelolaan layanan TI dan mampu diimplementasikan dalam konteks pelayanan publik (Al Qorni & Sutabri, 2024). Studi ini secara khusus terpusat pada domain *service operation* yang memuat lima aspek utama operasional layanan TI, yaitu *event management*; *incident management*; *problem management*; *request management*; serta *access management*. Studi ini bermaksud untuk mengidentifikasi nilai tingkat kematangan terkini dari pengelolaan operasional LAKSA, menemukan celah (gap) yang ada, serta memberikan rekomendasi perbaikan agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

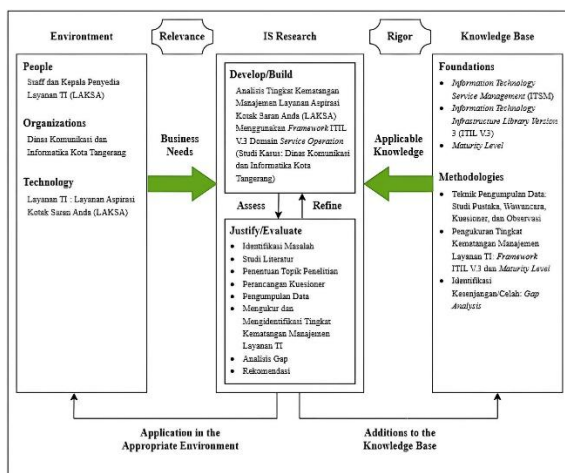
Penelitian mengenai LAKSA sebelumnya telah dilakukan oleh Aulia (2022) yang menggunakan kerangka pengembangan *e-Government* menurut

Richardus Eko Indrajit (2016) yang menitikberatkan pada tiga dimensi utama, yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa LAKSA berperan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tangerang. Namun, Aulia (2022) juga menyadari bahwa temuannya masih bersifat awal, sehingga diperlukan penelitian lanjutan yang lebih mendalam mengenai penyelenggaraan LAKSA. Oleh karena itu, studi ini hadir guna menganalisis tingkat kematangan manajemen LAKSA menggunakan *framework* ITIL V.3 pada domain *service operation*, sehingga dapat memberikan evaluasi yang lebih terukur dan menghasilkan rekomendasi praktis bagi Pemerintah Kota Tangerang dalam meningkatkan kualitas pengelolaan layanan publik digital.

2. Metode

2.1 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir studi ini menggunakan *IS Research Framework* yang dikemukakan oleh Hevner (2004). Hevner berpendapat bahwa penelitian sistem informasi harus memiliki dua sisi yaitu *environment (relevance)* dan *knowledge base (rigor)*. Gambar 1 menunjukkan kerangka berpikir dalam studi ini.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

2.2 Tahapan Penelitian

Berikut merupakan tahapan penelitian yang disajikan pada Gambar 2 berikut ini:



Gambar 2. Tahapan Penelitian

- Identifikasi Masalah**
Tahap ini berkonsentrasi untuk mengidentifikasi masalah yang ada dalam manajemen LAKSA.
- Studi Literatur**
Setelah diketahui terdapat masalah pada manajemen operasional LAKSA, maka dilakukan studi literatur untuk mempelajari *framework* yang cocok digunakan dalam penelitian ini, meliputi ITSM serta pengukuran tingkat kematangan ITSM.
- Penentuan Topik Penelitian**
Tahap ini dilakukan untuk menentukan topik dengan membatasi fokus penelitian yang mengacu pada temuan studi literatur. Sehingga, topik penelitian ini yaitu menganalisis tingkat kematangan manajemen operasional LAKSA dengan menerapkan kerangka kerja ITIL V.3 yang berfokus pada domain *service operation*.
- Perancangan Kuesioner**
Pada tahap ini, kuesioner disusun sedemikian rupa berdasarkan parameter ITIL V.3 domain *service operation*.
- Pengumpulan Data**
Dalam studi ini, data diperoleh melalui kegiatan wawancara, penyebaran kuesioner, dan juga observasi.
- Mengukur dan Mengidentifikasi Tingkat Kematangan Manajemen Layanan TI**
Tahap ini dilakukan analisis data untuk menilai tingkat kematangan manajemen LAKSA yang bertujuan mendapat gambaran mengenai kondisi saat ini.
- Analisis Gap**
Pada tahap ini, dilakukan identifikasi gap antara nilai yang diharapkan dengan nilai yang didapatkan.
- Rekomendasi**
Memberikan saran perbaikan berdasarkan analisis gap berupa langkah-langkah untuk meningkatkan kematangan manajemen operasional LAKSA.

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi studi ini mencakup semua individu yang berperan dalam manajemen LAKSA di Diskominfo Kota Tangerang.

Di sisi lain, pengambilan sampel menerapkan pendekatan *purposive sampling*. Dalam *purposive sampling*, sampel dipilih merujuk pada kriteria spesifik yang relevan dengan tujuan studi (Hastini & Cholil, 2021). Tujuan studi ini adalah mengukur tingkat kematangan ITSM pada LAKSA. Dengan demikian, sampel studi ini adalah kepala dan staf Tata Kelola TIK di Diskominfo Kota Tangerang.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam studi ini, pengumpulan data memanfaatkan beberapa teknik berikut:

- a. Wawancara
Wawancara ialah teknik pengumpulan melalui komunikasi langsung antara peneliti dengan responden untuk mendapatkan informasi secara mendalam (Negara & Nugraha, 2021). Pada studi ini, wawancara dilakukan kepada Kepala Tim Tata Kelola TIK pada Diskominfo Kota Tangerang. Kegiatan ini bermaksud untuk mengetahui kondisi yang ada pada manajemen operasi layanan LAKSA, serta ekspektasi pengelola terhadap nilai tingkat kematangan manajemen layanan tersebut.
- b. Kuesioner
Kuesioner dapat diartikan sebagai salah satu metode pengumpulan data melalui penyediaan daftar pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk diisi (Wahyuningsih et al., 2024). Pada studi ini, kuesioner dibuat dan disusun sedemikian rupa berdasarkan parameter ITIL V.3 dengan fokus domain *service operation* yang nantinya akan disebarakan kepada Tim Tata Kelola TIK Diskominfo Kota Tangerang. Daftar kuesioner dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Daftar Kuesioner

Event Management	
1.	Proses pemantauan LAKSA dilakukan secara rutin untuk memastikan tidak ada kondisi yang dapat menurunkan performa layanan.
2.	Kami menggunakan alat otomatisasi yang efektif untuk mendeteksi kejadian/peristiwa secara <i>real-time</i> yang dapat mengirimkan notifikasi terkait adanya gangguan atau potensi masalah pada layanan.
3.	Kami secara rutin menganalisis log kejadian dengan melakukan identifikasi potensi masalah sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan keandalan LAKSA.
4.	Evaluasi dilakukan terhadap efektivitas proses <i>event management</i> sesuai prosedur yang telah ditetapkan untuk memastikan bahwa LAKSA dapat

beroperasi dengan normal.

- 5. Informasi mengenai kejadian didokumentasikan dengan baik untuk keperluan analisis dan pelaporan di masa mendatang.

Incident Management

- 1. Kami memiliki dokumen atau panduan pengetahuan dasar yang berisi solusi untuk masalah-masalah umum yang sering terjadi, sehingga dapat dengan mudah menangani permasalahan tersebut.
- 2. Insiden yang terjadi pada LAKSA umumnya dapat diselesaikan dengan cepat, karena kami memiliki SLA yang menjamin bahwa insiden akan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
- 3. Proses eskalasi insiden yang tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan telah ditetapkan dengan jelas, sehingga penanganan dapat dilakukan secara efisien.
- 4. Kami memberikan informasi yang jelas dan terkini kepada pengguna mengenai status penanganan insiden.
- 5. Dokumentasi dilakukan terhadap setiap insiden dan tindakan penanganan yang diambil untuk keperluan pelaporan.

Problem Management

- 1. Proses identifikasi dan analisis akar penyebab insiden telah dilakukan dengan baik dengan melibatkan berbagai tim fungsional untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas.
- 2. Setiap insiden yang terjadi pada LAKSA telah diklasifikasikan dengan cermat berdasarkan tingkat keparahan dan dampaknya, serta memastikan penanganan dilakukan sesuai dengan prioritas yang tepat.
- 3. Kami secara berkala melakukan tinjauan terhadap proses *problem management* untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk mencegah kejadian serupa.
- 4. Kami memiliki proses untuk memantau dan mengevaluasi efektivitas tindakan perbaikan yang telah diterapkan untuk memastikan bahwa insiden tidak terulang.
- 5. Kami mendokumentasikan hasil dari identifikasi dan analisis insiden beserta rekomendasi perbaikannya guna keperluan pelaporan.

Request Management

- 1. Proses pengajuan permintaan dari pengguna terkait LAKSA memiliki prosedur yang jelas dan terstruktur.

2. Setiap permintaan pengguna terkait LAKSA dikategorikan berdasarkan jenis dan kompleksitasnya untuk dapat membantu kami mengalokasikan sumber daya secara optimal dan menyelesaikan permintaan dengan cepat.
3. Kami memiliki mekanisme untuk memastikan bahwa setiap permintaan layanan diproses dan dipenuhi sesuai dengan kesepakatan SLA guna menjamin kepuasan pengguna LAKSA.
4. Pengguna mendapatkan informasi yang jelas secara berkala mengenai pembaruan status permintaan mereka.
5. Setiap informasi permintaan layanan dari pengguna LAKSA didokumentasikan untuk kepentingan pelaporan.

Access Management

1. Kami memiliki kebijakan yang jelas mengenai hak akses pengguna LAKSA.
2. Hak akses pengguna dikelola dengan ketat sesuai kebijakan keamanan, sehingga pengguna hanya memiliki akses terhadap data dan informasi yang relevan dengan tugas atau kebutuhan mereka.
3. Kami memastikan bahwa setiap perubahan hak akses pengguna disetujui oleh pihak yang berwenang sebelum diterapkan.
4. Kami secara rutin meninjau hak akses pengguna untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan yang berlaku.
5. Setiap informasi terkait akses pengguna, baik status maupun perubahan yang terjadi dicatat dan didokumentasikan untuk keperluan pelaporan.

c. Observasi

Observasi didefinisikan sebagai cara mengumpulkan data melalui pengamatan atau pemeriksaan langsung suatu objek, aktivitas, atau fenomena yang terjadi di lapangan (Hasan Assobarry et al., 2022). Dalam konteks studi ini, hal yang diamati yaitu terkait pelaksanaan manajemen LAKSA, khususnya pada aktivitas operasi layanan.

2.5 ITIL V.3 Domain Service Operation

Service operation merupakan salah satu dari lima tahap siklus hidup dalam kerangka kerja ITIL V.3 yang berkonsentrasi pada aktivitas dan proses operasional layanan TI dengan maksud memastikan

layanan yang disediakan berjalan dengan lancar. Selain itu, *service operation* bertujuan untuk meminimalisir adanya gangguan pada layanan TI dengan melakukan pemantauan kinerja, penanganan masalah, hingga pemenuhan permintaan pengguna (Krismayanti & Sutabri, 2023). Di dalam domain *service operation* terdapat lima tahapan utama yaitu:

a. *Event Management*

Event management merupakan proses pemantauan seluruh peristiwa/kejadian dalam layanan TI. Proses ini bertanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan TI dapat beroperasi dengan normal, serta mendeteksi kondisi yang tidak diinginkan. Sasaran dari *event management* adalah untuk membantu organisasi dalam mengambil tindakan kontrol atau pencegahan yang diperlukan guna melindungi layanan TI (Nafisah & Sutabri, 2023).

b. *Incident Management*

Insiden adalah suatu kejadian tidak terduga yang menyebabkan gangguan sehingga dapat menurunkan kualitas layanan TI (Hastini & Cholil, 2021). *Incident management* dapat didefinisikan sebagai proses sistematis untuk merespons dan menyelesaikan ketika adanya insiden pada layanan TI sehingga meminimalkan dampak negatif terhadap proses bisnis (Ocha Taniya Brigidta et al., 2024). Tujuan *incident management* yaitu untuk memulihkan layanan TI ke dalam keadaan normal atau semula secepatnya sekaligus menekan kerugian yang mungkin dapat timbul akibat gangguan tersebut.

c. *Problem Management*

Berbeda dengan *incident management* yang berfokus pada pemulihan layanan TI saat mengalami insiden, *problem management* lebih berfokus pada identifikasi akar dari penyebab terjadinya insiden tersebut. Dengan *problem management* yang baik dan tepat, organisasi dapat mencegah terjadinya insiden serupa di masa mendatang (Salim & Sutabri, 2023).

d. *Request Management*

Request management ialah proses yang menangani permintaan dari pengguna terkait layanan TI. Proses ini memungkinkan pengguna agar mampu melakukan permintaan seperti pengembangan layanan, informasi tambahan, serta usulan penyesuaian standar dari suatu layanan TI (Putri & Sutabri, 2023).

e. *Access Management*

Access management merupakan kegiatan kuris/penting dalam pengelolaan layanan TI berupa pengaturan hak akses pengguna pada layanan TI. Proses ini bertugas untuk memberikan izin kepada pengguna agar dapat menggunakan layanan tertentu serta membatasi akses bagi pengguna yang tidak berwenang (Pratama & Sutabri, 2023). Hal tersebut penting guna memastikan keamanan data serta informasi yang tersimpan pada suatu layanan TI.

2.6 Pengukuran Tingkat Kematangan

Untuk mengukur tingkat kematangan layanan TI, digunakanlah model *maturity level*. *Maturity level* adalah suatu pendekatan yang dapat dimanfaatkan untuk menilai sejauh mana tingkat kematangan suatu organisasi dalam mengelola layanan. *Maturity level* dapat diukur secara kuantitatif melalui perhitungan dengan menerapkan rumus berikut ini (Fiqri & Sutabri, 2023):

$$\text{Indeks} = \frac{\sum(\text{Nilai Jawaban})}{(\text{Jumlah Soal} \times \text{Jumlah Responden})}$$

Adapun representasi dari indeks *maturity level* yaitu dapat dilihat pada Tabel 2:

Skala Indeks	<i>Maturity Level</i>
0 – 0.50	0 (<i>Non-existent</i>)
0.51 – 1.50	1 (<i>Initial</i>)
1.51 – 2.50	2 (<i>Repeatable</i>)
2.51 – 3.50	3 (<i>Defined</i>)
3.51 – 4.50	4 (<i>Managed</i>)
4.51 – 5	5 (<i>Optimized</i>)

2.7 Analisis Gap

Analisis gap didefinisikan sebagai alat untuk mengukur perbedaan antara capaian kinerja nyata suatu organisasi dengan kinerja yang diidealkan atau diharapkan. Maksud utama dari metode ini adalah untuk mengidentifikasi selisih atau kesenjangan antara kondisi saat ini dengan yang diharapkan, serta merumuskan langkah-langkah yang perlu diambil untuk mencapai target yang telah ditetapkan (Mahardika & Emanuel, 2023).

Untuk mengetahui gap/celah, dapat dihitung dengan rumus berikut:

Gap = Nilai yang diharapkan – Nilai yang diperoleh

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Pengumpulan Data

Berikut merupakan temuan dari beberapa kegiatan, di antaranya:

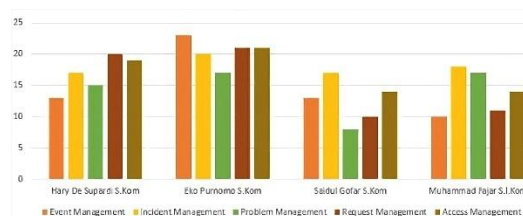
a. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada KATIM Tata Kelola TIK Diskominfo Kota Tangerang. Dari kegiatan ini, menghasilkan pengetahuan tentang kondisi yang ada pada manajemen operasional LAKSA, seperti pemantauan yang masih manual serta sering terjadinya insiden yang berulang dan tidak bisa diprediksi. Selain itu, diketahui juga bahwa nilai yang diharapkan untuk manajemen

operasional LAKSA yaitu sebesar 3.68 (level 4: *managed*).

b. Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan kepada seluruh Tim Tata Kelola TIK, yang hasilnya dapat digambarkan dengan diagram batang pada Gambar 3 di bawah ini.



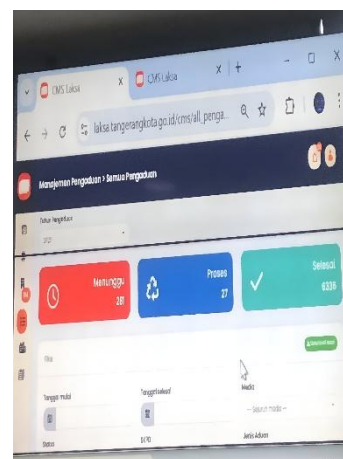
Gambar 3. Diagram Batang Jawaban Responden

c. Observasi

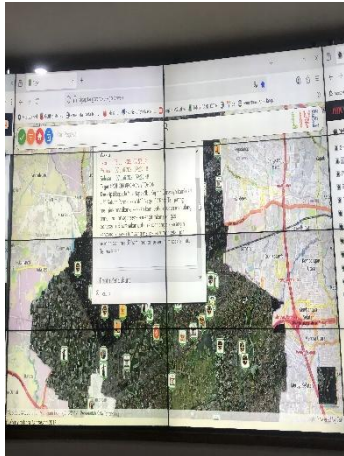
Observasi dilakukan melalui pengamatan secara langsung bagaimana manajemen operasional LAKSA di Diskominfo Kota Tangerang. Temuan observasi disajikan pada Gambar 4, Gambar 5, Gambar 6, dan Gambar 7.



Gambar 4. Kondisi Ruang



Gambar 5. Tampilan Melihat Data Aduan Pada Admin LAKSA



Gambar 6. Tampilan Detail Aduan Pada Admin LAKSA



Gambar 7. Bentuk Laporan Bulanan Pengelolaan Pengaduan LAKSA

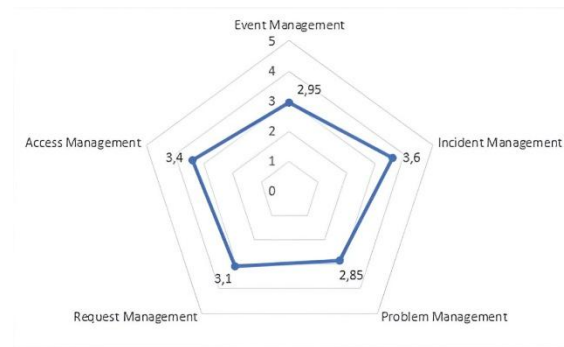
3.2 Hasil Perhitungan Tingkat Kematangan Manajemen LAKSA Domain *Service Operation*

Untuk mendapatkan hasil tingkat kematangan manajemen LAKSA, diperoleh dari perhitungan kuesioner dengan menggunakan rumus *maturity level* seperti yang diuraikan dalam Sub-bab 2.6 **Pengukuran Tingkat Kematangan**.

Hasil dari perhitungan tingkat kematangan manajemen LAKSA domain *service operation* yaitu sebagai berikut:

- Event Management* = 2.95 (level 3: *defined*)
- Incident Management* = 3.60 (level 4: *managed*)
- Problem Management* = 2.85 (level 3: *defined*)
- Request Management* = 3.10 (level 3: *defined*)
- Access Management* = 3.40 (level 3: *defined*)

Adapun, dari hasil perhitungan tingkat kematangan manajemen LAKSA domain *service operation* dapat dibuat *radar chart* pada setiap subdomain yang dapat dilihat pada Gambar 8.



Gambar 8. Radar Chart

3.3 Hasil Analisis Gap

Untuk mengetahui nilai gap antara tingkat kematangan saat ini dengan yang diharapkan dapat menggunakan rumus sebagaimana dipaparkan dalam Sub-bab 2.7 **Analisis Gap**.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, diketahui bahwa nilai target untuk manajemen operasional LAKSA yaitu 3.68 (level 4: *managed*). Tabel 3 menyajikan hasil analisis gap pada setiap subdomain *service operation* manajemen LAKSA.

Tabel 3. Hasil Analisis Gap

Area <i>Service Operation</i>	Target (<i>To-Be</i>)	<i>As-Is</i>	Gap
<i>Event Management</i>	3.68	2.95	0.73
<i>Incident Management</i>	3.68	3.60	0.08
<i>Problem Management</i>	3.68	2.85	0.83
<i>Request Management</i>	3.68	3.10	0.58
<i>Access Management</i>	3.68	3.40	0.28
Rata-rata		3.18	0.50

Sebagaimana disajikan dalam di atas, terdapat gap atau selisih antara nilai *to-be* dengan *as-is*. Dengan demikian, diperlukan adanya rekomendasi supaya nilai tingkat kematangan yang diharapkan.

3.4 Rekomendasi

Rekomendasi disajikan pada Tabel 4 untuk meningkatkan level manajemen operasional LAKSA agar dapat menuju target yang diinginkan yaitu level 4 (*managed*).

Tabel 4. Rekomendasi

Area <i>Service Operation</i>	Rekomendasi
<i>Event Management</i>	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan pemantauan dengan implementasi alat otomatisasi yang lebih efektif untuk memantau kejadian secara <i>real-time</i>. Dapat

	<p>dengan menetapkan ambang batas peringatan yang jelas terlebih dahulu untuk setiap metrik (misalnya, <i>traffic</i> layanan, kapasitas server) dan pastikan ada mekanisme notifikasi otomatis (misalnya, email) jika ambang batas terlampaui. Hal tersebut dapat membantu dalam mendeteksi gangguan lebih cepat dan meminimalisir dampak terhadap layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menganalisis log kejadian secara rutin (misalnya dua minggu sekali) untuk mengidentifikasi pola, anomali, atau tren yang mungkin menunjukkan potensi masalah. Dokumentasikan temuan dari analisis tersebut untuk memperbaiki prosedur operasional LAKSA. 	
<i>Incident Management</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Memperbarui dan mengembangkan basis pengetahuan (<i>knowledge base</i>) yang berisi solusi solusi untuk masalah-masalah umum LAKSA. Pastikan basis pengetahuan tersebut mudah dicari dan diakses oleh staf yang terlibat dalam penanganan insiden, sehingga dapat dengan cepat menemukan solusi dan memulihkan layanan. • Menyempurnakan proses eskalasi insiden yang otomatis. Sebelumnya, kembangkan dan uji prosedur eskalasi insiden yang lebih rinci terlebih dahulu untuk insiden yang tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan SLA. Pastikan sistem dapat secara otomatis mengirimkan notifikasi eskalasi kepada pihak yang ahli/kompeten (misalnya, tim IT support). 	<p>dasar, serta mendokumentasikan temuan dan solusinya.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan evaluasi pasca-implementasi secara berkala terhadap efektivitas tindakan perbaikan yang telah diterapkan. Hal ini bermaksud untuk memverifikasi tersebut solusi dalam mencegah terulangnya insiden serupa. • Menerapkan mekanisme peringatan dini yang jelas untuk setiap permintaan yang mendekati batas waktu SLA. Sistem ini dapat berupa notifikasi otomatis yang dikirimkan kepada Admin. Targetnya adalah untuk memastikan bahwa setiap permintaan terpantau dengan baik dan tindakan proaktif dapat segera diambil, sehingga meminimalkan risiko terjadinya pelanggaran SLA dan menjaga kualitas layanan LAKSA. • Menerapkan mekanisme terstruktur untuk mengumpulkan umpan balik dari pengguna setelah permintaan layanan mereka selesai diproses (misalnya, survei singkat melalui email). Analisis umpan balik ini untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam proses pengelolaan permintaan atau kualitas layanan secara keseluruhan.
<i>Problem Management</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Membentuk tim analisis akar masalah khusus untuk secara rutin melakukan analisis akar masalah dari setiap insiden berulang atau insiden besar yang terjadi. Tim tersebut harus memiliki metodologi yang jelas untuk mengidentifikasi penyebab 	<p><i>Request Management</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Menerapkan mekanisme terstruktur untuk mengumpulkan umpan balik dari pengguna setelah permintaan layanan mereka selesai diproses (misalnya, survei singkat melalui email). Analisis umpan balik ini untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam proses pengelolaan permintaan atau kualitas layanan secara keseluruhan. <p><i>Access Management</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan audit hak akses pengguna LAKSA secara rutin (misalnya, setiap enam bulan sekali) untuk memastikan bahwa hak akses yang diberikan masih relevan sesuai peran dan tanggung jawab setiap pengguna. Hapus akses yang tidak lagi diperlukan atau sesuaikan jika ada perubahan peran berdasarkan dengan kebijakan keamanan yang berlaku. • Meninjau atau pembaruan kebijakan akses secara rutin (misalnya, setiap tahun) guna memastikan kesesuaian dengan kebutuhan layanan yang berkembang.

4. Kesimpulan

Berdasarkan analisis tingkat kematangan manajemen LAKSA pada Diskominfo Kota Tangerang yang diukur menggunakan kerangka kerja ITIL V.3 dengan terpusat pada domain *service operation*, disimpulkan bahwa secara keseluruhan diklasifikasikan pada tingkatan level 3 (*defined*) dengan perolehan rata-rata nilai 3.18. Hal tersebut mengindikasikan bahwa proses manajemen operasional layanan telah memiliki standar, dokumentasi, dan prosedur yang berjalan konsisten, dengan rincian nilai subdomain sebagai berikut: *event management* (2.95), *incident management* (3.60), *problem management* (2.85), *request management* (3.10), dan *access management* (3.40). Meskipun demikian, terdapat gap rata-rata sebesar 0.50 antara tingkat kematangan saat ini dengan target yang dituju, mengindikasikan perlunya perbaikan. Demi mencapai level kematangan yang lebih tinggi, beberapa rekomendasi telah diusulkan, meliputi peningkatan pemantauan, pengembangan basis pengetahuan, pembentukan tim analisis khusus untuk identifikasi akar masalah, penerapan mekanisme peringatan dini untuk permintaan yang mendekati batas waktu SLA, serta audit hak akses pengguna LAKSA secara rutin.

Adapun saran untuk arah studi selanjutnya dapat difokuskan pada pengukuran tingkat kematangan LAKSA menggunakan ITIL V.3 pada domain lainnya seperti *service design* atau *service transition*. Hal tersebut bertujuan guna mencapai pemahaman yang lebih utuh mengenai tingkat kematangan manajemen LAKSA secara keseluruhan di luar domain *service operation* yang sudah diteliti pada studi ini, sehingga temuan dari studi selanjutnya dapat melengkapi dan berkontribusi pada peningkatan manajemen LAKSA.

Daftar Pustaka:

- Al Qorni, Q., & Sutabri, T. (2024). Analisis Manajemen Pelayanan Da'i Pemkot Palembang Pada SILTANUS Berbasis TI Menggunakan Framework ITIL V3. *Journal of Information Technology Ampera*, 5(1), 2774–2121. <https://doi.org/10.51519/journalita.v5i1.511>
- 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>
- Aulia, A. D. (2022). Aplikasi Laksa (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Tangerang. *Institut Pemerintahan Dalam Negeri*, 1, 1–11.
- Fiqri, A. M., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan E - Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 74–80. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.122>
- Hasan Assobarry, N., Nanda Sabila, F., & Mukaromah, S. (2022). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Itil V3 Domain Service Operation Pada Hotel Xyz Sidoarjo Analysis Of Information Technology Services Management Using Itil V3 Domain Service Operation At Xyz H Otel Sidoarjo. *Jurnal Sistem Informasi Dan Bisnis Cerdas*, 15(2), 28–4.
- Hastini, S., & Cholil, W. (2021). Analisa Komponen ITSM Pada E-learning Perguruan Tinggi Di Kota Palembang Menggunakan ITIL V.3. *Jurnal Tekno Kompak*, 15(1), 79. <https://doi.org/10.33365/jtk.v15i1.955>
- Krismayanti, D., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framework ITIL V3 Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: [https://journal Analisis IT Service Management \(ITSM\) Pada L. Jurnal Komunikasi, Media, Dan Informatika, 1\(3\), 190–195. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149](https://journal Analisis IT Service Management (ITSM) Pada L. Jurnal Komunikasi, Media, Dan Informatika, 1(3), 190–195. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149)
- Mahardika, W. K., & Emanuel, A. W. R. (2023). Analysis of Information Technology Services Using the ITIL V.3 Framework. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 12(2), 205–211. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v12i2.1624>
- Nafisah, N. T., & Sutabri, T. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap E-Learning Politeknik Negeri Sriwijaya Menggunakan Framework ITIL V3. In *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology* (Vol. 1, Issue 2, pp. 184–189). <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.147>
- Negara, E. S., & Nugraha, W. (2021). Analisis Layanan Ti Pada Domain Service Operation Dengan Menggunakan Framework Itil V3. *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, 6(2), 123–136.
- Ocha Taniya Brigidta, Siti Mukaromah, & Asif Farqi. (2024). Penyusunan Standart Operasional Prosedur Insiden Manajemen menggunakan Framework ITIL Versi 3. In *Bridge : Jurnal publikasi Sistem Informasi dan Telekomunikasi* (Vol. 2, Issue 2, pp. 98–108). <https://doi.org/10.62951/bridge.v2i2.65>
- Pratama, Y., & Sutabri, T. (2023). Service Operation ITIL V3 Pada Analisis dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi. *Jurnal Nuansa Informatika*, 17(1), 2614–5405. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom>

- Putri, G. B., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 162–167.
<https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.144>
- Salim, A. N., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3. *Technology Information*, 17(1), 2614–5405.
<https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom>
- Wahyuningsih, S., Huice, O. H., & Setiawan, I. (2024). Maturity Level Framework ITIL V3 dalam Mengukur Kepuasan Mahasiswa Terhadap Web Student Universitas Amikom Purwokerto. *Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika*, 2(6).