

ABSTRAK

EVALUASI *MATURITY LEVEL* TEKNOLOGI INFORMASI DI UNIT DONOR DARAH PMI KABUPATEN PURWOREJO MENGGUNAKAN *FRAMEWORK IT INFRASTRUCTURE LIBRARY DOMAIN SERVICE OPERATION*

Luthfia Azlina

212510068, Email: luthfiaazlina@gmail.com

Pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) dalam organisasi pelayanan publik menjadi aspek penting untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas layanan. Unit Donor Darah (UDD) PMI Kabupaten Purworejo telah mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Donor Darah (SIMDONDAR) untuk mendukung operasionalnya. Namun, dalam praktiknya, pemanfaatan sistem ini belum berjalan secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kematangan (*maturity level*) layanan TI di UDD PMI Kabupaten Purworejo menggunakan framework ITIL V3 pada *Domain Service Operation* yang terdiri dari tujuh subdomain.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan penyebaran kuisisioner kepada sepuluh responden yang terlibat langsung dalam pengelolaan layanan TI. Setiap pertanyaan kuisisioner disusun berdasarkan indikator dari masing-masing subdomain dan dinilai menggunakan skala likert. Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata *maturity level* berada pada level 4 (*Managed and Measurable*), dengan nilai rata-rata sebesar 3,91. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan TI di UDD PMI sudah berjalan secara terstruktur dan terdokumentasi, namun masih terdapat kesenjangan (*gap*) sebesar 1,90 dengan level ideal yaitu level 5 (*Optimized*).

Berdasarkan hasil evaluasi, disusun rekomendasi peningkatan pada aspek pelatihan staf, penguatan dokumentasi prosedur, dan optimalisasi pemanfaatan sistem yang telah tersedia. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar dalam strategi pengembangan layanan TI yang lebih optimal dan berkelanjutan di lingkungan UDD PMI.

Kata Kunci: Evaluasi TI, ITIL V3, *Service Operation*, *Maturity Level*