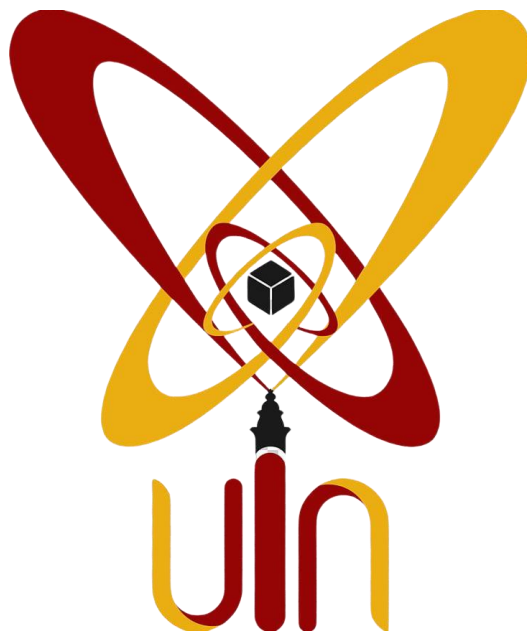


LAPORAN INDIVIDU KUKERTA
SOSIALISASI IMPLEMENTASI SMLTI KEPADA PERANGKAT
DAERAH KOTA TANGERANG SELATAN
Disusun untuk memenuhi laporan kegiatan KUKERTA
pada Program Studi Informatika



Disusun oleh:
Nama : Muhammad Rifqi Maulana
NIM : 231730026

PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
2026

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan individu KUKERTA ini telah disusun oleh:

Nama : Muhammad Rifqi Maulana
NIM : 231730026
Program Studi : Informatika
Fakultas : Sains dan Teknologi
Judul Kegiatan : Sosialisasi Implementasi SMLTI Kepada Perangkat
Daerah Kota Tangerang Selatan
Tempat Kegiatan : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang
Selatan
Waktu Kegiatan : 15 Juni 2026

Laporan ini telah diperiksa dan disahkan sebagai laporan pelaksanaan kegiatan KUKERTA pada Program Studi Informatika.

Tangerang Selatan, 20 Juni 2026

Dosen Pembimbing,



Ibnu Mas'ud, S.Kom, M.Kom.
NIP. 199109132025051002

Mahasiswa,



Muhammad Rifqi Maulana
NIM. 231730026

Mengetahui,

Ketua Program Studi Informatika



Ahmad Tabrani, M.T.I.
NIP. 198509172018011002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan individu KUKERTA yang berjudul "**Sosialisasi Implementasi SMLTI Kepada Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan**" dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan KUKERTA yang dilakukan melalui sosialisasi Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi (SMLTI) kepada Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan. Kegiatan ini diharapkan dapat membantu peserta memahami manfaat, alur penggunaan, serta kebutuhan pengguna di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang Selatan.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, arahan, dan dukungan selama kegiatan berlangsung hingga penyusunan laporan ini, terutama kepada:

1. **Ahmad Tabrani, M.T.I.** , selaku Ketua Program Studi Informatika;
2. **Ibnu Mas'ud, S.Kom, M.Kom.** , selaku Dosen Pembimbing KUKERTA;
3. **Mohamad Hilmy Zhafrani, S.Kom, M.T.I.** , selaku Pembimbing Lapangan di Diskominfo Kota Tangerang Selatan;
4. Seluruh **Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan** yang telah berpartisipasi sebagai peserta sosialisasi;
5. Semua pihak yang telah membantu pelaksanaan kegiatan KUKERTA.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan agar laporan ini dapat menjadi lebih baik. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Tangerang Selatan, 20 Juni 2026

Muhammad Rifqi Maulana

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Kegiatan.....	2
1.4 Manfaat Kegiatan.....	2
BAB II GAMBARAN UMUM KEGIATAN DAN SASARAN.....	4
2.1 Konsep Dasar dan Ruang Lingkup Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi (SMLTI).....	4
2.2 Kebutuhan Pengguna	5
2.3 Sasaran Kegiatan.....	6
BAB III METODE PELAKSANAAN KEGIATAN.....	8
3.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan	8
3.2 Peserta Kegiatan.....	8
3.3 Bentuk Kegiatan.....	8
3.4 Materi Sosialisasi	9
3.5 Tahapan Pelaksanaan	10
BAB IV HASIL DAN DOKUMENTASI KEGIATAN	12
4.1 Deskripsi Pelaksanaan Sosialisasi.....	12
4.2 Hasil Kegiatan.....	13

4.3 Kendala dan Solusi.....	15
4.4 Dokumentasi Kegiatan.....	16
BAB V PENUTUP.....	17
5.1 Kesimpulan	17
5.2 Saran.....	18
DAFTAR PUSTAKA	19
LAMPIRAN.....	20
Lampiran 1. Dokumentasi Kegiatan Sosialisasi.....	20
Lampiran 2. Daftar Pertanyaan & Jawaban Peserta.....	20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kuliah Kerja Nyata (KUKERTA) merupakan salah satu kegiatan akademik yang bertujuan untuk memberikan pengalaman kepada mahasiswa dalam menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki melalui kegiatan yang bermanfaat bagi lingkungan sekitar. Dalam pelaksanaannya, kegiatan KUKERTA dapat dilakukan melalui kegiatan sosialisasi, pendampingan, edukasi, maupun pengenalan suatu program kepada sasaran tertentu.

Pada Program Studi Informatika, kegiatan KUKERTA dapat diarahkan pada penerapan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Salah satu bentuk kegiatan yang dapat dilakukan adalah sosialisasi project, program, atau aplikasi yang dikembangkan oleh mahasiswa kepada sasaran kegiatan. Melalui kegiatan ini, mahasiswa tidak hanya membuat luaran berbasis teknologi, tetapi juga menjelaskan cara penggunaan, manfaat, dan alur kerja luaran tersebut kepada calon pengguna.

Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi (SMLTI) merupakan sistem yang dikembangkan penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan. Sistem ini dirancang untuk mengotomatisasi pengajuan, verifikasi, dan pelacakan layanan teknologi informasi antar-Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Dengan adanya sistem ini, alur birokrasi pengajuan layanan menjadi lebih cepat, transparan, dan terukur.

Sosialisasi SMLTI kepada Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan menjadi penting karena sistem ini ditujukan untuk digunakan oleh seluruh Perangkat Daerah dalam mengajukan dan memantau layanan teknologi informasi. Melalui kegiatan sosialisasi ini, diharapkan setiap Perangkat Daerah dapat memahami dan menggunakan SMLTI dengan baik, sehingga manfaat sistem dapat dirasakan secara optimal. Selain itu, sosialisasi ini juga bertujuan untuk

menjembatani kesenjangan antara pengembangan sistem dengan kesiapan pengguna dalam mengadopsi teknologi baru di lingkungan pemerintahan.

Berdasarkan hal tersebut, laporan ini disusun untuk mendeskripsikan pelaksanaan kegiatan sosialisasi **Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi (SMLTI)** kepada **Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan** sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan KUKERTA.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan kegiatan sosialisasi Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi (SMLTI) kepada Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan?
2. Apa saja materi yang disampaikan dalam kegiatan sosialisasi tersebut?
3. Bagaimana hasil dan dokumentasi dari pelaksanaan kegiatan sosialisasi?

1.3 Tujuan Kegiatan

Tujuan dari kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan pelaksanaan kegiatan sosialisasi Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi (SMLTI) kepada Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan.
2. Memberikan pemahaman kepada peserta mengenai manfaat dan cara penggunaan SMLTI.
3. Mendokumentasikan hasil pelaksanaan kegiatan sosialisasi sebagai bentuk laporan kegiatan KUKERTA.

1.4 Manfaat Kegiatan

Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

1. **Bagi Mahasiswa:** Kegiatan ini menjadi sarana untuk melatih kemampuan komunikasi, penyampaian materi, dan penerapan hasil sistem kepada pengguna. Selain itu, mahasiswa juga memperoleh pengalaman berharga

dalam berinteraksi dengan aparaturnya pemerintah dan memahami dinamika birokrasi di instansi pemerintahan.

2. **Bagi Peserta (Perangkat Daerah):** Kegiatan ini dapat membantu Perangkat Daerah memahami cara penggunaan SMLTI sehingga layanan teknologi informasi dapat diakses dengan lebih mudah, cepat, dan transparan.
3. **Bagi Program Studi Informatika:** Kegiatan ini dapat menjadi dokumentasi kegiatan mahasiswa dalam menerapkan ilmu teknologi informasi secara langsung di instansi pemerintah, sekaligus memperkuat hubungan kerja sama antara Program Studi Informatika dengan Pemerintah Kota Tangerang Selatan.
4. **Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika:** Kegiatan ini membantu meningkatkan adopsi sistem SMLTI di lingkungan Perangkat Daerah sehingga implementasi digitalisasi pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal.

BAB II

GAMBARAN UMUM KEGIATAN DAN SASARAN

2.1 Konsep Dasar dan Ruang Lingkup Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi (SMLTI)

Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi (SMLTI) merupakan sistem berbasis web yang dikembangkan untuk mengelola pengajuan, verifikasi, dan pelacakan layanan teknologi informasi di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Sistem ini dikembangkan menggunakan framework Laravel dengan arsitektur RESTful API yang terdiri dari 91 endpoint.

Latar belakang pengembangan SMLTI didasari oleh permasalahan tata kelola layanan TI di Diskominfo Kota Tangerang Selatan yang masih bersifat manual, terfragmentasi, dan belum terintegrasi secara digital. Proses pengajuan layanan dari berbagai Perangkat Daerah, verifikasi berkas, hingga pelacakan status penyelesaian masih sering dilakukan melalui nota fisik atau platform pesan instan, sehingga menyebabkan penumpukan berkas dan sulitnya melakukan audit kinerja.

SMLTI hadir sebagai solusi untuk menjawab permasalahan tersebut dengan menyediakan platform digital yang terpusat, transparan, dan terukur. Sistem ini memiliki empat peran pengguna utama, yaitu:

1. **Super Admin:** Memegang kendali penuh atas sistem, termasuk manajemen pengguna, Perangkat Daerah, layanan, dan pengaturan API.
2. **Admin PD:** Mengelola layanan dan verifikasi di tingkat Perangkat Daerah masing-masing.
3. **Verifikator:** Bertugas melakukan verifikasi berkas pengajuan layanan secara berjenjang.
4. **PD User:** Mengajukan layanan dan memantau status pengajuan secara real-time.

Fitur utama SMLTI meliputi:

1. **Form Builder Dinamis:** Admin dapat membuat formulir pengajuan layanan secara mandiri tanpa mengubah kode program, sehingga sistem menjadi lebih fleksibel dan mudah disesuaikan dengan kebutuhan layanan yang terus berkembang
2. **Pelacakan Status (Tracking):** Pengguna dapat memantau progres pengajuan melalui visualisasi timeline yang menampilkan setiap tahapan proses secara jelas dan transparan.
3. **Manajemen API:** Sistem dilengkapi dengan 91 endpoint RESTful API yang terintegrasi dengan Live Monitor untuk memantau performa dan keamanan integrasi data antar-Perangkat Daerah.
4. **SLA (Service Level Agreement):** Setiap layanan memiliki batas waktu penyelesaian yang terukur, sehingga kinerja aparatur dalam merespons dan menyelesaikan pengajuan dapat dipantau dan dievaluasi secara objektif.
5. **Notifikasi Email:** Pengguna menerima notifikasi otomatis setiap ada perubahan status pengajuan, sehingga informasi selalu terupdate tanpa perlu mengecek sistem secara manual.

2.2 Kebutuhan Pengguna

Kegiatan sosialisasi SMLTI kepada Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan dilatarbelakangi oleh beberapa kebutuhan mendasar yang harus dipenuhi agar sistem dapat diadopsi dengan baik oleh pengguna. Kebutuhan tersebut antara lain:

1. **Sosialisasi Sistem Baru:** Perangkat Daerah perlu mengetahui keberadaan, fungsi, dan mekanisme penggunaan SMLTI sebagai sistem baru untuk mengajukan layanan teknologi informasi. Tanpa sosialisasi yang memadai, potensi penolakan atau kebingungan pengguna dalam mengadopsi sistem baru akan sangat tinggi.
2. **Pemahaman Alur Kerja:** Perangkat Daerah perlu memahami alur pengajuan, verifikasi, dan pelacakan layanan agar dapat menggunakannya

dengan benar dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pemahaman yang baik tentang alur kerja sistem akan meminimalkan kesalahan dalam pengajuan dan mempercepat proses verifikasi.

3. **Efisiensi Birokrasi:** Dengan memahami SMLTI, Perangkat Daerah dapat mengajukan layanan secara digital tanpa harus datang ke kantor Diskominfo secara fisik, sehingga menghemat waktu, tenaga, dan biaya operasional.
4. **Transparansi Layanan:** Perangkat Daerah dapat memantau status pengajuan secara real-time melalui fitur tracking, sehingga tidak perlu lagi menanyakan status pengajuan secara manual melalui telepon atau pesan singkat.
5. **Peningkatan Kapasitas SDM:** Sosialisasi ini juga bertujuan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia di lingkungan Perangkat Daerah dalam mengoperasikan sistem berbasis web, yang merupakan bagian dari upaya transformasi digital pemerintah daerah.

2.3 Sasaran Kegiatan

Sasaran kegiatan sosialisasi ini adalah **Perangkat Daerah (PD) Kota Tangerang Selatan** yang menjadi pengguna layanan teknologi informasi di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Pemilihan sasaran ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Perangkat Daerah merupakan pihak yang paling berkepentingan dan paling sering menggunakan layanan teknologi informasi yang dikelola oleh Diskominfo.

Tabel 1. Sasaran Kegiatan Sosialisasi

No	Sasaran	Keterangan
1	Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan	Peserta yang mengikuti sosialisasi SMLTI
2	Admin PD	Pengelola layanan di tingkat Perangkat Daerah

No	Sasaran	Keterangan
3	PD User	Pegawai Perangkat Daerah yang mengajukan layanan

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2026

BAB III

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

3.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Kegiatan sosialisasi dilaksanakan pada **Senin, 15 Juni 2026** bertempat di **Gedung Balai Kota Tangerang Selatan, Jl. Maruga Raya No. 1, Serua, Ciputat**. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan aksesibilitas bagi seluruh Perangkat Daerah yang berada di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Kegiatan ini dilakukan secara **luring (offline)** dengan sasaran peserta **Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan**.

3.2 Peserta Kegiatan

Peserta kegiatan adalah **Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan** yang bertindak sebagai **Admin PD** dan **PD User**, dengan jumlah peserta sebanyak **20 orang** dari berbagai Perangkat Daerah. Peserta dipilih karena memiliki keterkaitan langsung dengan penggunaan SMLTI dalam pengajuan layanan teknologi informasi. Kriteria pemilihan peserta meliputi:

1. Peserta merupakan pegawai yang bertanggung jawab dalam pengajuan layanan TI di Perangkat Daerah masing-masing.
2. Peserta memiliki akses dan kewenangan untuk menggunakan SMLTI sesuai dengan peran yang dimiliki.
3. Peserta bersedia mengikuti sosialisasi dari awal hingga akhir serta berpartisipasi aktif dalam sesi tanya jawab.

3.3 Bentuk Kegiatan

Bentuk kegiatan yang dilaksanakan adalah sosialisasi dan demonstrasi penggunaan **Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi (SMLTI)**. Kegiatan dilakukan melalui beberapa metode sebagai berikut:

1. **Penyampaian Materi:** Penulis menyampaikan materi mengenai latar belakang pengembangan SMLTI, arsitektur sistem, fitur-fitur utama, dan manfaat yang dapat diperoleh oleh Perangkat Daerah.

2. **Demonstrasi:** Penulis mendemonstrasikan penggunaan SMLTI secara langsung, mulai dari proses login, pengajuan layanan, verifikasi, hingga pelacakan status.
3. **Sesi Tanya Jawab:** Peserta diberikan kesempatan untuk bertanya dan berdiskusi mengenai SMLTI, baik terkait teknis penggunaan, kebijakan, maupun pengembangan ke depan.
4. **Dokumentasi Kegiatan:** Seluruh rangkaian kegiatan didokumentasikan dalam bentuk foto sebagai bukti pelaksanaan dan arsip kegiatan.

3.4 Materi Sosialisasi

Materi yang disampaikan dalam kegiatan sosialisasi meliputi beberapa pokok bahasan yang disusun secara sistematis agar peserta dapat memahami SMLTI secara menyeluruh, yaitu:

1. **Latar Belakang Pengembangan SMLTI:** Penjelasan mengenai permasalahan tata kelola layanan TI di Diskominfo yang masih manual dan terfragmentasi, serta solusi yang ditawarkan melalui SMLTI sebagai sistem terpusat.
2. **Arsitektur dan Fitur SMLTI:** Penjelasan mengenai arsitektur RESTful API yang digunakan, empat peran pengguna (Super Admin, Admin PD, Verifikator, PD User) beserta hak aksesnya, serta fitur-fitur unggulan seperti Form Builder Dinamis, Tracking Status, Live Monitor API, dan notifikasi email.
3. **Alur Penggunaan SMLTI:** Demonstrasi langkah-langkah pengajuan layanan dari sisi PD User, proses verifikasi oleh Verifikator dan Admin PD, hingga pelacakan status oleh pengguna melalui fitur tracking.
4. **Manfaat SMLTI bagi Perangkat Daerah:** Penjelasan mengenai efisiensi birokrasi, transparansi pelayanan, kemudahan akses layanan TI, serta akuntabilitas kinerja yang dapat diperoleh dengan menggunakan SMLTI.
5. **Panduan Penggunaan dan Troubleshooting:** Penjelasan singkat mengenai cara mengakses SMLTI, mengajukan layanan, memantau status

pengajuan, serta cara mengatasi kendala umum yang mungkin dihadapi saat menggunakan sistem.

3.5 Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan kegiatan terdiri dari:

1. **Persiapan Kegiatan:** Tahap ini meliputi penyusunan materi sosialisasi, pengecekan kesiapan sistem SMLTI, penyiapan sarana dan prasarana pendukung, serta koordinasi dengan pihak Diskominfo dan Perangkat Daerah terkait jadwal dan teknis pelaksanaan.
2. **Pelaksanaan Kegiatan:** Tahap ini merupakan inti dari kegiatan sosialisasi, yang meliputi pembukaan dan pengantar, penyampaian materi, demonstrasi penggunaan SMLTI, serta sesi tanya jawab dan diskusi dengan peserta.
3. **Evaluasi Singkat:** Tahap ini meliputi pencatatan masukan, kendala, dan tanggapan peserta terhadap SMLTI yang disosialisasikan. Evaluasi dilakukan secara informal melalui sesi tanya jawab dan diskusi.
4. **Dokumentasi Kegiatan:** Tahap ini meliputi pengambilan foto kegiatan, penyusunan daftar hadir peserta, dan pembuatan lampiran laporan sebagai bukti pelaksanaan kegiatan.

Tabel 2. Jadwal Kegiatan Sosialisasi

No	Waktu/Tanggal	Kegiatan	Keterangan
1.	09.00 - 09.15 WIB	Pembukaan dan Pengantar	Perkenalan, penjelasan tujuan kegiatan, dan sambutan dari perwakilan Diskominfo
2.	09.15 - 10.00 WIB	Penyampaian Materi	Penjelasan latar belakang pengembangan SMLTI, arsitektur sistem, fitur-fitur utama, dan manfaat bagi Perangkat Daerah

No	Waktu/Tanggal	Kegiatan	Keterangan
3.	10.00 - 10.30 WIB	Demonstrasi SMLTI	Praktik penggunaan SMLTI secara langsung, mulai dari login, pengajuan layanan, verifikasi, hingga pelacakan status
4.	10.30 - 10.50 WIB	Sesi Tanya Jawab	Diskusi dan tanya jawab dengan peserta mengenai SMLTI
5.	10.50 - 11.00 WIB	Penutup dan Dokumentasi	Kesimpulan, arahan tindak lanjut, dan foto bersama

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2026

BAB IV

HASIL DAN DOKUMENTASI KEGIATAN

4.1 Deskripsi Pelaksanaan Sosialisasi

Kegiatan sosialisasi Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi (SMLTI) dilaksanakan pada hari Senin, 15 Juni 2026 di Gedung Balai Kota Tangerang Selatan. Kegiatan dimulai pukul 09.00 WIB dengan pembukaan dan pengenalan yang dilakukan oleh penulis bersama dengan perwakilan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Selatan.

Kegiatan diawali dengan penyampaian latar belakang pengembangan SMLTI, yaitu permasalahan tata kelola layanan TI di Diskominfo Kota Tangerang Selatan yang masih bersifat manual, terfragmentasi, dan belum terintegrasi secara digital. Penulis menjelaskan bahwa proses pengajuan layanan dari berbagai Perangkat Daerah, verifikasi berkas, hingga pelacakan status penyelesaian yang selama ini masih sering dilakukan secara manual atau melalui platform pesan instan menyebabkan penumpukan berkas, sulitnya melakukan audit kinerja, serta ketidakpastian waktu penyelesaian pengajuan.

Penulis kemudian menjelaskan bahwa SMLTI hadir sebagai solusi untuk menjawab permasalahan tersebut dengan menyediakan platform digital yang terpusat, transparan, dan terukur. Sistem ini dilengkapi dengan fitur Form Builder Dinamis yang memungkinkan admin membuat formulir pengajuan layanan secara mandiri tanpa mengubah kode program, serta fitur Tracking Status yang memungkinkan pengguna memantau progres pengajuan secara real-time melalui visualisasi timeline.

Setelah itu, penulis menjelaskan arsitektur sistem yang menggunakan framework Laravel dengan RESTful API sebanyak 91 endpoint. Penulis juga memaparkan empat peran pengguna utama (Super Admin, Admin PD, Verifikator, dan PD User) beserta hak akses masing-masing. Fitur-fitur unggulan seperti Form Builder Dinamis, Tracking Status, Live Monitor API, dan notifikasi email juga diperkenalkan secara rinci kepada peserta.

Kegiatan dilanjutkan dengan demonstrasi penggunaan SMLTI secara langsung. Penulis menunjukkan alur pengajuan layanan dari sisi PD User, mulai dari login, memilih layanan, mengisi formulir, mengunggah dokumen, hingga mengirimkan pengajuan. Setelah itu, penulis mendemonstrasikan proses verifikasi oleh Verifikator dan Admin PD, serta pelacakan status oleh pengguna melalui fitur tracking. Peserta juga diperlihatkan tampilan dashboard admin yang menampilkan ringkasan statistik layanan, serta fitur Live Monitor API yang memantau lalu lintas data pada 91 endpoint yang tersedia.

Sesi tanya jawab berlangsung interaktif dan dinamis. Peserta mengajukan berbagai pertanyaan seputar prosedur pengajuan layanan, batas waktu penyelesaian (SLA), cara mengakses SMLTI, mekanisme verifikasi berjenjang, serta keamanan data dan dokumen yang diunggah ke sistem. Penulis menjawab setiap pertanyaan dengan jelas dan didukung oleh penjelasan teknis yang mudah dipahami.

Kegiatan ditutup dengan penyampaian kesimpulan, arahan tindak lanjut, dan dokumentasi bersama. Peserta diberikan kesempatan untuk memberikan masukan dan saran untuk pengembangan SMLTI ke depan. Secara keseluruhan, kegiatan sosialisasi berlangsung dengan lancar, tertib, dan sesuai dengan rencana yang telah disusun.

4.2 Hasil Kegiatan

Hasil yang diperoleh dari kegiatan sosialisasi SMLTI kepada Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. **Pemahaman Peserta:** Seluruh peserta yang hadir menunjukkan pemahaman yang baik terhadap fungsi, manfaat, dan alur penggunaan SMLTI. Hal ini terlihat dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peserta yang bersifat spesifik dan mendalam, menunjukkan bahwa peserta telah mencermati materi yang disampaikan.
2. **Antusiasme Peserta:** Peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi selama kegiatan berlangsung. Hal ini terlihat dari keaktifan peserta dalam sesi tanya jawab dan diskusi, serta ketertarikan peserta terhadap fitur-fitur

unggulan SMLTI seperti Tracking Status, Form Builder Dinamis, dan kemudahan pengajuan layanan secara digital.

3. **Masukan dan Saran:** Beberapa peserta memberikan masukan dan saran yang konstruktif untuk pengembangan SMLTI, antara lain terkait penambahan fitur notifikasi yang lebih beragam, penyederhanaan antarmuka untuk pengguna non-teknis, serta kebutuhan akan pelatihan lanjutan yang lebih mendalam bagi Admin PD.
4. **Dokumentasi Kegiatan:** Tersedia dokumentasi berupa foto kegiatan yang mencakup seluruh rangkaian acara, mulai dari pembukaan, penyampaian materi, demonstrasi, sesi tanya jawab, hingga foto bersama. Selain itu, daftar hadir peserta juga telah terkumpul sebagai bukti kehadiran.
5. **Tindak Lanjut:** Beberapa Perangkat Daerah menyatakan kesiapannya untuk segera mengimplementasikan SMLTI dalam pengajuan layanan TI setelah mengikuti sosialisasi ini. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi berhasil mendorong adopsi sistem di lingkungan Perangkat Daerah.

Tabel 3. Hasil Pelaksanaan Kegiatan

No	Aspek	Hasil/Keterangan
1	Pemahaman peserta	Peserta memahami fungsi, fitur, dan alur penggunaan SMLTI
2	Tanggapan peserta	Peserta antusias dan memberikan masukan konstruktif untuk pengembangan sistem
3	Dokumentasi	Tersedia foto kegiatan dan daftar hadir peserta
4	Tindak lanjut	Beberapa PD menyatakan kesiapan mengimplementasikan SMLTI

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2026

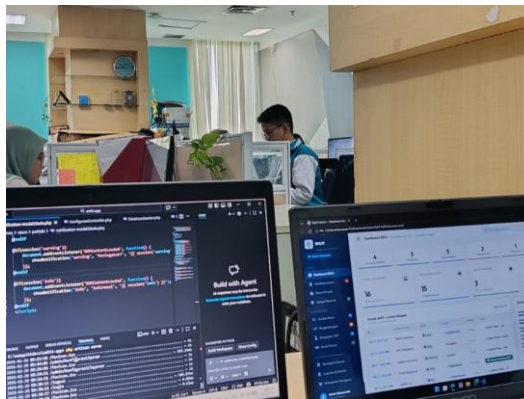
4.3 Kendala dan Solusi

Selama pelaksanaan kegiatan sosialisasi, penulis menghadapi beberapa kendala yang berhasil diatasi dengan berbagai solusi. Kendala dan solusi tersebut antara lain:

1. **Kendala Jaringan Internet:** Pada saat demonstrasi, terjadi kendala jaringan internet yang mengakibatkan akses ke sistem SMLTI menjadi lambat dan tidak stabil. Hal ini disebabkan oleh penggunaan jaringan WiFi gedung yang sedang padat digunakan. **Solusi:** Penulis segera menggunakan jaringan hotspot dari ponsel pribadi yang memiliki sinyal stabil, sehingga demonstrasi dapat tetap berjalan lancar tanpa hambatan berarti.
2. **Keterbatasan Waktu:** Waktu yang tersedia selama 2 jam terasa cukup singkat untuk menjelaskan seluruh fitur SMLTI secara mendalam, mengingat sistem ini memiliki banyak fitur dan alur kerja yang perlu dipahami oleh peserta. **Solusi:** Penulis memberikan ringkasan materi secara padat dan efisien, serta membagikan buku panduan penggunaan SMLTI dalam bentuk file digital yang dapat dipelajari secara mandiri oleh peserta setelah kegiatan selesai.
3. **Perbedaan Tingkat Pemahaman Peserta:** Beberapa peserta yang hadir memiliki latar belakang yang berbeda-beda, ada yang sudah familiar dengan sistem berbasis web dan ada pula yang masih awam. Hal ini menyebabkan perbedaan tingkat pemahaman terhadap materi yang disampaikan. **Solusi:** Penulis menjelaskan konsep dasar secara sederhana dan memberikan contoh kasus penggunaan yang mudah dipahami oleh semua peserta. Penulis juga mengulangi penjelasan untuk poin-poin penting yang dianggap krusial.
4. **Kendala Perangkat:** Beberapa peserta tidak membawa perangkat laptop atau ponsel yang dapat digunakan untuk mencoba SMLTI secara langsung. **Solusi:** Penulis menyediakan perangkat laptop pribadi yang terhubung ke layar proyektor, sehingga peserta dapat melihat demonstrasi secara jelas dan mengikuti alur penggunaan SMLTI melalui layar besar.

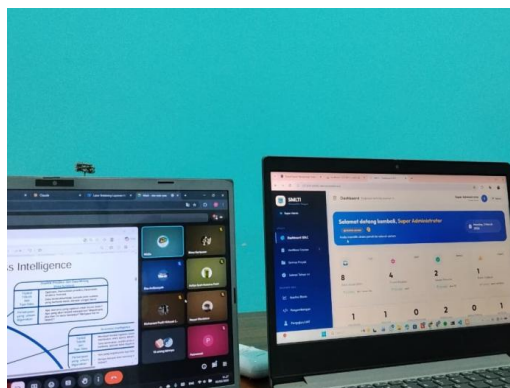
4.4 Dokumentasi Kegiatan

Dokumentasi kegiatan merupakan bagian penting dalam pelaporan pelaksanaan sosialisasi sebagai bukti fisik bahwa kegiatan telah dilaksanakan sesuai dengan rencana. Dokumentasi yang disusun dalam laporan ini berupa foto-foto yang diambil selama kegiatan berlangsung, mulai dari sesi pembukaan, penyampaian materi, demonstrasi sistem, sesi tanya jawab, hingga penutupan dan foto bersama. Seluruh foto dokumentasi disajikan pada gambar-gambar di bawah ini.



Gambar 1. Dokumentasi Kegiatan Sosialisasi

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026



Gambar 2. Penyampaian Materi Sosialisasi

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan sosialisasi Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi (SMLTI) kepada Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kegiatan sosialisasi berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan. Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 15 Juni 2026 di Gedung Balai Kota Tangerang Selatan dengan dihadiri oleh 20 peserta dari berbagai Perangkat Daerah.
2. Materi yang disampaikan dalam kegiatan ini mencakup latar belakang pengembangan SMLTI, arsitektur dan fitur sistem, alur penggunaan, serta manfaat SMLTI bagi Perangkat Daerah. Demonstrasi langsung juga dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih konkret dan aplikatif kepada peserta.
3. Peserta menunjukkan antusiasme dan pemahaman yang baik terhadap sistem yang disosialisasikan. Hal ini terlihat dari pertanyaan dan diskusi yang berlangsung interaktif, serta kesiapan beberapa Perangkat Daerah untuk segera mengimplementasikan SMLTI.
4. Dokumentasi kegiatan telah tersedia sebagai bukti pelaksanaan kegiatan, termasuk foto kegiatan, daftar hadir peserta, dan materi sosialisasi yang dibagikan kepada peserta.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kegiatan sosialisasi SMLTI kepada Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan telah berhasil mencapai tujuannya, yaitu memberikan pemahaman kepada Perangkat Daerah mengenai manfaat, fitur, dan alur penggunaan SMLTI sehingga sistem ini dapat diadopsi dan digunakan secara optimal dalam pengajuan layanan teknologi informasi di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang Selatan.

5.2 Saran

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan dan hasil yang diperoleh, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

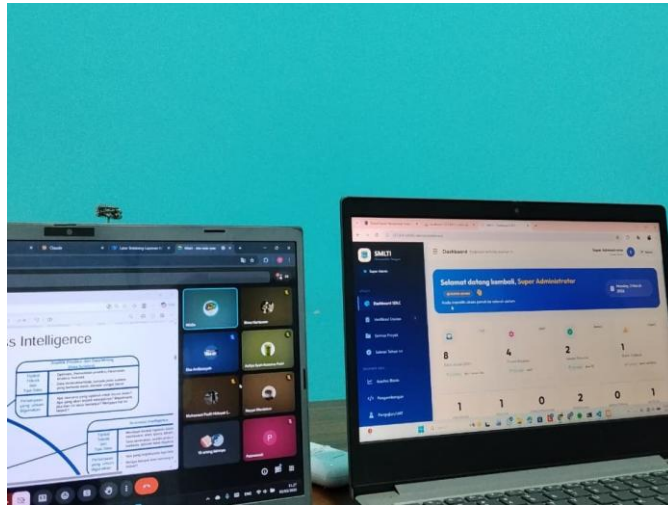
1. **Bagi Perangkat Daerah:** Diharapkan peserta dapat mengimplementasikan pemahaman yang telah diperoleh dengan segera menggunakan SMLTI untuk pengajuan layanan teknologi informasi di Perangkat Daerah masing-masing. Peserta juga diharapkan dapat menjadi agen perubahan (change agent) yang mengenalkan SMLTI kepada pegawai lain di lingkungan kerjanya.
2. **Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika:** Diharapkan dapat melakukan sosialisasi lanjutan secara berkala untuk Perangkat Daerah yang belum mengikuti kegiatan ini, serta menyediakan saluran bantuan (helpdesk) yang responsif bagi pengguna SMLTI yang mengalami kendala. Selain itu, diharapkan adanya pelatihan lanjutan yang lebih mendalam bagi Admin PD untuk mengoptimalkan penggunaan fitur-fitur SMLTI.
3. **Bagi Program Studi Informatika:** Diharapkan kegiatan serupa dapat dilaksanakan secara berkelanjutan sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat dan instansi pemerintah. Kegiatan KUKERTA seperti ini memberikan pengalaman berharga bagi mahasiswa dalam menerapkan ilmu teknologi informasi secara langsung di dunia nyata.

DAFTAR PUSTAKA

.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Kegiatan Sosialisasi



Gambar 1. Dokumentasi Kegiatan Sosialisasi
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026

Lampiran 2. Daftar Pertanyaan & Jawaban Peserta

Tabel 1. Daftar Pertanyaan & Jawaban Peserta

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana sistem memastikan akurasi dan validitas data yang diinput oleh pemohon?	Sistem menerapkan multi-layer validation. Validasi client-side memberikan umpan balik instan, sementara server-side memverifikasi integritas data agar setiap entri yang masuk sesuai standar baku instansi.
2	Seberapa fleksibel sistem ini dalam menyesuaikan alur bisnis atau formulir layanan?	Sangat fleksibel. Melalui fitur Form Builder, administrator dapat melakukan penyesuaian formulir secara mandiri menggunakan metode drag-and-drop tanpa memerlukan intervensi teknis atau perubahan kode program (zero-coding requirement).

3	Bagaimana platform menjamin keamanan pertukaran data API antar sistem?	Kami menerapkan protokol keamanan ketat menggunakan API Keys dan Bearer Token. Setiap akses bersifat Machine-to-Machine yang tervalidasi, memastikan hanya sistem yang terotorisasi yang dapat berkomunikasi dengan basis data SMLTI.
4	Bagaimana sistem menjaga batasan akses data antar perangkat daerah?	Kami menggunakan kerangka kerja Role-Based Access Control (RBAC) yang ketat. Sistem secara otomatis memfilter data berdasarkan instansi ID, sehingga setiap Admin hanya memiliki otoritas pada lingkup kewenangannya.
5	Bagaimana bentuk transparansi alur layanan bagi pengguna akhir?	Pengguna diberikan akses ke fitur Live Tracking. Melalui visualisasi timeline yang kronologis dan real-time, pengguna dapat memonitor status pengajuan serta mengetahui pihak yang bertanggung jawab di setiap tahapan proses.

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026