

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah membawa kemajuan di berbagai aspek kehidupan yang mendorong otomatisasi aktivitas manusia dari manual ke arah teknologi. Proses perkembangan teknologi yang terus berjalan karena didasari adanya inovasi dan kreatifitas dalam menciptakan manfaat baru serta menghadirkan keuntungan bagi suatu organisasi. Penerapan teknologi dalam organisasi penting diterapkan pada era globalisasi ini, mengingat perlunya daya saing dan peningkatan kinerja yang dapat dijadikan indikator kemajuan organisasi. Penyediaan layanan teknologi informasi (TI) memberikan pengaruh yang besar terhadap pelayanan di sebuah institusi. Semakin baik layanan TI di sebuah institusi, maka semakin memberikan kelancaran dalam aktivitas bisnisnya. Salah satu peran TI pada sebuah institusi adalah untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pelanggan. Selain itu, TI juga dapat memberikan proses pelayanan menjadi semakin cepat, mudah dan aman. Semakin baik kualitas layanan TI pada sebuah institusi, semakin memberikan kepuasan terhadap pelanggan, serta memberikan nilai positif juga untuk institusi tersebut. Oleh karena itu, penting bagi institusi untuk terus melakukan pengembangan terhadap kualitas layanan TI serta melakukan evaluasi, perbaikan dan perawatan layanan TI secara berkala. Cara yang dapat dilakukan untuk menilai sejauh mana kualitas layanan TI adalah dengan mengukur tingkat kematangan (*maturity level*) layanan tersebut. Kerangka kerja (*framework*) yang paling sering dipakai untuk mengukur tingkat kematangan layanan TI pada sebuah institusi yaitu ITIL.

Kata Kunci : *Framework, ITIL, ITSM, Maturity level*

ABSTRACT

The development of information technology today has brought progress in various aspects of life that encourages the automation of human activities from manual to technological. The process of technological development that continues to run because it is based on innovation and creativity in creating new benefits and bringing benefits to an organization. It is important to apply technology in organizations in this globalization era, bearing in mind the need for competitiveness and increased performance which can be used as indicators of organizational progress. The provision of information technology (IT) services has a major influence on services in an institution. The better the IT service in an institution, the more it will provide smoothness in its business activities. One of the roles of IT in an institution is to provide comfort and satisfaction to customers. In addition, IT can also provide a faster, easier and safer service process. The better the quality of IT services at an institution, the more satisfying it will be for customers, as well as providing positive value for the institution. Therefore, it is important for institutions to continue to develop the quality of IT services and to evaluate, improve and maintain IT services on a regular basis. The way that can be done to assess the extent of IT service quality is to measure the maturity level of the service. The framework (framework) that is most often used to measure the level of maturity of IT services in an institution, namely ITIL.

Keywords: *Framework, ITIL, ITSM, Maturity level*