

Abstraksi

PT PLN Persero merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bertugas melayani asupan listrik masyarakat Indonesia. Sesuai dengan misi PT. PLN menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham, maka PT. PLN harus menjaga kredibilitas di masyarakat. Salah satu cara dalam mencapai visi tersebut, PT.PLN memberikan inovasi dalam melaksanakan kegiatannya. B-m@x adalah salah satu hasil inovasi dari PT.PLN yang digunakan untuk membantu petugas lapangan dalam melakukan baca meter, yang telah diimplementasikan sejak April 2013. Sistem ini akan dikembangkan untuk diimplementasikan ke wilayah lain. Untuk itu dilakukan pengauditan nilai kematangan sistem tersebut agar dapat mengetahui bagaimana kinerja sistem yang sudah berjalan dan rencana pengembangan yang akan dilakukan.

Penilaian tingkat *maturity* atau kematangan dari sistem tersebut dilakukan dengan menggunakan kerangka kerja ITIL versi 3 yang berfokus pada service domain transition dan service domain operation. Pada domain service transition proses audit berfokus untuk melakukan pengembangan dan perbaikan kemampuan perpindahan layanan baru. Sedangkan domain service operation meliputi pencapaian efektifitas dan efisiensi pada layanan. Dari hasil penilaian yang dilakukan didapat nilai kematangan untuk service transition dan service operation berada pada level 4, yaitu *managed* artinya proses-proses terkait telah direncanakan dan dilakukan secara rutin, didokumentasikan menggunakan standar dan dilakukan pengukuran kinerja proses.

Kata kunci :

Sistem B-m@x online, ITIL versi 3, Maturity, service transition dan service operation