

Lampiran 1. Atribut Proses COBIT 5

1. Level 1 – *Performed Proses*

PA 1.1 *Process Performance*

No	Kriteria Pencapaian Atribut	Base Practice (BPs)	Work Products (WPs)
1	Proses mencapai hasil yang diterapkan	BP 1.1.1 Mencapai tujuan proses , terdapat temuan yang menunjukkan bahwa <i>base practices</i> dilaksanakan	<i>Work Products</i> dihasilkan dan menunjukkan bahwa tujuan proses tercapai

2. Level 2 – *Managed Process*

PA 2.1 *Performance Manajement*

No	Kriteria Pencapaian Atribut	Generic Practices (BPs)	Generic Work Product (WPs)
1	Tujuan dari kinerja proses ditetapkan	GP 2.1.1 Mengidentifikasi tujuan dari kinerja proses. Tujuan, lingkup, asumsi dan hambatan dari kinerja proses didefinisikan dan dikomunikasikan	GWP 1.0 Dokumentasi proses harus menjelaskan lingkup proses GWP 2.0 Rencana proses harus menjelaskan tujuan kinerja proses secara rinci
2	Kinerja proses direncanakan dan diawasi	GP 2.1.2 Merencanakan dan mengawasi kinerja proses agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengukuran kinerja proses yang berkaitan dengan tujuan bisnis ditentukan dan diawasi	GWP 2.0 Rencana proses harus menjelaskan tujuan kinerja proses secara rinci. GWP 9.0 Catatan kinerja proses harus menjelaskan hasil (outcomes) secara rinci. Keterangan : Catatan kinerja dapat berupa laporan formal maupun informal.
3	Kinerja proses disesuaikan untuk memenuhi rencana	GP 2.1.3 Mengatur kinerja proses. Apabila rencana kerja tidak tercapai dilakukan tindakan penanganan seperti identifikasi permasalahan	GWP 4.0 Catatan kualitas harus menjelaskan tindakan yang dilakukan apabila kinerja tidak tercapai

		kinerja serta penyesuaian rencana dan jadwal	
4	Peran dan tanggungjawab untuk menjalankan proses didefinisikan, ditetapkan, dan dikomunikasikan	GP 2.1.4 Menentukan tanggungjawab dan otoritas dalam pelaksanaan proses. Peran dan tanggungjawab untuk melaksanakan kegiatan dalam proses didefinisikan, ditetapkan dan dikomunikasikan. Pengalaman, pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan proses didefinisikan	GWP 1.0 Didokumentasi harus menjelaskan rincian mengenai kepemilikan, tanggungjawab, akuntabilitas, penginformasian dan pengkonsultasian proses. GWP 2.0 Rencana proses harus menjelaskan rencana komunikasi serta pengalaman dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan proses
	Sumber daya dan informasi untuk menjalankan proses diidentifikasi, diadakan, dialokasikan, dan digunakan	GP 2.1.5 Mengidentifikasi dan menyediakan sumber daya untuk melaksanakan proses berdasarkan rencana yang telah dibuat	GWP 2.0 Rencana Proses harus menjelaskan rencana pelatihan dan sumber daya proses
6	Antarmuka antarbagian yang terlibat dikelola untuk memastikan komunikasi yang efektif dan tugas dari tanggungjawab jelas	GP 2.1.6 Mengelola antarmuka antar pihak pihak yang terlibat. Pihakpihak yang terlibat dalam proses diidentifikasi beserta tanggungjawabnya. Mekanisme komunikasi antar pihak ditetapkan	GWP 1.0 Dokumentasi proses harus menjelaskan keterlibatan <i>stakeholders</i> secara rinci GWP 2.0 Rencana proses harus menjelaskan rencana komunikasi proses secara rinci

PA 2.2 *Work Product Management*

No	Kriteria Pencapaian Atribut	Generic Practices (BPs)	Generic Work Product (WPs)
1	Kebutuhan untuk work product dari proses didefinisikan	GP 2.2.1 Mendefinisikan kebutuhan work product , termasuk kriteria struktur dan kualitas work product	GWP 3.0 Rencana kualitas harus menjelaskan kriteria kualitas serta struktur dan isi dari work product <i>work product</i>
2	Kebutuhan untuk dokumentasi dan kendali work products didefinisikan	GP 2.2.2 Mendefinisikan kebutuhan untuk dokumentasi dan kendali work product , termasuk identifikasi ketergantungan, penerimaan dan kemudahan penelusuran work product	GWP 1.0 Dokumentasi proses harus menjelaskan rincian pengendalian (metriks kendali) GWP 3.0 Rencana kualitas harus menjelaskan detail dari work product, kriteria kualitas, kebutuhan dokumentasi dan kendali perubahan
3	<i>Work product</i> diidentifikasi, didokumentasikan dan dikendalikan secara tepa	GP 2.2.3 Mengidentifikasi, mendokumentasikan dan mengendalikan work product . <i>Work product</i> sesuai dengan manajemen konfigurasi dan perubahan	GWP 3.0 Rencana kualitas harus menjelaskan detail dari work product, kriteria kualitas, kebutuhan dokumentasi dan kendali perubahan
4	<i>Work Product</i> disesuaikan dengan pengaturan yang telah direncanakan untuk memenuhi kebutuhan	GP 2.2.4 Mengevaluasi dan menyesuaikan work product agar sesuai dengan kebutuhan yang telah didefinisikan	GWP 4.0 Catatan kualitas harus menjelaskan hasil dari evaluasi yang dilakukan

3. Level – *Established Process*PA 3.1 *Process Definition*

No	Kriteria Pencapaian Atribut	Generic Practices (BPs)	Generic Work Product (WPs)
1	Proses standar didefinisikan dan menggambarkan elemen dasar yang harus dimasukkan dalam proses yang terdefinisi	GP 3.1.1 Mendefinisikan standar proses yang akan mendukung pengembangan proses. Standar proses mencakup elemen proses serta panduan dan prosedur pengimplementasian proses	GWP 5.0 Kebijakan dan standar harus menjelaskan tujuan proses, standar kinerja minimum, prosedur standar serta persyaratan pelaporan dan pengendalian. Kebijakan dan standar diterapkan diseluruh organisasi
2	Urutan dan interaksi antara proses standar dengan proses lain ditetapkan	GP 3.1.2 Menentukan urutan dan interaksi antar proses sehingga seluruh proses dapat bekerja dalam sistem yang terintegrasi	GWP 5.0 Kebijakan dan standar harus menjelaskan pemetaan proses beserta rincian proses standar serta urutan dan interaksi antar proses. Kebijakan dan standar diterapkan di seluruh organisasi
3	Kompetensi dan peran yang dibutuhkan untuk menjalankan proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar	GP 3.1.3 Mengidentifikasi peran dan kompetensi untuk melaksanakan proses	GWP 5.0 Kebijakan dan standar harus menjelaskan detail peran dan kompetensi untuk melaksanakan proses. Kebijakan standar diterapkan diseluruh organisasi
4	Infrastuktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk menjalankan proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar	GP 3.1.4 Mengidentifikasi infrastuktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melaksanakan proses standar	GWP 5.0 Kebijakan dan standar infrastuktur dan lingkungan kerja minimum yang dibutuhkan untuk melaksanakan proses standar. Kebijakan dan

No	Kriteria Pencapaian Atribut	Generic Practices (BPs)	Generic Work Product (WPs)
			standar diterapkan di seluruh organisasi
5	Metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan kesesuaian proses diidentifikasi	GP 3.1.5 Menentukan metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan keberlangsungan proses standar, termasuk memastikan kriteria dan data yang dibutuhkan untuk melakukan pengawasan	GWP 5.0 Kebijakan dan standar harus menjelaskan tujuan proses, standar kinerja minimum, prosedur standar serta persyaratan pelaporan dan pengendalian. Kebijakan dan standar diterapkan di seluruh organisasi GWP 4.0 Rencana Kualitas dan GWP 9.0 Catatan kinerja proses harus menunjukkan bukti-bukti mengenai review yang dilakukan

PA 3.2 Process Deployment

No	Kriteria Pencapaian Atribut	Generic Practices (BPs)	Generic Work Product (WPs)
1	Proses terdefinisi diterapkan berdasarkan pilihan yang tepat dan standar proses yang disesuaikan	GP 3.2.1 Mengembangkan proses yang telah didefinisikan. Pelaksanaan proses yang sama pada area fungsional yang berbeda tetap dilakukan sesuai dengan prosedur standar yang ada serta patuh pada persyaratan yang telah didefinisikan sebelumnya	GWP 5.0 Kebijakan dan standar mendefinisikan standar yang harus dipatuhi dalam pengimplementasian proses. Kebijakan dan standar diterapkan di seluruh organisasi
2	Peran, tanggungjawab dan wewenang yang dibutuhkan untuk menjalankan proses ditetapkan dan dikomunikasikan	GP 3.2.2 Menetapkan dan mengkomunikasikan peran, tanggungjawab dan wewenang untuk melaksanakan proses yang didefinisikan. Wewenang	GWP 5.0 Kebijakan dan standar harus menjelaskan tanggungjawab dan wewenang untuk melaksanakan kegiatan

No	Kriteria Pencapaian Atribut	Generic Practices (BPs)	Generic Work Product (WPs)
		dan peran untuk melakukan kegiatan proses ditugaskan dan dikomunikasikan dalam pelaksanaan proses yang sama pada area fungsional yang berbeda.	dalam proses. Kebijakan dan standar diterapkan di seluruh organisasi
4	Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk menjalankan proses diadakan, dialokasikan dan digunakan	GP 3.2.4 Menyediakan sumber daya dan informasi untuk mendukung kinerja proses yang didefinisikan. Ketika proses yang sama dilaksanakan pada area fungsional yang berbeda, sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan proses disediakan, dialokasikan dan digunakan.	GWP 2.0 Rencana proses harus menjelaskan rencana sumber daya untuk setiap proses
5	Infrastuktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk menjalankan proses diadakan, dikelola dan dipelihara	GP 3.2.5 Menyediakan infrastuktur yang tepat untuk mendukung kinerja proses yang didefinisikan. Ketika proses yang sama dilaksanakan pada area fungsional yang berbeda, lingkungan kerja dan infrastuktur yang dibutuhkan disediakan, dialokasikan dan digunakan	GWP 2.0 Rencana proses harus menyediakan infrastuktur dan lingkungan kerja untuk setiap proses
6	Data yang tepat dikumpulkan dan dianalisis sebagai pemahaman dasar mengenai perilaku serta untuk mendemonstrasikan kesesuaian dan efektivitas proses, dan untuk mengevaluasi dimana peningkatan yang berkelanjutan dapat dilakukan	GP 3.2.6 Mengumpulkan dan menganalisis data mengenai kinerja proses untuk mengetahui efektivitas dan keberlangsungan pelaksanaan proses	GWP 4.0 Rencana kualitas dan GWP 9.0 Catatan kinerja proses harus menunjukkan bukti-bukti mengenai review tools yang digunakan untuk setiap proses

4. Level 4 *Predictable Process*PA 4.1 *Process Measurement*

No	Kriteria Pencapaian Atribut	Generic Practices (BPs)	Generic Work Product (WPs)
1	Kebutuhan informasi proses dalam mendukung tujuan bisnis yang sesuai ditetapkan	GP 4.1.1 Mengidentifikasi kebutuhan informasi proses , yang berkaitan dengan tujuan bisnis. Kebutuhan informasi tujuan bisnis dan stakeholder proses telah ditetapkan sebagai dasar untuk menentukan tujuan pengukuran kinerja proses	GWP 6.0 Rencana peningkatan proses harus menjelaskan tujuan dan tindakan peningkatan proses
2	Tujuan pengukuran proses diturunkan dari kebutuhan informasi proses	GP 4.1.2 Menentukan tujuan pengukuran proses berdasarkan kebutuhan informasi proses	GWP 7.0 Rencana Pengukuran proses harus menjelaskan tujuan pengukuran secara rinci
4	Pengukuran dan frekuensi pengukuran diidentifikasi dan didefinisikan sesuai dengan tujuan pengukuran proses dan tujuan kuantitatif untuk kinerja proses	GP 4.1.4 Mengidentifikasi ukuran produk dan proses yang mendukung pencapaian tujuan kuantitatif dari kinerja proses. Detail ukuran produk dan proses diidentifikasi beserta frekuensi pengumpulan data dan mekanisme verifikasi pengukuran	GWP 7.0 Rencana pengukuran proses harus menjelaskan ukuran dan indikator beserta prosedur pengumpulan dan analisis data
5	Hasil dari pengukuran dikumpulkan, dianalisis dan dilaporkan untuk mengawasi seberapa jauh tujuan kuantitatif kinerja proses dapat dicapai	GP 4.1.5 Mengumpulkan hasil pengukuran produk dan proses. Hasil pengukuran produk dan proses dikumpulkan dianalisis dan dilaporkan sesuai dengan rencana	GWP 7.0 Rencana pengukuran proses harus menjelaskan prosedur analisis secara rinci GWP 9.0 Catatan kinerja proses harus menjelaskan hasil pengukuran dan analisis secara rinci
6	Hasil pengukuran digunakan untuk menentukan	GP 4.1.6 Menggunakan hasil Pengukuran untuk mengawasi dan	GWP 9.0 Catatan kinerja proses harus menjelaskan hasil

No	Kriteria Pencapaian Atribut	Generic Practices (BPs)	Generic Work Product (WPs)
	karakteristik kinerja proses	memverifikasi pencapaian tujuan kinerja proses. Teknik yang sesuai digunakan untuk mengetahui kapanilitas dan kinerja proses	pengukuran dan analisis secara rinci

PA 4.2 Proses Control

No	Kriteria Pencapaian Atribut	Generic Practices (BPs)	Generic Work Product (WPs)
1	Teknik analisis dan kendali ditetapkan dan diaplikasikan	GP 4.2.1 Menentukan teknik analisis dan pengendalian kinerja proses. Metode untuk mengukur efektivitas pengendalian proses didefinisikan dan divalidasi	GWP 1.0 Dokumentasi proses harus menjelaskan kendali (matriks kendali) secara rinci GWP 8.0 Rencana kendali proses harus menjelaskan pendekatan spesifik untuk setiap proses
2	Kendali atas keterbatasan variasi ditetapkan untuk kinerja proses normal	GP 4.2.2 Mendefinisikan parameter yang sesuai untuk mengendalikan kinerja proses. Definisi proses standar dimodifikasi sesuai dengan metode kendali proses dan batas pengendalian ditetapkan	GWP 8.0 Rencana kendali proses harus menjelaskan batasan kendali untuk kinerja proses normal
3	Data pengukuran dianalisis untuk penyebab khusus adanya variasi	GP 4.2.3 Menganalisis hasil pengukuran produk dan proses untuk mengidentifikasi variasi kinerja proses	GWP 9.0 Catatan kinerja proses harus menjelaskan hasil pengukuran dan analisis secara rinci
4	Tindakan perbaikan diambil untuk mengatasi penyebab khusus adanya variasi	GP 4.2.4 Mengidentifikasi dan mengimplementasikan tindakan perbaikan untuk menangani penyebab variasi	GWP 9.0 Catatan kinerja proses harus menjelaskan hasil pengukuran dan analisis secara rinci serta tindakan

No	Kriteria Pencapaian Atribut	Generic Practices (BPs)	Generic Work Product (WPs)
			perbaikan yang dilakukan
5	Kendali keterbatasan ditetapkan sesuai dengan tindakan perbaikan	GP 4.2.5 Menetapkan batas kendali sesuai dengan tindakan korektif	GWP 8.0 Rencana kendali proses harus menjelaskan batasan kendali untuk kinerja proses normal

5. Level 5 *Optimizing Process*

PA 5.1 *Process Innovation*

No	Kriteria Pencapaian Atribut	Generic Practices (BPs)	Generic Work Product (WPs)
1	Tujuan peningkatan proses mendukung tujuan bisnis yang relevan	GP 5.1.1 Menetapkan tujuan peningkatan proses yang mendukung tujuan bisnis yang relevan. Arah inovasi proses ditetapkan. Tujuan kuantitatif dan kualitatif peningkatan proses didefinisikan dan didokumentasikan	GWP 7.0 Rencana peningkatan proses harus menjelaskan tujuan dan tindakan peningkatan proses
2	Rencana peningkatan proses harus menjelaskan tujuan dan tindakan peningkatan proses	GP 5.1.2 Menganalisis data ukuran proses untuk mengidentifikasi variasi yang terjadi dan yang akan terjadi dalam kinerja proses. Data kinerja proses dianalisis untuk mengidentifikasi penyebab variasi kinerja proses	GWP 9.0 Catatan kinerja proses harus menjelaskan hasil pengukuran dan analisis secara rinci
3	Data yang tepat dianalisis untuk mengidentifikasi peluang best practice dan inovasi	GP 5.1.3 Mengidentifikasi peluang peningkatan proses berdasarkan inovasi dan praktek terbaik	GWP 6.0 Rencana peningkatan proses harus menjelaskan analisis mengenai praktek terbaik pelaksanaan proses berdasarkan perbandingan dengan perusahaan lain

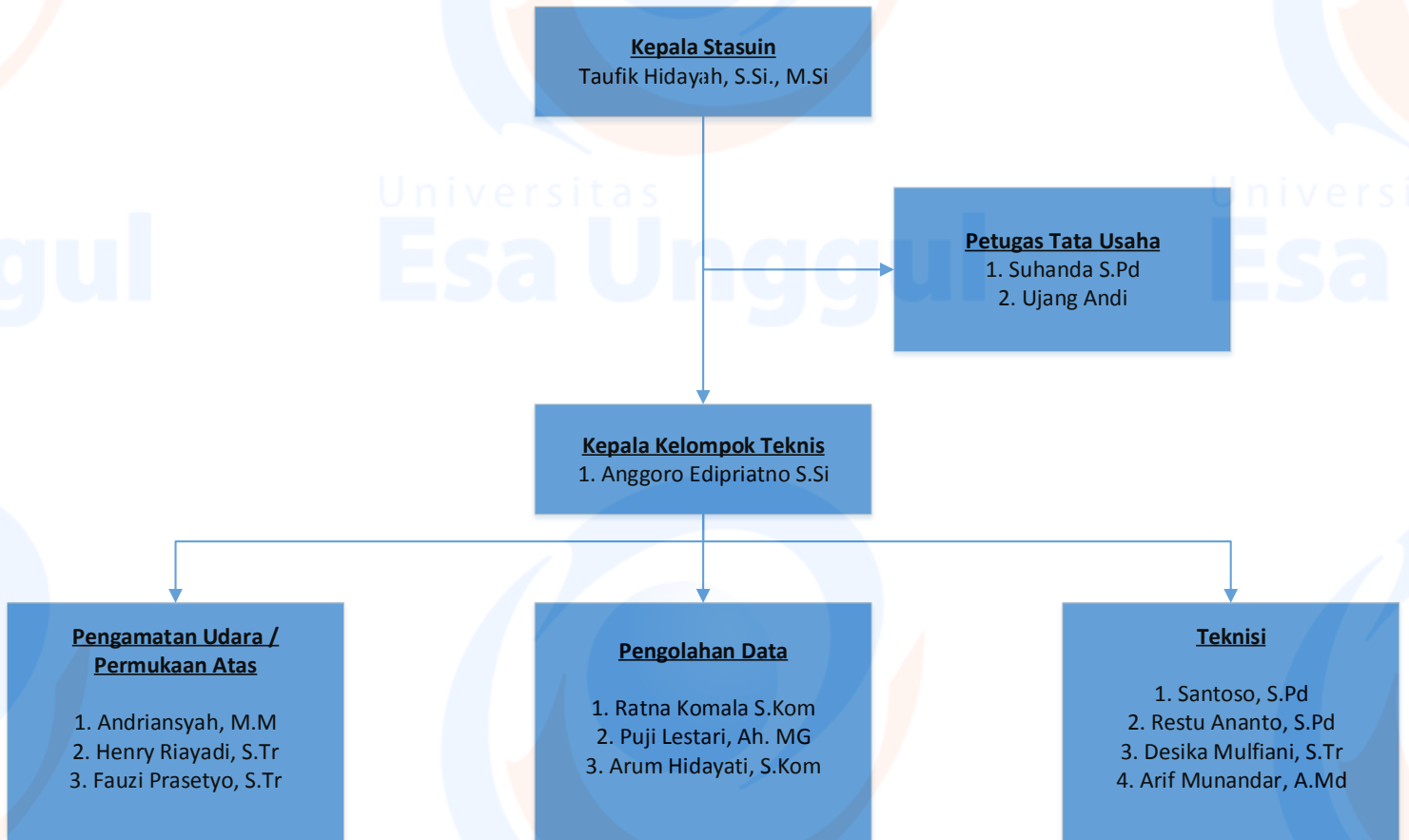
No	Kriteria Pencapaian Atribut	Generic Practices (BPs)	Generic Work Product (WPs)
4	Peluang peningkatan yang didapat dari teknologi baru dan konsep proses diidentifikasi	GP 5.1.4 Menetapkan peluang peningkatan proses berdasarkan teknologi dan konsep proses terbaru. Peluang peningkatan proses diidentifikasi berdasarkan review dan analisis mengenai inovasi teknologi dan konsep proses yang mempengaruhi perubahan lingkungan dan risiko bisnis	GWP 6.0 Rencana peningkatan proses harus menjelaskan analisis peluang peningkatan teknologi
5	Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan peningkatan proses	GP 5.1.5 Mendefinisikan strategi implementasi berdasarkan visi dan tujuan peningkatan jangka panjang. Komitmen terhadap peningkatan dikomunikasikan di dalam organisasi.	GWP 6.0 peningkatan proses harus menjelaskan strategi implementasi untuk peningkatan proses

PA 5.2 Process Optimization

No	Kriteria Pencapaian Atribut	Generic Practices (BPs)	Generic Work Product (WPs)
1	Dampak semua perubahan nilai terhadap tujuan proses dan proses standar	GP 5.2.1 Menilai dampak perubahan berdasarkan tujuan dan proses standar. Dampak perubahan dinilai untuk menentukan dampak terhadap kualitas produk dan kinerja proses	GWP 6.0 Rencana peningkatan proses harus menjelaskan peningkatan proses yang dibuuhkan dengan pendekatan kualitas proyek
2	Implementasi perubahan dikelola untuk memastikan bahwa gangguan terhadap kinerja proses dapat dipahami dan diatasi	GP 5.2.2 Mengelola implementasi perubahan berdasarkan strategi implementasi	GWP 6.0 Rencana peningkatan proses harus menjelaskan strategi implementasi untuk peningkatan proses dan bukti perubahan terdapat pada : GWP 1.0 Dokumentasi proses GWP 3.0 Rencana

No	Kriteria Pencapaian Atribut	<i>Generic Practices</i> (BPs)	<i>Generic Work Product</i> (WPs)
			kualitas GWP 5.0 Kebijakan dan standar
3	Efektivitas dari perubahan proses berdasarkan kinerja yang sebenarnya dievaluasi terhadap kebutuhan produk dan tujuan proses untuk menentukan hasil	GP 5.2.3 Mengevaluasi efektivitas perubahan proses berdasarkan tujuan bisnis. Efektivitas perubahan diukur, dievaluasi dan dilaporkan setelah implementasi	GWP 6.0 Rencana peningkatan proses harus menjelaskan peningkatan proses yang dibutuhkan dengan pendekatan kualitas proyek

Lampiran 2. Struktur Organisasi



Lampiran 3. Profil Stasiun Meteorologi Budiarto

Visi dan Misi

Mewujudkan BMKG yang handal, tanggap dan mampu dalam rangka mendukung keselamatan masyarakat serta keberhasilan pembangunan nasional, dan berperan aktif di tingkat Internasional.

Terminologi di dalam visi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pelayanan informasi meteorologi, klimatologi, kualitas udara, dan geofisika yang handal ialah pelayanan BMKG terhadap penyajian data, informasi pelayanan jasa meteorologi, klimatologi, kualitas udara, dan geofisika yang akurat, tepat sasaran, tepat guna, cepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan
2. Tanggap dan mampu dimaksudkan BMKG dapat menangkap dan merumuskan kebutuhan *stakeholder* akan data, informasi, dan jasa meteorologi, klimatologi, kualitas udara, dan geofisika serta mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa;

Dalam rangka mewujudkan Visi BMKG, maka diperlukan visi yang jelas yaitu berupa langkah-langkah BMKG untuk mewujudkan Misi yang telah ditetapkan yaitu :

1. Mengamati dan memahami fenomena meteorologi, klimatologi, kualitas udara dan geofisika.
2. Menyediakan data, informasi dan jasa meteorologi, klimatologi, kualitas udara dan geofisika yang handal dan terpercaya.
3. Mengkoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan di bidang meteorologi, klimatologi , kualitas udara dan geofisika.

Berpartisipasi aktif dalam kegiatan internasional di Bidang meteorologi, klimatologi , kualitas udara dan geofisika.

Lampiran 4. Hasil Tabulasi

Jawaban kuisisioner yang sudah diisi disesuaikan dengan kriteria pencapaian atribut yang ada pada COBIT 5. Bagian ini berisi tabulasi hasil rekapitulasi kuisisioner yang telah diisi responden.

D.1. Hasil Rekapitulasi Kuisisioner Level 1

Responden	Kuisisioner Level 1																										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
1	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Tdk	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
2	Ya	Tdk	Ya	Tdk	Tdk	Tdk	Tdk	Tdk	Tdk	Tdk	Tdk	Tdk	Tdk	Tdk	Tdk	Tdk	Tdk	Tdk	Ya	Ya	Ya	Ya	Tdk	Tdk	Tdk	Ya	Ya
3	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Tdk
4	Tdk	Tdk	Ya	Ya	Tdk	Tdk	Ya	Tdk	Tdk	Tdk	Tdk	Ya	Tdk	Ya	Tdk	Tdk	Ya	Ya	Tdk	Tdk	Tdk	Ya	Tdk	Ya	Tdk	Ya	Ya
5	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Tdk	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
6	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Tdk	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
7	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Tdk	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
8	Ya	Ya	Ya	Ya	Tdk	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Tdk	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
9	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
10	Ya	Ya	Ya	Tdk	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Tdk	Ya	Tdk	Tdk	Tdk	Tdk	Ya	Ya	Ya	Ya	Tdk	Ya	Tdk	Ya	Ya	Ya	Ya

D.2. Hasil Rekapitulasi Kuisioner Level 2-5

Responden	Kuesioner Level 2-5																										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	3	2	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	0	3	3	3	3	2	2	1	3	3	1	1	1	2	2	1
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Lampiran 5. Hasil Rekapitulasi

Jawaban kuisisioner yang sudah diisi disesuaikan dengan kriteria pencapaian atribut yang ada pada COBIT 5. Bagian ini berisi penyesuaian hasil rekapitulasi kuisisioner yang telah diisi responden.

E.1. Hasil Rekapitulasi Kuisisioner Level 1

COBIT 5				KUESIONER			
<i>Base Practices (BPs)</i>							
No	Aktivitas	Ada	Tidak	No	Aktivitas	Ada	Tidak
1	Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden.	9	1	1	Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden.	9	1
2	Mencatat, mengklasifikasikan, dan membuat skala prioritas permintaan dan insiden.	8	2	2	Mencatat, mengklasifikasikan, dan membuat skala prioritas permintaan dan insiden.	8	2
3	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi layanan permintaan.	10		3	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi layanan permintaan.	10	
4	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan resolusi atau tindakan penanganan insiden.	8	2	4	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan resolusi atau tindakan penanganan insiden.	8	2
5	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan TI.	7	3	5	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan TI.	7	3
6	Memverifikasi kepuasan terhadap penanganan insiden dan pemenuhan permintaan layanan dari user.	8	2	6	Memverifikasi kepuasan terhadap penanganan insiden dan pemenuhan permintaan layanan dari user.	8	2
7	Melacak status, menganalisa dan melaporkan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	9	1	7	Melacak status, menganalisa dan melaporkan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	9	1

Work Products (WPs)							
No	Input	Ada	Tidak	No	Input	Ada	Tidak
1	SLAs (<i>Service Level Agreement</i>)	6	4	1	SLAs (<i>Service Level Agreement</i>)	6	4
2	<i>Configuration repository</i>	7	3	2	<i>Configuration repository</i>	7	3
3	<i>Updated repository with configuration items</i>	7	3			7	3
4	<i>Laporan status konfigurasi</i>	7	3			7	3
5	Peraturan pengawasan aset dan kondisi kejadian	7	3	3	Peraturan pengawasan aset dan kondisi kejadian	7	3
6	Skema klasifikasi masalah	6	4	4	Skema klasifikasi masalah	6	4
7	Tindakan dan komunikasi penanganan insiden	9	1	5	Tindakan dan komunikasi penanganan insiden	9	1
8	<i>Security incident tickets</i>	2	8	6	<i>Security incident tickets</i>	2	8
9	<i>Risk-related root causes</i>	7	3	7	Analisis risiko dan rencana penanganan risiko insiden	7	3
10	<i>Rencana penanganan risiko insiden</i>	7	3				
11	<i>Lesson learned</i> dari proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan sebelumnya	7	3	8	<i>Lesson learned</i> dari proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan sebelumnya	7	3
12	OLAs (<i>Operational Level Agreement</i>)	5	5	9	OLAs (<i>Operational Level Agreement</i>)	5	5
13	Laporan status permasalahan	9	1	10	Laporan status permasalahan	9	1
14	Catatan dan laporan kesalahan	8	2				
15	Catatan permasalahan yang telah terselesaikan	8	2	11	Laporan pengawasan dan penanganan permasalahan	8	2
No	Output	Ada	Tidak	No	Output	Ada	Tidak
1	Skema dan model klasifikasi insiden dan permintaan layanan	6	4	1	Skema dan model klasifikasi layanan permintaan dan insiden	6	4
2	Peraturan untuk eskalasi insiden dan permintaan	9	1	2	Peraturan dan kriteria registrasi insiden dan permintaan layanan	9	1
3	Kriteria registrasi permasalahan	9	1				
4	Klasifikasi dan prioritas insiden dan permintaan layanan	7	3	3	Klasifikasi dan prioritas layanan permintaan dan insiden	7	3

5	Permintaan layanan yang diterima	9	1	4	Layanan permintaan yang diterima	9	1
6	Gejala insiden	6	4	5	Gejala dan solusi penanganan insiden	6	4
7	Solusi penanganan insiden	6	4				
8	Permintaan layanan yang dipenuhi	8	2	6	Permintaan dan insiden layanan yang telah ditangani	8	2
9	Permintaan dan insiden layanan yang telah ditangani	8	2				
10	Konfirmasi kepuasan user terhadap penanganan yang diberikan	8	2	7	Konfirmasi kepuasan user terhadap penanganan yang diberikan	8	2
11	Catatan permasalahan	9	1	8	Laporan trend dan status permintaan dan insiden layanan	9	1
12	Catatan insiden dan permintaan layanan	9	1				
13	Laporan tren dan status insiden	9	1				
14	Laporan tren dan status insiden	9	1				

E.2. Hasil Rekapitulasi Kuesioner Level 2-5

Atribut Proses	Kriteria	Pilihan Jawaban				No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3			0	1	2	3
Performance Management	Tujuan dari kinerja proses ditetapkan		1	2	7	1	Tujuan dan lingkup dari proses diketahui, dikomunikasikan dan didokumentasikan.		1	2	7
	Kinerja Proses direncanakan dan diawasi.			4	6	2	Kinerja proses direncanakan, diawasi dengan kejelasan tujuan dan hasil yang ingin dicapai serta disesuaikan dengan rencana.			4	6
	Peran dan tanggungjawab untuk menjalankan proses didefinisikan, ditetapkan, dan dikomunikasikan.		2		8	3	Pembagian tanggungjawab dan otoritas dalam pelaksanaan proses didefinisikan dengan jelas, sesuai kompetensi, didokumentasikan dan dikomunikasikan.		2		8
	Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk pengelolaan proses diidentifikasi, disediakan, dialokasikan dan digunakan.			2	8	4	Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk pengelolaan proses diidentifikasi, disediakan, dialokasikan dan digunakan sesuai dengan rencana.			2	8
	Antarmuka antar bagian yang terlibat dikelola			2	8	5	Pihak-pihak yang terlibat dalam			2	8

Atribut Proses	Kriteria	Pilihan Jawaban				No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3			0	1	2	3
	untu emastikan komunikasi yang efektif dan tugas dari tanggungjawab yang jelas						pelaksanaan proses diketahui dengan jelas dan berkomunikasi secara efektif sesuai dengan rencana.				
Work Product Management	Kebutuhan untuk hasil pengeijaan proses (<i>work product</i>) dari proses didefinisikan.		2	1	7	6	Kebutuhan untuk hasil pengeijaan proses (<i>work product</i>) didefinisikan dengan kriteria dan struktur yang jelas.		2	1	7
	Kebutuhan untuk mendokumentasi dan kendali <i>work product</i> didefinisikan.		2	1	7				2	1	7
	<i>Work product</i> diidentifikasi, didokumentasikan dan dikendalikan secara tepat.			2	8	7	Hasil pengerjaan proses (<i>work product</i>) diidentifikasi, didokumentasikan, dikendalikan, dievaluasi dan disesuaikan dengan rencana dan kebutuhan.			2	8
	<i>Work product</i> disesuaikan dengan pengaturan yang telah direncanakan dan disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan.			2	8				2	8	
Proses Definition	Proses standar didefinisikan dan menggambarkan elemn dasar uang harus dimasukan.			1	9	8	Standar/kebijakan/ panduan mengenai pelaksanaan proses didefinisikan dengan jelas dan berlaku secara umum di perusahaan.			1	9

Atribut Proses	Kriteria	Pilihan Jawaban				No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3			0	1	2	3
	Urutan dan inteaksi antara proses standar dengan proses lain ditetapkan.			2	8	9	Proses-proses lain yang berhubungan dengan proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan diketahui.			2	8
	Kompetensi dan peran yang dibutuhkan untuk menjalankan proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar.			2	8	10	Terdapat standar mengenai kompetensi, peran, infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk pelaksanaan proses.			2	8
	Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk menjalankan proses standar dengan proses lain ditetapkan			2	8						
	Metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan kesesuaian proses diidentifikasi	1	1	1	7	12	Adanya mekanisme/standar/prosedur tertentu untuk mengukur efektivitas dan kesesuaian pelaksanaan proses dengan bisnis perusahaan.				
	Data yang tepat dikumpulkan dan dianalisis sebagai pemahaman dasar mengenai perilaku serta untuk mendemonstrasikan kesesuaian dan efektivitas proses, dan untuk mengevaluasi di	1	1	1	7			1	1	1	7

Atribut Proses	Kriteria	Pilihan Jawaban				No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban							
		0	1	2	3			0	1	2	3				
	mana peningkatan yang berkelanjutan dapat dilakukan														
Proses Deployment	Proses terdefinisi diterapkan berdasarkan pilihan yang tepat dan/ atau standar proses yang disesuaikan			1	9	11	Implementasi proses dilakukan berdasarkan standar/kebijakan/ prosedur yang berlaku secara umum di perusahaan.								
	Urutan dan interaksi antara proses standar dengan proses diterapkan			1	9										
	Kompetensi dan peran yang dibutuhkan untuk menjalankan proses didefinisikan sebagai bagian dari proses standar			1	9							1	9		
	Infrastuktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk menjalankan proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar			1	9										
	Infrastuktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk menjelaskan proses			1	9										

Atribut Proses	Kriteria	Pilihan Jawaban				No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		0	1	2	3			0	1	2	3	
	diadakan, dikelola, dan dipelihara.											
Proses measurement	Kebutuhan informasi proses dalam mendukung tujuan bisnis yang sesuai ditetapkan.			2	8	13	Kebutuhan informasi dalam proses didefinisikan untuk memastikan kesesuaian proses dengan tujuan bisnis.			2	8	
	Tujuan pengukuran proses diturunkan dari kebutuhan informasi proses			2	8	14	Tujuan pengukuran proses ditetapkan sesuai dengan kebutuhan informasi yang ada.			2	8	
	Tujuan kuantitatif untuk kinerja proses dalam mendukung tujuan bisnis ditetapkan			3	7	15	Terdapat pengukuran kuantitatif untuk mengukur kinerja proses berjalan sesuai dengan kebutuhan bisnis.			3	7	
	Pengukuran dan frekuensi pengukuran diidentifikasi sesuai dengan tujuan pengukuran proses dan tujuan kuantitatif untuk kinerja proses		1	1	8	16	Pengukuran proses dilakukan berdasarkan prosedur dan rencana yang ada.		1	1	8	
	Hasil dari pengukuran dikumpulkan, dianalisis dan dilaporkan untuk mengawasi seberapa jauh tujuan kuantitati		1	2	7	17	Hasil pengukuran proses dianalisis, dilaporkan dan digunakan untuk mengawasi dan		1	2	7	

Atribut Proses	Kriteria	Pilihan Jawaban				No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3			0	1	2	3
	kinerja proses dapat dicapai						memverifikasi pencapaian tujuan proses.				
	Hasil pengukuran digunakan untuk menentukan karakteristik kinerja proses		1	2	7						
Proses Control	Teknis analisis dan kendali ditetapkan dan dipublikasikan			2	8	18	Adanya teknik dan parameter tertentu untuk menganalisis dan mengendalikan kinerja proses, terutama untuk mengetahui variasi pelaksanaan (hal di luar rencana) yang terjadi.				
	Kendali atas keterbatasan variasi ditetapkan untuk kinerja proses normal			2	8					2	8
	Data pengukuran dianalisis untuk mengatasi penyebab khusus adanya variasi			2	8						
	Tindakan perbaikan diambil untuk mengatasi penyebab khusus adanya variasi		3		7	19	Adanya tindakan perbaikan yang diidentifikasi dan diimplementasikan terkait hasil pengendalian proses jika terjadi variasi dalam pelaksanaan proses.				
Kendali keterbatasan ditetapkan sesuai dengan tindakan perbaikan		3		7					3	7	
Proses Innovation	Tujuan peningkatan proses mendukung tujuan bisnis yang relevan		1		9	20	Terdapat tujuan peningkatan proses yang sesuai dengan tujuan bisnis.			1	9

Atribut Proses	Kriteria	Pilihan Jawaban				No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3			0	1	2	3
	Data yang tepat di analisis untuk mengidentifikasi penyebab yang sama dari variasi variasi dalam kinerja proses		1		9	21	Data-data yang berkaitan dengan proses dianalisis untuk mengidentifikasi penyebab variasi pada pelaksanaan proses.			1	9
	Data yang tepat dianalisis untuk mengidentifikasi peluang <i>best practice</i> dan inovasi		2		8	22	Adanya identifikasi peluang peningkatan kinerja dan inovasi pada pelaksanaan proses berdasarkan perbandingan dengan perusahaan lain.		2		8
	Peluang peningkatan yang didapat dari eknologi baru dan konsep proses diidentifikasi		2	2	6	23	Adanya identifikasi peluang peningkatan kinerja berdasarkan perkembangan konsep proses dan teknologi baru.		2	2	6
	Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan peningkatan proses		2	1	7	24	Strategi implementasi dibuat untuk meningkatkan kinerja proses.		2	1	7
Continuus Optimizations	Dampak semua perubahan dinilai terhadap tujuan proses dan proses standar			2	8	25	Dampak dari pertambahan dinilai berdasarkan tujuan dan standar proses.			2	8
	Implementasi perubahan dikelola untuk memastikan bahwa gangguan terhadap		1	1	8	26	Implementasi perubahan pada proses dikelola untuk memastikan adanya pemahaman dan		1	1	8

Atribut Proses	Kriteria	Pilihan Jawaban				No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3			0	1	2	3
	kinerja proses dapat dipahami dan diatasi						penanganan terhadap gangguan yang mungkin terjadi.				
	Efektifitas dari perubahan proses berdasarkan kinerja yang sebenarnya dievaluasi terhadap kebutuhan produk dan tujuan proses untuk menentukan hasil	2	1	7	27		Efektivitas perubahan proses dievaluasi berdasarkan kebutuhan dan tujuan proses.	2	1	7	

Lampiran 6. Hasil Verifikasi Dokumen dan Validasi Kuesioner

Bagian ini berisi hasil verifikasi base practices dan work products yang ada dalam sistem proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan teknologi informasi di perusahaan serta hasil validasi kuesioner 2 berdasarkan hasil wawancara.

F.1 Hasil Verifikasi Dokumen

<i>Base Practices (BPs)</i>				Fakta
No	Aktivitas	Ya	Tidak	
1	Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden.	✓		Dilakukan
2	Mencatat, mengklasifikasikan, dan membuat skala prioritas permintaan dan insiden.	✓		Dilakukan, namun tidak didokumentasikan.
3	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi layanan permintaan.	✓		Dilakukan, namun tidak didokumentasikan.
4	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan resolusi atau tindakan penanganan insiden.		✓	Permasalahan yang ada di selesaikan dengan mengandalkan pengalaman
5	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan TI.		✓	Tidak didokumentasikan
6	Memverifikasi kepuasan terhadap penanganan insiden dan pemenuhan permintaan layanan dari user.		✓	Tidak ada verifikasi terhadap penanganan insiden
7	Melacak status, menganalisa dan melaporkan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	✓		Ada namun belum didokumentasikan secara terstruktur

<i>Work Product (WPs)</i>				Fakta
No	Aktivitas	Ada	Tidak	
1	SLAs (<i>Service Level Agreement</i>)	✓		SLA untuk pihak external ada namun antar divisi belum ada
2	<i>Configuration repository</i>		✓	Tidak ada
	<i>Updated repository with configuration items</i>			
	<i>Laporan status konfigurasi</i>			
3	Peraturan pengawasan aset dan kondisi kejadian	✓		Ada laporan dokumen asset pertahun
4	Skema klasifikasi masalah		✓	Belum terdokumentasikan

5	Tindakan dan komunikasi penanganan insiden	✓		Ada terdapat pada dokumen dengan No Surat HK.503/TU/012/KBTO/I/2019
6	<i>Security incident tickets</i>		✓	Tidak ada
7	<i>Risk-related root causes</i>		✓	Tidak ada
	<i>Rencana penanganan risiko insiden</i>			
8	<i>Lesson learned</i> dari proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan sebelumnya		✓	Tidak ada
9	OLAs (<i>Operational Level Agreement</i>)	✓		Ada HK 503/DI-10/SRG/X/2016
10	Laporan status permasalahan	✓		Ada terdapat pada dokumen dengan No Surat HK.503/TU/014/KBTO/I/2019
	Catatan dan laporan kesalahan			
11	Catatan permasalahan yang telah terselesaikan		✓	Tidak ada

Work Products (WPs)				Fakta
No	Output	Ada	Tidak	
1	Skema dan model klasifikasi insiden dan permintaan layanan	✓		Ada terdapat pada dokumen dengan No Surat HK.503/TU/009/KBTO/I/2019
2	Peraturan untuk registrasi insiden dan permintaan		✓	Tidak ada
3	Klasifikasi dan prioritas insiden dan permintaan layanan	✓		Ada terdapat pada dokumen dengan No Surat HK.503/TU/009/KBTO/I/2019
4	Permintaan layanan yang diterima	✓		Terdapat pada laporan mingguan, dan bulanan
5	Gejala insiden		✓	Tidak ada
	Solusi penanganan insiden			
6	Permintaan layanan yang dipenuhi	✓		Terdapat pada laporan bulanan, dan tahunan
	Permintaan dan insiden layanan yang telah ditangani			
7	Konfirmasi kepuasan user terhadap penanganan yang diberikan		✓	Tidak ada
8	Catatan permasalahan	✓		Terdapat pada laporan mingguan
	Catatan insiden dan permintaan layanan			
	Laporan tren dan status insiden			
	Laporan tren dan status insiden			

F.2. Hasil Validasi Kuisioner Level 2-5

Atribut Proses	Kriteria	Pilihan Jawaban				Fakta
		0	1	2	3	
Performance Management	Tujuan dari kinerja proses ditetapkan			✓		Tujuan diketahui dan laksanakan sesuai dengan SOP
	Kinerja Proses direncanakan dan diawasi.			✓		Kineja di rencanakan dengan mengikuti dokumen SOP
	Peran dan tanggungjawab untuk menjalankan proses didefenisikan, ditetapkan , dan dikomunikasikan.				✓	Seluruh bagian bertanggungjawab dalam dan di definisikan dalam dokumen HK.503/TU/012/KBTO/I/2019.
	Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk pengelolaan proses diidentifikasi, disediakan, dialokasikan dan digunakan.				✓	Sumber daya sudah didefinisikan dengan baik.
	Antarmuka antar bagian yang terlibat dikelola untuk memastikan komunikasi yang efektif dan tugas dari tanggungjawab yang jelas				✓	Pihak pihak diketahui, berkomunikasi dengan efektif (secara langsung).
Work Product Manajement	Kebutuhan untuk hasil pengerjaan proses (<i>work product</i>) dari proses didefinisikan.			✓		<i>Work product</i> sudah didokumentasi dengan cukup baik
	Kebutuhan untuk mendokumentasi dan kendali <i>work product</i> didefinisikan.			✓		
	<i>Work product</i> diidentifikasi, didokumentasikan dan dikendalikan secara tepat.				✓	<i>Work product</i> sudah didokumentasi dengan baik
	<i>Work product</i> disesuaikan dengan pengaturan yang telah				✓	

Atribut Proses	Kriteria	Pilihan Jawaban				Fakta
		0	1	2	3	
	direncanakan dan disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan.					
Proses Definition	Proses standar didefinisikan dan menggambarkan elemen dasar yang harus dimasukkan.			✓		Standar proses cukup jelas dan dilakukan dengan baik oleh stasiun.
	Urutan dan interaksi antara proses standar dengan proses lain ditetapkan.			✓		
	Kompetensi dan peran yang dibutuhkan untuk menjalankan proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar.		✓			Terdapat standar dalam, namun belum ada standar kompetensi dan lingkungan kerja yang lebih detail
	Infrastuktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk menjalankan proses standar dengan proses lain ditetapkan		✓			
	Metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan kesesuaian proses diidentifikasi		✓			
Data yang tepat dikumpulkan dan dianalisis sebagai pemahaman dasar mengenai perilaku serta untuk mendemonstrasikan kesesuaian dan efektivitas proses, dan untuk mengevaluasi di mana peningkatan yang berkelanjutan dapat dilakukan		✓			Mekanisme pengukuran masih dinilai oleh individu, atau oleh kepala teknis dan kepala stasiun	

Atribut Proses	Kriteria	Pilihan Jawaban				Fakta
		0	1	2	3	
Proses Deployment	Proses terdefinisi diterapkan berdasarkan pilihan yang tepat dan/ atau standar proses yang disesuaikan		✓			Beberapa dari implementasi proses masih ada yang belum sesuai SOP
	Urutan dan interaksi antara proses standar dengan proses diterapkan		✓			
	Kompetensi dan peran yang dibutuhkan untuk menjalankan proses didefinisikan sebagai bagian dari proses standar		✓			
	Infrastuktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk menjalankan proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar		✓			
	Infrastuktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk menjelaskan proses diadakan, dikelola, dan dipelihara.		✓			
Proses measurement	Kebutuhan informasi proses dalam mendukung tujuan bisnis yang sesuai ditetapkan.		✓			Ada, namun belum dilaksanakan dengan baik.
	Tujuan pengukuran proses diturunkan dari kebutuhan informasi proses			✓		Sesuai.
	Tujuan kuantitatif untuk kinerja proses dalam mendukung tujuan bisnis ditetapkan		✓			Ada, namun masih belum terpertanya karena dinilai oleh individu.
	Pengukuran dan frekuensi pengukuran diidentifikasi		✓			Belum sesuai.

Atribut Proses	Kriteria	Pilihan Jawaban				Fakta
		0	1	2	3	
	sesuai dengan tujuan pengukuran proses dan tujuan kuantitatif untuk kinerja proses					
	Hasil dari pengukuran dikumpulkan, dianalisis dan dilaporkan untuk mengawasi seberapa jauh tujuan kuantitati kinerja proses dapat dicapai		✓			Tindakanya perbaikan belum dilakukan secara teratur.
	Hasil pengukuran digunakan untuk menentukan karakteristik kinerja proses		✓			
Proses Control	Teknis analisis dan kendali ditetapkan dan dipublikasikan		✓			
	Kendali atas keterbatasan variasi ditetapkan untuk kinerja proses normal		✓			
	Data pengukuran dianalisis untuk mengatasi penyebab khusus adanya variasi		✓			
	Tindakan perbaikan diambil untuk mengatasi penyebab khusus adanya variasi		✓			Tindakan perbaikan belum dilakukan secara teratur.
	Kendali keterbatasan ditetapkan sesuai dengan tindakan perbaikan		✓			
Proses Innovation	Tujuan peningkatan proses mendukung tujuan bisnis yang relevan		✓			Masih belum ada peningkatan untuk mendukung tujuan bisnis.
	Data yang tepat di analisis untuk mengidentifikasi penyebab yang sama dari		✓			Belum ada implementasi untuk menganalisis masalah secara resmi.

Atribut Proses	Kriteria	Pilihan Jawaban				Fakta
		0	1	2	3	
	variasi variasi dalam kinerja proses					
	Data yang tepat dianalisis untuk mengidentifikasi peluang <i>best practice</i> dan inovasi	✓				Tidak ada.
	Peluang peningkatkan yang didapat dari teknologi baru dan konsep proses diidentifikasi	✓				Tidak ada.
	Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan peningkatan proses	✓				Tidak ada.
Continuus Optimizations	Dampak semua perubahan dinilai terhadap tujuan proses dan proses standar	✓				Tidak ada.
	Implementasi perubahan dikelola untuk memastikan bahwa gangguan terhadap kinerja proses dapat dipahami dan diatasi	✓				Tidak ada.
	Efektifitas dari perubahan proses berdasarkan kinerja yang sebenarnya dievaluasi terhadap kebutuhan produk dan tujuan proses untuk menentukan hasil	✓				Tidak ada.

Lampiran 7. Hasil Wawancara

Responden		: Taufik Hidayah, S.Si., M. Si
Jabatan		: Kepala Stasiun
Hari / Tanggal Wawancara		: 6 Januari 2020
Waktu		: 09.00 – 10.15
1	Peranyaan	Bagaimana prosedur proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden di Stasiun Meteorologi Budiarto ?
	Jawaban	Kalau layanan teknologi dan insiden biasanya kita berikan ke tenaga teknisi setelah itu di lihat permasalahannya kita bisaanya Kalau bisa untuk kita tangani ya kita lakukan hari itu juga jika tidak bisa kita biasanya lapor ke pusat buat penanganan lebih lanjutnya
2	Pertanyaan	Siapa saja yang terlibat dalam layanan permintaan dan insiden ?
	Jawaban	Tenaga teknisi yang sering terlibat.
3	Pertanyaan	Apakah ada laporan atas penyelesaian layanan tersebut ?
	Jawaban	Ada, kita ada laporan perbulan, pertahun.
4	Pertanyaan	Ada SOP yang tersedia untuk penyediaan informasi ?
	Jawaban	Ada, kita ada SOPnya
5	Pertanyaan	Apakah ada SOP yang ada sudah berjalan dengan baik ?
	Jawaban	Kita berusaha untuk sebaik mungkin ya, karna kita terkait pemberian informasi untuk penerbangan itu sangat dibutuhkan disini
6	Pertanyaan	Masalah paling besar terkait teknologi informasi disini kira kira apa pak ?
	Jawaban	Ngga ada, karna kita stasiun kelas III dan kita bukan stasiun koordinator jadi kita tidak terlalu rumit

		permasalahannya dan kita bisanya lapor ke pusat tentang kejadian atau masalah masalah yang terjadi disini
7	Pertanyaan	Apakah tanggungjawab dalam pelaksanaan proses didefinisikan dengan jelas ?
	Jawaban	Sudah cukup jelas karna kita punya standar operasional untuk tanggungjawab setiap bagian.
8	Pertanyaan	Apakah bagian teknologi informasi atau teknisi pada stasiun sudah berkomunikasi secara efektif ?
	Jawaban	Sudah cukup efektif,
9	Pertanyaan	Apakah sumber daya yang ada terkait tenaga teknik sudah cukup baik ?
	Jawaban	Sudah cukup baik.
10	Pertanyaan	Apakah ada evaluasi tentang kejadian atau insiden yang sering atau jarang terjadi ?
	Jawaban	Kalau untuk evaluasi khusus teknisi belum ada
11	Pertanyaan	Apakah kinerja proses direncanakan, diawasi dengan hasil yang sesuai dengan rencana ?
	Jawaban	Kita selalu melaukan pengawasan

Responden		: Restu Ananto S.Pd
Jabatan		: Teknisi
Hari / Tanggal Wawancara		: 6 Januari 2020
Waktu		: 13.00 – 13.45
1	Pertanyaan	Bagaimana prosedur proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden di Stasiun Meteorologi Budiarto ?
	Jawaban	Bikin Laporan kerusakan
2	Pertanyaan	Setelah melakukan laporan ?
	Jawaban	Laporan keatasan, jika kita bisa kita akan memperbaikinya jika kita tidak bisa ke kita ke pusat
3	Pertanyaan	Apakah prosedur disini sudah berjalan dengan baik ?
	Jawaban	Sudah cukup baik
4	Pertanyaan	Adakah kekurangan teknologi informasi yang ada di bandara budiarto ?
	Jawaban	Tidak ada
5	Pertanyaan	Adakah permintaan yang tidak bisa terlayani oleh kita ?
	Jawaban	Ada
6	Pertanyaan	Contohnya apa kira kira pak ?
	Jawaban	Misalnya software, kita ga bisa. Kalau hardware bisanya kita minta aja
7	Pertanyaan	Jika dilakukan permintaan perbaikan seperti hardware itu apakah terdapat kendalanya pak ?
	Jawaban	Kendalanya hanya lambat datangnya
8	Pertanyaan	Apakah pembagian tanggungjawab dan otoritas dalam pelaksanaan proses didefinisikan dengan jelas ?
	Jawaban	Bertanggungjawab dengan kerjanya masing masing

9	Pertanyaan	Apakah kinerja proses direncanakan, diawasi dengan hasil yang sesuai dengan rencana ?
	Jawaban	Kalau di awasin selalu

Responden		: Suhanda, S.Pd
Jabatan		: Petugas Tata Usaha
Hari / Tanggal		: 6 Januari 2020
Wawancara		
Waktu		: 14.00 – 15.00
1	Peranyaan	Bagaimana prosedur proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden di Stasiun Meteorologi Budiarto ?
	Jawaban	Untuk masalah alat alat seperti itu kita langsung serahkan ke teknisi
2	Pertanyaan	Menurut bapak prosedurnya sudah berjalan dengan baik ?
	Jawaban	Baik, saya kebetulan yang buat surat keluar untuk perebaikan masalah alat atau teknologi informasi
3	Pertanyaan	Kekurangan untuk permintaan layanannya sudah berjalan dengan baik ?
	Jawaban	Paling kita ke teknisi sampai teknisi kurang mampu saya akan buat surat ke pusat untuk perbaikan
4	Pertanyaan	Ada SOP yang tersedia untuk penyediaan informasi ?
	Jawaban	Ada kok,
5	Pertanyaan	Apakah ada SOP yang ada sudah berjalan dengan baik ?
	Jawaban	Sudah cukup baik menurut saya

Responden		: Arum Hidayati S.Kom
Jabatan		: Pengolahan Data
Hari / Tanggal Wawancara		: 6 Januari 2020
Waktu		: 11.00 – 11.45
1	Peranyaan	Bagaimana prosedur proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden di Stasiun Meteorologi Budiarto ?
	Jawaban	Untuk masalah teknologi informasi kita selalu lapor ke teknisi setelah itu bagaimana orang teknisi yang menyelesaikannya.
2	Pertanyaan	Menurut ibu prosedurnya sudah berjalan dengan baik ?
	Jawaban	Menurut saya sih udah begitu baik
3	Pertanyaan	Kekurangan untuk permintaan layanannya sudah berjalan dengan baik ?
	Jawaban	Terkadang mungkin keterlambatan alat datang Kalau lagi rusak.
4	Pertanyaan	Ada SOP yang tersedia untuk penyediaan informasi ?
	Jawaban	Ada kok,

Lampiran 8. Kuesioner Kapabilitas Level 1

Berikut kuesioner untuk mengukur kapabilitas level 1 :

Terimakasih atas kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini diberikan untuk mengukur tingkat kapabilitas Stasiun Meteorologi Budiarto dalam melakukan proses kelola layanan permintaan dan insiden teknologi informasi berdasarkan standar pada COBIT 5.

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan **memberikan tanda *checklist* (V)** pada kolom yang dirasa paling tepat menggambarkan kondisi Universitas Esa Unggul saat ini.

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah kegiatan di bawah ini dilaksanakan dalam proses layanan TI dan outsourced (hasil)			
1	Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden.		
2	Mencatat, mengklasifikasikan, dan membuat skala prioritas permintaan dan insiden.		
3	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi layanan permintaan.		
4	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan resolusi atau tindakan penanganan insiden.		
5	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan TI.		
6	Memverifikasi kepuasan terhadap penanganan insiden dan pemenuhan permintaan layanan dari user.		
7	Melacak status, menganalisa dan melaporkan permintaan layanan yang telah diselesaikan.		

Pertanyaan	Ya	Tidak
------------	----	-------

	Apakah dokumen di bawah ini ada dan digunakan dalam proses layanan TI dan outsourced (hasil)		
1	Skema dan model klasifikasi layanan permintaan dan insiden		
2	Peraturan dan kriteria registrasi insiden dan permintaan layanan		
3	Klasifikasi dan prioritas layanan permintaan dan insiden		
4	Layanan permintaan yang diterima		
5	Gejala dan solusi penanganan insiden		
6	Permintaan dan insiden layanan yang telah ditangani		
7	Konfirmasi kepuasan user terhadap penanganan yang diberikan		
8	Laporan trend dan status permintaan dan insiden layanan		

	Pertanyaan	Ya	Tidak
	Apakah dokumen di bawah ini ada dan digunakan dalam proses layanan TI dan outsourced (hasil)		
1	SLAs (<i>Service Level Agreement</i>)		
2	<i>Configuration repository</i>		
3	Peraturan pengawasan aset dan kondisi kejadian		
4	Skema klasifikasi masalah		
5	Tindakan dan komunikasi penanganan insiden		
6	<i>Security incident tickets</i>		
7	Analisis risiko dan rencana penanganan risiko insiden		
8	Lesson learned dari proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan sebelumnya		
9	OLAs (<i>Operational Level Agreement</i>)		
10	Laporan status permasalahan		
11	Laporan pengawasan dan penanganan permasalahan		

Lampiran 9. Kuesioner Kapabilitas Level 2-5

Berikut kuesioner untuk mengukur kapabilitas level 2-5 :

Terimakasih atas kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini diberikan untuk mengukur tingkat kapabilitas Stasiun Meteorologi Budiarto dalam melakukan proses kelola layanan permintaan dan insiden teknologi informasi berdasarkan standar pada COBIT 5.

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan **memberikan tanda *checklist* (V)** pada kolom yang dirasa paling tepat menggambarkan kondisi Universitas Esa Unggul saat ini.

Keterangan pilihan jawaban :

- 0 : Tidak sesuai
- 1 : Sesuai, namun belum teratur
- 2 : Sesuai dan sudah teratur, namun dalam pelaksanaannya masih terjadi kesalahan
- 3 : Sangat sesuai

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3
1	Tujuan dan lingkup dari proses diketahui, dikomunikasikan dan didokumentasikan.				
2	Kinerja proses direncanakan, diawasi dengan kejelasan tujuan dan hasil yang ingin dicapai serta disesuaikan dengan rencana.				
3	Pembagian tanggungjawab dan otoritas dalam pelaksanaan proses didefinisikan dengan jelas, sesuai kompetensi, didokumentasikan dan dikomunikasikan.				
4	Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk pengelolaan proses diidentifikasi, disediakan, dialokasikan dan digunakan sesuai dengan rencana.				

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3
5	Pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan proses diketahui dengan jelas dan berkomunikasi secara efektif sesuai dengan rencana.				
6	Kebutuhan untuk hasil pengejaan proses (<i>work product</i>) didefinisikan dengan kriteria dan struktur yang jelas.				
7	Hasil pengejaan proses (<i>work product</i>) diidentifikasi, didokumentasikan, dikendalikan, dievaluasi dan disesuaikan dengan rencana dan kebutuhan.				
8	Standar/kebijakan/panduan mengenai pelaksanaan proses didefinisikan dengan jelas dan berlaku secara umum di perusahaan.				
9	Proses-proses lain yang berhubungan dengan proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan diketahui.				
10	Terdapat standar mengenai kompetensi, peran, infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk pelaksanaan proses.				
11	Implementasi proses dilakukan berdasarkan standar/kebijakan/prosedur yang berlaku secara umum di perusahaan.				
12	Adanya mekanisme/standar/prosedur tertentu untuk mengukur efektivitas dan kesesuaian pelaksanaan proses dengan bisnis perusahaan.				

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3
13	Kebutuhan informasi dalam proses didefinisikan untuk memastikan kesesuaian proses dengan tujuan bisnis.				
14	Tujuan pengukuran proses ditetapkan sesuai dengan kebutuhan informasi yang ada.				
15	Terdapat pengukuran kuantitatif untuk mengukur kinerja proses berjalan sesuai dengan kebutuhan bisnis.				
16	Pengukuran proses dilakukan berdasarkan prosedur dan rencana yang ada.				
17	Hasil pengukuran proses dianalisis, dilaporkan dan digunakan untuk mengawasi dan memverifikasi pencapaian tujuan proses.				
18	Adanya teknik dan parameter tertentu untuk menganalisis dan mengendalikan kinerja proses, terutama untuk mengetahui variasi pelaksanaan (hal di luar rencana) yang terjadi.				
19	Adanya tindakan perbaikan yang diidentifikasi dan diimplementasikan terkait hasil pengendalian proses jika terjadi variasi dalam pelaksanaan proses.				
20	Terdapat tujuan peningkatan proses yang sesuai dengan tujuan bisnis.				
21	Data-data yang berkaitan dengan proses dianalisis untuk mengidentifikasi penyebab variasi pada pelaksanaan proses.				

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3
22	Adanya identifikasi peluang peningkatan kinerja dan inovasi pada pelaksanaan proses berdasarkan perbandingan dengan perusahaan lain.				
23	Adanya identifikasi peluang peningkatan kinerja berdasarkan perkembangan konsep proses dan teknologi baru.				
24	Strategi implementasi dibuat untuk meningkatkan kinerja proses.				
25	Dampak dari penambahan dinilai berdasarkan tujuan dan standar proses.				
26	Implementasi perubahan pada proses dikelola untuk memastikan adanya pemahaman dan penanganan terhadap gangguan yang mungkin terjadi.				
27	Efektivitas perubahan proses dievaluasi berdasarkan kebutuhan dan tujuan proses.				

Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup**1. Data Pribadi**

Nama : Bagus Ilyas Ramadhan
Tempat/ Tanggal Lahir : Tangerang, 06 Februari 1997
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Perum Mekar Asri Blok B8 No. 10
RT 003 RW 007 Kec. Panongan,
Tangerang – Banten 15710
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Status : Belum Menikah
Telepon : 089690973911
Email : bilyasr@gmail.com

2. Riwayat Pendidikan

Pendidikan Formal
2003 – 2009 : SDN Peusar 2
2009 – 2012 : SMPN 2 Cikupa
2012 – 2015 : SMK Negeri 1 Kabupaten Tangerang
2015 – Sekarang : Universitas Esa Unggul Jakarta (S1),
Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi
Sistem Informasi.