

## ABSTRAK

SMA Negeri 3 Purwokerto menyadari pentingnya Teknologi Informasi dalam mendukung kegiatan operasional dan meningkatkan efisiensi kerja. Namun, seiring dengan kompleksitas Teknologi Informasi yang semakin meningkat, Permasalahan yang dihadapi oleh SMA Negeri 3 Purwokerto dalam *service operation* juga bertambah seperti manajemen insiden yang kurang efektif (respon lambat, komunikasi buruk, dokumentasi kurang), manajemen masalah yang reaktif (fokus pada insiden, kurang analisis akar masalah), manajemen perubahan yang tidak terkendali (perubahan tanpa perencanaan, kurang komunikasi). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kematangan layanan TI di SMA Negeri 3 Purwokerto menggunakan *framework ITIL V3 domain service operation*. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Kuesioner didistribusikan berdasarkan pemetaan *RACI* kepada staf internal yang terlibat dalam pengelolaan dan operasional layanan TI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *maturity level* layanan TI pada setiap area *service operation* di SMA Negeri 3 Purwokerto masih berada pada *level 3 (Defined)*. Hasil tersebut menunjukkan masih perlunya peningkatan dalam beberapa area agar layanan TI dapat mendukung tujuan organisasi secara optimal. Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini memberikan rekomendasi yang diharapkan dapat membantu SMA Negeri 3 Purwokerto dalam meningkatkan kualitas layanan TI dan mencapai *maturity level* yang diharapkan oleh organisasi.

**Kata Kunci:** MLTI, *ITIL Version 3*, Tingkat Kematangan