

ABSTRAK

EVALUASI LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGUNAKAN *FRAMEWORK* ITIL V4 (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas)

Oleh
Ambar Fisty Setyaningsih
18103035

Implementasi teknologi informasi pada sektor pelayanan publik memiliki pengaruh yang besar untuk mendukung terciptanya pemerintahan yang baik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas merupakan instansi pemerintahan yang menerapkan pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana pendukung pelayanan publik. Namun, dalam penerapannya belum mengetahui seberapa optimalnya kinerja dari teknologi informasi dan sumber daya yang dimiliki dalam melakukan pelayanan, serta kurangnya SDM untuk melakukan pengelolaan layanan teknologi informasi sehingga kesulitan dalam melakukan integrasi data pada sistem, kemudian terjadi gangguan teknis pada sistem. Sehingga diperlukan evaluasi dari layanan teknologi informasi yang digunakan. Evaluasi dilakukan menggunakan *framework* ITIL V4, dan setelah dilakukan evaluasi diberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi. Evaluasi dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan domain yang digunakan. Data yang diperoleh akan diolah dan dilakukan analisis untuk mengetahui tingkat kematangan, *gap*, dan tingkat kapabilitas dari layanan TI. Hasil evaluasi yang didapatkan yaitu tingkat kematangan dan tingkat kapabilitas layanan TI pada DPMPTSP Kabupaten Banyumas berada pada level 3-*Defined* untuk semua *practices*. Walaupun tingkat kematangan dan tingkat kapabilitas sudah mencapai level-3, namun masih terdapat *gap* dari *practices* yang digunakan. Oleh karena itu diberikan rekomendasi perbaikan untuk dilakukan tindakan pencatatan pada insiden dan problem yang terjadi, agar dapat dianalisis dan diidentifikasi untuk membantu penanganan dan pencegahan terhadap terjadinya pengulangan insiden dan problem.

Kata Kunci : Evaluasi, Layanan TI, *e-Government*, ITIL V4