

**Lampiran 1 Kuesioner**

Responden Yth,

Dalam rangka melaksanakan kegiatan penelitian Tugas Akhir saya yang bertujuan untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana, saya mahasiswi Program Studi Sistem Informasi Universitas Esa Unggul.

Nama : Livia Hendri Sefira  
NIM : 20160803049  
Fakultas : Ilmu Komputer  
Program Studi : Sistem Informasi  
Judul Tugas Akhir : Penilaian Tingkat Kapabilitas Pengelolaan Permintaan Layanan dan Insiden Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* COBIT 5 pada iNews

Mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini.

Adapun hasil kuesioner ini berguna sebagai bahan penelitian saya terkait dengan penilaian kapabilitas untuk tata kelola dan manajemen TI yang nantinya diharapkan dapat mengetahui tingkat kapabilitas dalam penerapan TI saat ini dan melakukan perbaikan berupa memberikan rekomendasi yang dapat mengoptimalkan pelayanan dalam penerapan TI terkait pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi pada iNews.

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu yang bersedia meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner ini. Pengisian kuesioner ini merupakan bantuan yang tak ternilai bagi saya.

Demikian.

## TATA CARA PENGISIAN KUESIONER

### 1.1 Kuesioner Penilaian Kapabilitas Level 1

Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah kegiatan di bawah ini <b>dilaksanakan</b> dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Mendefinisikan skema klasifikasi permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.		
2.	Mencatat, mengklasifikasikan, dan memprioritaskan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.		
3.	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan.		
4.	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan tindakan penanganan insiden.		
5.	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan terkait TI.		
6.	Memverifikasi kepuasan <i>user</i> terhadap penanganan insiden dan permintaan layanan.		
7.	Melihat status dan menghasilkan laporan permintaan layanan yang telah diselesaikan.		

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah <b>dokumen</b> di bawah ini <b>ada dan digunakan</b> dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	<i>Service Level Agreements (SLAs)</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.	Risk-related root causes		
8.	Rencana penanganan risiko insiden		
9.	Pembelajaran yang didapat dari pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI yang telah dikerjakan		
10.	Laporan dari permasalahan yang telah selesai		
11.	<i>OLAs (Operational Level Agreement)</i>		
12.	Catatan dan laporan kesalahan dan status masalah		
13.	Laporan pengawasan penanganan masalah		

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah <b>dokumen</b> di bawah ini <b>ada dan dihasilkan</b> dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Skema klasifikasi insiden dan permintaan layanan		
2.	Kriteria untuk registrasi permintaan layanan dan insiden TI		
3.	Klasifikasi dan prioritas insiden dan layanan permintaan		
4.	Penerimaan permintaan layanan		
5.	Permintaan layanan dan insiden yang telah dikerjakan		
6.	Gejala insiden dan solusi penanganannya		
7.	Konfirmasi kepuasan pengguna dari penanganan insiden		
8.	Laporan tren dan status permintaan layanan dan insiden TI		

## TATA CARA PENGISIAN KUESIONER

### 1.2 Kuesioner Penilaian Kapabilitas Level 2-5

Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews 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 kinerja pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI didefinisikan dan dikomunikasikan				
2.	Kinerja pengelolaan direncanakan dan diawasi untuk mencapai tujuan				
3.	Hasil dari kinerja pengelolaan sebelumnya disesuaikan untuk memenuhi rencana				
4.	Pembagian tanggung jawab dalam melakukan pengelolaan sesuai dengan pengetahuan dan ketrampilan dibagikan dan dikomunikasikan				
5.	Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan sesuai rencana				
6.	Pihak yang terlibat dalam pengelolaan memiliki komunikasi yang efektif dan tanggung jawab yang jelas				
7.	Kebutuhan <i>work product</i> dari pengelolaan didefinisikan dengan dokumentasi dan struktur yang jelas				
8.	<i>Work product</i> diidentifikasi, didokumentasikan, dikendalikan, dievaluasi, dan disesuaikan dengan kebutuhan yang telah didefinisikan				
9.	Standar/ panduan/ prosedur pengimplementasian pengelolaan didefinisikan				
10.	Interaksi antar proses pengelolaan layanan dan insiden dengan proses lain diketahui				
11.	Adanya standar untuk kompetensi, peran, infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan				

	dalam pengelolaan layanan dan insiden				
12.	Terdapat metode untuk mengukur efektivitas dan kesesuaian pada pelaksanaan pengelolaan				
13.	Pengimplementasian pengelolaan layanan dan insiden TI sesuai dengan prosedur/standar yang berlaku di perusahaan				
14.	Kebutuhan informasi yang berkaitan dengan tujuan bisnis ditetapkan				
15.	Tujuan pengukuran pengelolaan berdasarkan kebutuhan informasi ditentukan				
16.	Adanya pengukuran kuantitatif untuk mengukur kinerja pengelolaan sesuai dengan kebutuhan				
17.	Pengukuran pengelolaan dilakukan sejalan dengan prosedur yang ada				
18.	Hasil pengukuran pengelolaan dikumpulkan, dianalisis, dan dilaporkan untuk mengawasi dan memverifikasi tujuan pengelolaan tersebut				
19.	Adanya batas tertentu untuk menganalisis dan mengendalikan kinerja pengelolaan, terutama hal yang terjadi di luar rencana				
20.	Adanya tindakan perbaikan untuk masalah yang terjadi di luar rencana				
21.	Terdapat tujuan peningkatan pengelolaan sesuai tujuan bisnis				
22.	Data yang berkaitan dengan pengelolaan dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses kinerja				
23.	Terdapat peluang peningkatan kerja yang diidentifikasi untuk inovasi pelaksanaan pengelolaan				
24.	Adanya peluang peningkatan kerja berdasarkan perkembangan pengelolaan yang teridentifikasi				
25.	Strategi implementasi dibuat untuk mencapai tujuan peningkatan pengelolaan layanan dan insiden TI				
26.	Dampak dari perubahan dinilai berdasarkan tujuan/standar pengelolaan yang telah ditetapkan				
27.	Implementasi perubahan dikelola untuk memastikan adanya pemahaman dan penanganan terhadap gangguan				
28.	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan dan insiden TI dievaluasi berdasarkan kebutuhan dan tujuannya				

## Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner

Hasil rekapitulasi kuesioner merupakan penyesuaian pertanyaan pada kuesioner dan COBIT 5. Bagian ini merupakan jawaban dari kuesioner yang telah diisi disesuaikan dengan kriteria pencapaian atribut pada COBIT 5.

### 2.1 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Level 1

COBIT 5				KUESIONER			
<i>BASE PRACTICES (BPs)</i>							
No.	Aktivitas	Ada	Tidak	No.	Aktivitas	Ada	Tidak
1.	Mendefinisikan skema klasifikasi permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	12	0	1.	Mendefinisikan skema klasifikasi permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	12	0
2.	Mencatat, mengklasifikasikan, dan memprioritaskan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	12	0	2.	Mencatat, mengklasifikasikan, dan memprioritaskan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	12	0
3.	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan.	12	0	3.	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan.	12	0
4.	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan tindakan penanganan insiden.	9	3	4.	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan tindakan penanganan insiden.	9	3
5.	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan terkait TI.	10	2	5.	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan terkait TI.	10	2
6.	Memverifikasi kepuasan <i>user</i> terhadap penanganan insiden dan permintaan layanan.	9	3	6.	Memverifikasi kepuasan <i>user</i> terhadap penanganan insiden dan permintaan layanan.	9	3
7.	Melihat status dan menghasilkan laporan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	12	0	7.	Melihat status dan menghasilkan laporan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	12	0

COBIT 5				KUESIONER			
WORK PRODUCTS (WPs)							
No.	Input	Ada	Tidak	No.	Input	Ada	Tidak
1.	<i>Service Level Agreements (SLAs)</i>	6	6	1.	<i>Service Level Agreements (SLAs)</i>	6	6
2.	<i>Configuration repository</i>	1	11	2.	<i>Configuration repository</i>	1	11
3.	<i>Updated repository with confuration items</i>	1	11				
4.	Laporan status konfigurasi	1	11				
5.	Peraturan pengawasan aset dan kondisi kejadian	12	0	3.	Peraturan pengawasan aset dan kondisi kejadian	12	0
6.	Skema klasifikasi masalah	11	1	4.	Skema klasifikasi masalah	11	1
7.	Tindakan dan komunikasi penanganan insiden	10	2	5.	Tindakan dan komunikasi penanganan insiden	10	2
8.	<i>Security Incident Tickets</i>	0	12	6.	<i>Security Incident Tickets</i>	0	12
9.	Risk-related root causes	10	2	7.	Risk-related root causes	10	2
10.	Rencana penanganan risiko insiden	12	0	8.	Rencana penanganan risiko insiden	12	0
11.	Komunikasi dari pengetahuan yang dipelajari	7	5	9.	Pembelajaran yang didapat dari pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI yang telah dikerjakan	7	5
12.	Laporan dari permasalahan yang telah selesai	12	0	10.	Laporan dari permasalahan yang telah selesai	12	0
13.	<i>OLAs (Operational Level Agreement)</i>	10	2	11.	<i>OLAs (Operational Level Agreement)</i>	10	2
14.	Laporan status permasalahan	12	0	12.	Catatan dan laporan kesalahan dan status masalah	12	0
15.	Catatan dan laporan kesalahan	12	0			12	0
16.	Laporan pengawasan penanganan masalah	9	3	13.	Laporan pengawasan penanganan masalah	9	3
No.	Output	Ada	Tidak	No.	Output	Ada	Tidak
1.	Skema klasifikasi insiden dan permintaan layanan	12	0	1.	Skema klasifikasi insiden dan permintaan layanan	12	0

COBIT 5				KUESIONER			
2.	Peraturan untuk eskalasi insiden	6	6	2.	Kriteria untuk registrasi permintaan layanan dan insiden TI	6	6
3.	Kriteria untuk registrasi masalah	6	6				
4.	Klasifikasi dan prioritas insiden dan layanan permintaan	12	0	3.	Klasifikasi dan prioritas insiden dan layanan permintaan	12	0
5.	Penerimaan permintaan layanan	11	1	4.	Penerimaan permintaan layanan	11	1
6.	Permintaan layanan yang dipenuhi	12	0	5.	Permintaan layanan dan insiden yang telah dikerjakan.	12	0
7.	Layanan permintaan dan insiden yang telah dikerjakan.	12	0				
8.	Gejala insiden	9	3	6.	Gejala insiden dan solusi penanganannya	9	3
9.	Solusi dari penanganan Insiden	9	3				
10.	Konfirmasi kepuasan pengguna dari penanganan insiden	10	2	7.	Konfirmasi kepuasan pengguna dari penanganan insiden	10	2
11.	Log masalah	12	0	8.	Laporan tren dan status permintaan layanan dan insiden TI	12	0
12.	Log insiden dan permintaan layanan	12	0				
13.	Laporan tren dan status insiden	12	0				
14.	Laporan tren dan status permintaan layanan	12	0				

2.2 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Level 2-5

Level	Atribut	COBIT 5				No.	KUESIONER					
		Kriteria	Level Kapabilitas				Kriteria	Level Kapabilitas				
			0	1	2			3	0	1	2	3
Level 2 Managed Proses	PA2.1 Performance Management	Tujuan untuk kinerja proses teridentifikasi	0	3	7	2	1.	Tujuan dan lingkup dari kinerja pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI didefinisikan dan dikomunikasikan	0	3	7	2
		Kinerja proses direncanakan dan dimonitor	0	0	10	2	2.	Kinerja pengelolaan direncanakan dan diawasi untuk mencapai tujuan	0	0	10	2
		Kinerja proses disesuaikan untuk memenuhi rencana.	0	0	9	3	3.	Hasil dari kinerja pengelolaan sebelumnya disesuaikan untuk memenuhi rencana	0	0	9	3
		Tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan proses didefinisikan, ditugaskan, dan dikomunikasikan.	0	0	10	2	4.	Pembagian tanggung jawab dalam melakukan pengelolaan sesuai dengan pengetahuan dan ketrampilan dibagikan dan dikomunikasikan	0	0	10	2
		Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan.	0	3	7	2	5.	Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan sesuai rencana	0	3	7	2
		Antarmuka antara pihak yang terlibat dikelola untuk memastikan komunikasi yang efektif dan penugasan tanggung jawab yang jelas.	0	3	7	2	6.	Pihak yang terlibat dalam pengelolaan memiliki komunikasi yang efektif dan tanggung jawab yang jelas	0	3	7	2
	Produk	Kebutuhan untuk <i>work product</i> dari proses didefinisikan.	0	0	9	3	7.	Kebutuhan <i>work product</i> dari pengelolaan didefinisikan dengan dokumentasi dan	0	0	9	3

Level	Atribut	COBIT 5				No.	KUESIONER					
		Kriteria	Level Kapabilitas				Kriteria	Level Kapabilitas				
			0	1	2			3	0	1	2	3
		Kebutuhan untuk dokumentasi dan kendali dari <i>work product</i> didefinisikan.	0	0	9	3		struktur yang jelas				
		<i>Work product</i> diidentifikasi dengan tepat didokumentasikan dan dikendalikan.	0	3	6	3	8.	<i>Work product</i> diidentifikasi, didokumentasikan, dikendalikan, dievaluasi, dan disesuaikan dengan kebutuhan yang telah didefinisikan	0	3	6	3
		<i>Work product</i> ditinjau sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dan disesuaikan seperlunya untuk memenuhi kebutuhan.	0	3	6	3						
Level 3 Establish Process	PA3.3.1 Process Definition	Proses standar, didefinisikan yang menjelaskan elemen mendasar yang harus ada dimasukkan ke dalam proses yang ditentukan.	0	0	6	6	9.	Standar/ panduan/ prosedur pengimplementasian pengelolaan didefinisikan	0	0	6	6
		Urutan dan interaksi standar proses dengan proses lain ditentukan.	0	8	4	0	10.	Interaksi antar proses pengelolaan layanan dan insiden dengan proses lain diketahui	0	8	4	0
		Kompetensi dan peran yang diperlukan untuk melakukan suatu proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar.	4	5	3	0	11.	Adanya standar untuk kompetensi, peran, infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan dalam pengelolaan layanan dan insiden	4	5	3	0
		Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan suatu proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar.	4	5	3	0						

Level	Atribut	COBIT 5				No.	KUESIONER					
		Kriteria	Level Kapabilitas				Kriteria	Level Kapabilitas				
			0	1	2			3	0	1	2	3
		Metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan kesesuaian proses diidentifikasi.	7	5	0	0	12.	Terdapat metode untuk mengukur efektivitas dan kesesuaian pada pelaksanaan pengelolaan	7	5	0	0
	PA3.2 Process Deployment	Proses yang ditentukan digunakan berdasarkan standar yang dipilih dan/ atau disesuaikan dengan proses yang tepat.	0	6	4	2	13.	Pengimplementasian pengelolaan layanan dan insiden TI sesuai dengan prosedur/standar yang berlaku di perusahaan	0	6	4	2
		Diperlukan peran, tanggung jawab, dan wewenang untuk melakukan proses yang ditentukan, ditugaskan dan dikomunikasikan.	0	6	4	2						
		Personil yang melakukan proses yang ditentukan kompeten atas pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang sesuai.	0	6	4	2						
		Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses yang ditentukan tersedia, dialokasikan dan digunakan.	0	6	4	2						
		Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan proses yang ditentukan tersedia, dikelola dan dipelihara.	0	6	4	2						
		Data yang sesuai dikumpulkan dan dianalisis sebagai dasar untuk memahami perilaku proses untuk	0	6	4	2						

Level	Atribut	COBIT 5				No.	KUESIONER							
		Kriteria	Level Kapabilitas				Kriteria	Level Kapabilitas						
			0	1	2			3	0	1	2	3		
		menunjukkan kesesuaiannya dan keefektifan, dan untuk mengevaluasi di mana perbaikan berkelanjutan dari proses bisa dibuat.												
Level 4 Predictable Process	PA4.1 Process Measurement	Memproses kebutuhan informasi dalam mendukung tujuan bisnis yang relevan.	2	6	2	2	14.	Kebutuhan informasi yang berkaitan dengan tujuan bisnis ditetapkan	2	6	2	2		
		Tujuan pengukuran proses diturunkan dari kebutuhan informasi proses.	1	7	3	1	15.	Tujuan pengukuran pengelolaan berdasarkan kebutuhan informasi ditentukan	1	7	3	1		
		Tujuan kuantitatif untuk proses kinerja dalam mendukung tujuan bisnis yang relevan.	2	7	3	0	16.	Adanya pengukuran kuantitatif untuk mengukur kinerja pengelolaan sesuai dengan kebutuhan	2	7	3	0		
		Ukuran dan frekuensi pengukuran diidentifikasi dan didefinisikan sejalan dengan proses tujuan pengukuran dan tujuan kuantitatif untuk kinerja proses.	1	7	3	1	17.	Pengukuran pengelolaan dilakukan sejalan dengan prosedur yang ada	1	7	3	1		
		Hasil pengukuran dikumpulkan, dianalisis dan dilaporkan untuk mengawasi sejauh mana tujuan kuantitatif untuk proses kinerja terpenuhi.	1	7	3	1	18.	Hasil pengukuran pengelolaan dikumpulkan, dianalisis, dan dilaporkan untuk mengawasi dan memverifikasi tujuan pengelolaan tersebut	1	7	3	1		

Level	Atribut	COBIT 5				No.	KUESIONER					
		Kriteria	Level Kapabilitas				Kriteria	Level Kapabilitas				
			0	1	2			3	0	1	2	3
		Hasil pengukuran digunakan untuk mengkarakterisasi kinerja proses.	1	7	3	1						
	PA4.2 Process Control	Teknik analisis dan kontrol adalah ditentukan dan diterapkan.	2	6	4	0	19.	Adanya batas tertentu untuk menganalisis dan mengendalikan kinerja pengelolaan, terutama hal yang terjadi di luar rencana	2	6	4	0
		Batas kontrol variasi ditetapkan untuk kinerja proses normal.	2	6	4	0						
		Data pengukuran dianalisis untuk khusus penyebab variasi.	2	6	4	0						
		Tindakan korektif diambil untuk mengatasi masalah khusus penyebab variasi.	2	6	4	0	20.	Adanya tindakan perbaikan untuk masalah yang terjadi di luar rencana	2	6	4	0
		Batas kontrol ditetapkan kembali sesuai dengan tindakan perbaikan.	2	6	4	0						
Level 5 Optimizing Process	PA5.1 Process Innovation	Tujuan peningkatan untuk proses didefinisikan untuk mendukung tujuan bisnis yang relevan.	2	5	3	2	21.	Terdapat tujuan peningkatan pengelolaan sesuai tujuan bisnis	2	5	3	2
		Data yang sesuai dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses kinerja.	2	5	3	2	22.	Data yang berkaitan dengan pengelolaan dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses kinerja	2	5	3	2
		Data yang sesuai dianalisis untuk diidentifikasi peluang untuk praktik terbaik dan inovasi.	5	5	1	1	23.	Terdapat peluang peningkatan kerja yang diidentifikasi untuk inovasi pelaksanaan pengelolaan	5	5	1	1
		Peluang perbaikan berasal dari teknologi dan konsep proses	6	4	2	0	24.	Adanya peluang peningkatan kerja berdasarkan perkembangan pengelolaan	6	4	2	0

Level	Atribut	COBIT 5				No.	KUESIONER					
		Kriteria	Level Kapabilitas				Kriteria	Level Kapabilitas				
			0	1	2			3	0	1	2	3
		diidentifikasi.					yang teridentifikasi					
		Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan peningkatan proses.	0	4	7	1	25.	Strategi implementasi dibuat untuk mencapai tujuan peningkatan pengeolaan layanan dan insiden TI	0	4	7	1
	PA5.2 Process Optimization	Dampak dari semua perubahan yang diusulkan dinilai terhadap tujuan dari proses yang ditetapkan dan proses standar.	1	8	3	0	26.	Dampak dari perubahan dinilai berdasarkan tujuan/standar pengelolaan yang telah ditetapkan	1	8	3	0
		Implementasi perubahan yang dikelola untuk memastikan bahwa setiap gangguan pada kinerja proses dipahami dan ditindaklanjuti.	1	8	3	0	27.	Implementasi perubahan dikelola untuk memastikan adanya pemahaman dan penanganan terhadap gangguan	1	8	3	0
		Efektivitas perubahan proses dievaluasi terhadap kebutuhan produk dan tujuan proses untuk menentukan apakah hasilnya karena disebabkan oleh penyebab khusus atau umum.	1	8	3	0	28.	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan dan insiden TI dievaluasi berdasarkan kebutuhan dan tujuannya	1	8	3	0

### Lampiran 3. Hasil Wawancara

Hasil wawancara digunakan untuk validasi jawaban responden. Bagian ini merupakan hasil wawancara dengan responden penelitian.

Hasil wawancara dengan responden iNews.

Responden 1.

Nama : Awaludin Manhal

Jabatan : *IT News Support Department Head*

Hari/Tanggal : Jumat, 10 Juli 2020

Waktu : 15.00 WIB

1	Pertanyaan: Apakah ada standar dan kebijakan mengenai pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi (TI) pada iNews?
	Jawaban: Ada, semua diatur dan terdapat dalam SOP <i>IT Broadcast</i> sesuai dengan perusahaan pusat yaitu PT Media Nusantara Citra Tbk. Karena iNews merupakan bagian dari MNC maka SOP <i>IT Broadcast</i> juga berlaku di iNews.
2	Pertanyaan: Bagaimana prosedur pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI pada perusahaan?
	Jawaban: Ada pada SOP untuk proses operasional yang sudah terintegrasi dengan fasilitas produksi terkait dengan pendistribusian form permintaan penggunaan peralatan penyiaran. Pertama adalah <i>Sect. Head IT Broadcast Production</i> dan <i>System</i> menerima dan mereview email terkait permintaan peralatan, kemudian memberikan <i>feedback</i> atas ketersediaan atau ketidaktersediaan peralatan melalui email ke bagian <i>Integrated Secretariat Technic</i> , kemudian menyiapkan dan mengecek kondisi peralatan tersebut dan <i>update</i> ke sistem dari gudang penyimpanan, melakukan penjadwalan peralatan dan <i>crew</i> yang bertugas, baru kemudian <i>crew</i> membawa dan menginstalasi peralatan atau layanan tersebut ke lokasi program dan melakukan monitoring selama program berlangsung. Jika terdapat masalah <i>troubleshooting</i> maka <i>crew</i> akan melakukan <i>uninstall</i> peralatan dengan melihat prosedur yang ada kemudian mengembalikan peralatannya. Untuk insiden yang terjadi ditengah program saat siaran langsung, biasanya <i>crew</i> yang sedang memonitor akan langsung mengerjakan insiden tersebut diwaktu <i>break</i> iklan. Untuk status permasalahannya itu di <i>daily report</i> ada <i>on progress</i> yang berarti sedang dikerjakan, <i>pending</i> yaitu sedang tertunda karena suatu hal dan <i>done</i> yang berarti telah selesai.
3	Pertanyaan: Apakah dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI ada klasifikasi masalah? Jika iya, bagaimana ciri-ciri klasifikasinya?
	Jawaban: Ada, biasanya akan diklasifikasikan di <i>daily report</i> . Klasifikasinya sebagai berikut: <i>Error</i> : Terjadi pada <i>layout</i> pada siaran, sistem dan <i>rundown</i> yang tidak berjalan

	<p>sebagaimana mestinya dan <i>promter</i> sebagai layar untuk pembawa acara siaran yang tidak jalan.</p> <p>Email: <i>spam</i>, reset email, permasalahan keamanan dan lupa <i>password</i>.</p> <p>Hak akses: sistem yang berisi <i>rundown</i> acara tidak dapat diakses karena sudah dikunci oleh produser dan tidak menginformasikannya kepada admin yang bertugas.</p> <p><i>Software Hardware</i>: card rusak, HDD tidak terbaca, aplikasi tidak <i>upgrade</i></p> <p>Lainnya: <i>CG Channel down</i>, <i>OS corrupt</i>, jaringan down, <i>backup</i> gagal.</p>
4	<p>Pertanyaan: Bagaimana dengan skala prioritas? Apakah sudah ada? Jika sudah, berdasarkan apa penentuan skala prioritasnya?</p> <p>Jawaban: Sudah ada, skala prioritas ditentukan dari tempat insiden terjadi dan waktu yang diperlukan untuk penanganannya, contohnya adalah prioritas biasanya adalah insiden yang terjadi di studio jika ada siaran langsung dengan pengerjaan saat <i>break</i> yaitu 5-15menit, kemudian pada <i>news room</i> tempat produser berada dengan pengerjaan setelah selesai siaran, dan masalah lebih dari 1jam – 24jam diluar siaran langsung dan merupakan masalah sehari-hari.</p>
5	<p>Pertanyaan: Siapa saja yang terlibat dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI?</p> <p>Jawaban: <i>Bagian IT Broadcast News Production Support dan System Admin Production.</i></p>
6	<p>Pertanyaan: Bagaimana kinerja pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI saat ini? Apakah sudah memenuhi kepuasan <i>user</i> maupun <i>stakeholders</i>?</p> <p>Jawaban: Sudah sesuai dan memenuhi kepuasan <i>user</i>.</p>
7	<p>Pertanyaan: Apakah ada penilaian kinerja dari pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI? Jika ada, apakah penilaian kinerja tersebut digunakan untuk evaluasi?</p> <p>Jawaban: Untuk penilaian kinerja bisa dilihat dari <i>daily report</i> dengan melihat jumlah pengerjaan masalah dan solusi yang dilakukan. Untuk evaluasi biasanya diadakan setiap bulannya dengan <i>Sect. Head</i>.</p>
8	<p>Pertanyaan: Apakah ada pencatatan atau dokumentasi untuk dijadikan hasil berbentuk laporan dari pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI?</p> <p>Jawaban: Ada yaitu <i>daily report</i>. Laporan yang dihasilkan dari <i>daily report</i> bisa berupa laporan harian sampai dengan laporan bulanan.</p>
9	<p>Pertanyaan: Apakah laporan tersebut digunakan untuk mengevaluasi masalah agar tidak terjadi lagi dikemudian hari?</p> <p>Jawaban: Iya digunakan, biasanya untuk evaluasi ini masalah perangkat yang rusak apakah harus diganti atau tidak dan juga masalah pada <i>software</i> apakah dibutuhkan pembaharuan atau tidak.</p>
10	<p>Pertanyaan:</p>

	<p>Apakah permasalahan yang dihadapi dalam penerapan IT di perusahaan? Dan apa saja kekurangan dari pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI?</p> <p>Jawaban: Permasalahan yang dihadapi sejauh ini adalah kebutuhan biaya yaitu permintaan <i>user</i> yang memiliki lebih banyak dari alat yang dimiliki. Kalau kekurangan itu lebih kepada <i>user</i> yang melaporkan masalah yang sama lebih dari satu kali, maka sepertinya harus dibuatkan sebuah catatan khusus untuk menangani masalah tersebut. Kekurangan lain yaitu tidak adanya sebuah sistem pengaduan sehingga masalah yang terjadi bisa dikonfirmasi ke <i>user</i> secara online.</p>
11	<p>Pertanyaan: Apakah prosedur pada pengelolaan sudah diimplementasikan dengan benar?</p> <p>Jawaban: Sejauh ini sudah sesuai dengan SOP, walaupun jika ada insiden tertentu masih disesuaikan dengan kondisi saat itu.</p>
12	<p>Pertanyaan: Bagaimana jika waktu yang diperlukan untuk permintaan layanan dan insiden masalah melebihi standar pada klasifikasi masalah?</p> <p>Jawaban: Untuk masalah dan insiden pada siaran langsung akan dilakukan rencana cadangan yaitu dilakukan secara manual karena siaran harus terus berlangsung. Untuk permintaan layanan sejauh ini selalu selesai sesuai standar waktu. Jika ada yang melebihi batas rata-rata waktu akan diidentifikasi alasan mengapa tidak terselesaikan, jika <i>crew</i> yang bertugas tidak mampu untuk mengerjakan maka akan dioper ke tingkatan yang lebih tinggi yaitu <i>Sect. Head</i> dan begitu seterusnya.</p>
13	<p>Pertanyaan: Apakah ada perbedaan dari <i>service request</i>, <i>service incident</i> dan <i>problem</i>?</p> <p>Jawaban: Kalau pada iNews sendiri untuk permintaan layanan biasanya dilakukan bukan untuk <i>daily basic</i>, contohnya penginstallan sebuah <i>software</i> yang dilakukan secara terjadwal untuk semua bagian dan peminjaman peralatan penyiaran. Kalau insiden dan masalah terjadi belum ada analisis penyebab dan solusi mendalamnya karena biasanya hanya dilihat dari <i>daily report</i> saja.</p>
14	<p>Pertanyaan: Apakah dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI ini terdapat acuan yang digunakan?</p> <p>Jawaban: Tidak ada acuan.</p>
15	<p>Pertanyaan: Sistem informasi apa saja yang digunakan oleh perusahaan?</p> <p>Jawaban: Mesin CG, <i>playout</i>, <i>promter</i>, <i>software</i> untuk merekam program dan <i>software editing</i>.</p>
16	<p>Pertanyaan: Apakah sudah ada rincian struktur dan tanggung jawab staf?</p> <p>Jawaban: Sudah ada, sesuai dengan peran dan tanggung jawab yang digambarkan dengan struktur organisasi dan SOP <i>IT Broadcast</i> yang ada.</p>
17	<p>Pertanyaan:</p>

	<p>Apakah dokumen <i>Service Level Agreement (SLAs)</i> digunakan dalam proses pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI?</p> <p>Jawaban:                  Untuk SLA menggunakan prosedur pada SOP <i>IT Broadcast</i> yaitu persetujuan yang harus dilaksanakan dari bagian <i>IT Broadcast</i> kepada <i>Secretariat Technic</i> dan juga dengan pihak produksi atau <i>Technical Director</i>. Untuk SLA khusus bagian <i>IT</i> belum terdokumentasi masih sesuai dengan prosedur saja.                  Digunakan sebagai persetujuan penyedia layanan oleh pihak IT dan pihak penyiaran namun persetujuan tersebut tidak dapat disebarluaskan karena bukan hanya berhubungan dengan TI. Untuk SLA yang digunakan sesama IT tidak ada.</p>
18	<p>Pertanyaan:                  Bagaimana komunikasi dan interaksi antara bagian IT dan bagian lainnya yang terkait?</p> <p>Jawaban:                  Komunikasi antar bagian terdokumentasi dalam prosedur di dalam SOP <i>IT Broadcast</i> dan itu berjalan dengan baik. Di masing-masing bagian sudah mengetahui peran, tanggungjawab dan aktivitas yang harus dilakukan.                  Beberapa insiden dan masalah yang dihadapi masih dengan cara komunikasi secara langsung yang akan langsung dikerjakan oleh pihak IT namun untuk bagian <i>request</i> sudah terdokumentasi.                   Komunikasi yang terjalin masih dengan komunikasi secara langsung, belum terdokumentasi secara jelas peran setiap individu. Pembagian peran dan tanggung jawab itu hanya ada pada struktur organisasi dan SOP perusahaan berdasarkan bagian masing-masing, belum secara detail mengenai individu. Namun, pembagiannya jelas dan semua mengerjakan sesuai dengan peran masing-masing.</p>
19	<p>Pertanyaan:                  Bagaimana dengan hasil pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI? Apakah sudah ada format yang jelas?</p> <p>Jawaban:                  Hasil dari pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI ini bisa dilihat dalam <i>daily report</i>, untuk format sudah cukup jelas sesuai dengan pengisian <i>daily report</i> tersebut.</p>

Responden 2.

Nama : Deny Masatu

Jabatan : *Sect. Head IT News Production Support*

Hari/Tanggal : Jumat, 10 Juli 2020

Waktu : 16.00 WIB

1	<p>Pertanyaan:                  Apakah ada standar dan kebijakan mengenai pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi (TI) pada iNews?</p> <p>Jawaban:                  Ada, semua diatur dan terdapat dalam SOP <i>IT Broadcast</i> dan diikuti oleh iNews.</p>
2	<p>Pertanyaan:                  Bagaimana prosedur pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI pada perusahaan?</p>

	<p>Jawaban:</p> <p>Pada pengelolaan layanan dan insiden TI ini terjadi di produksi siaran yang dilakukan untuk siaran langsung maupun tidak langsung. Prosedurnya adalah <i>user</i> melaporkan kesalahan pada sistem atau peralatan <i>broadcast</i> pada pihak IT, jika siaran langsung sedang berjalan maka pihak IT akan langsung mengerjakan laporan tersebut ditengah <i>break</i> acara, jika masalah dan insiden tidak dapat selesai maka pihak IT akan membantu siaran dengan cara manual dan mengerjakan insiden tersebut setelah siaran selesai. Jika <i>user</i> yang membutuhkan layanan dapat menghubungi pihak IT dan akan dicatat pada <i>daily report</i> untuk segera dikerjakan. <i>Daily report</i> juga berguna untuk mencatat permintaan layanan, masalah dan insiden apa saja yang terjadi sehingga dapat dilihat oleh <i>shift</i> selanjutnya.</p>
3	<p>Pertanyaan:</p> <p>Apakah dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI ada klasifikasi masalah? Jika iya, bagaimana ciri-ciri klasifikasinya?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Ada, biasanya akan diklasifikasikan di <i>daily report</i>. Klasifikasinya adalah berdasarkan jenis masalah contohnya masalah email yaitu reset email, <i>spam</i> dan lainnya, kemudian masalah <i>error</i> di setiap aktivitas penyiaran, permasalahan perangkat lunak dan keras yang dilaporkan oleh <i>user</i> dan permasalahan lainnya seperti <i>backup</i> gagal dan <i>channel down</i>. Klasifikasi juga bisa berdasarkan dengan lokasi kejadian masalah dan permintaan layanan, karena itu juga tercatat pada <i>daily report</i> dan dari klasifikasi lokasi kejadian tersebut bisa membantu untuk memprioritaskan masalah yang ada.</p>
4	<p>Pertanyaan:</p> <p>Bagaimana dengan skala prioritas? Apakah sudah ada? Jika sudah, berdasarkan apa penentuan skala prioritasnya?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Kalau skala prioritas untuk ditentukan oleh tempat dan waktu terjadinya masalah maupun insiden. Prioritas untuk bagian kami yaitu adalah ruang siaran yang sedang digunakan untuk program berjalan secara langsung, masalah yang terjadi harus segera dikerjakan dalam waktu <i>break</i>, selain itu prioritas juga ditentukan berdasarkan waktu penyelesaian masalah. Insiden pada ruang siaran dengan waktu 5-15menit untuk ruang non-siaran adalah 1-24 jam tergantung dengan masalah yang terjadi. Namun untuk permintaan layanan oleh <i>user</i> biasanya dapat dikerjakan dalam waktu 15-1 jam jika tidak ada siaran yang berlangsung.</p>
5	<p>Pertanyaan:</p> <p>Siapa saja yang terlibat dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Bagian <i>IT Broadcast News Production Support</i> dan <i>System Admin Production</i>.</p>
6	<p>Pertanyaan:</p> <p>Bagaimana memastikan bahwa pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI tersebut telah diselesaikan dari sisi pengguna? Dan adakah tingkat kepuasannya?</p> <p>Jawaban:</p> <p>Untuk siaran langsung akan konfirmasi ke bagian penyiaran jika insiden telah selesai, untuk masalah operasional akan konfirmasi juga pada <i>user</i>. Tidak ada tingkat kepuasan, hanya jika masalah belum selesai maka <i>user</i> akan menghubungi lagi dan akan tercatat pada <i>daily report</i> jika masalah belum selesai, sedang</p>

	dikerjakan atau <i>dipending</i> .
7	<p>Pertanyaan: Bagaimana kinerja pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI saat ini? Apakah sudah memenuhi kepuasan <i>user</i> maupun <i>stakeholders</i>?</p> <p>Jawaban: Sudah sesuai dan memenuhi kepuasan <i>user</i>.</p>
8	<p>Pertanyaan: Apakah ada penilaian kinerja dari pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI? Jika ada, apakah penilaian kinerja tersebut digunakan untuk evaluasi?</p> <p>Jawaban: Untuk penilaian kinerja bisa dilihat dari <i>daily report</i> dan akan terlihat kinerja sesuai dengan yang menerima dan mengerjakan permintaan layanan dan insiden TI sesuai dengan <i>shift</i>. Untuk evaluasi belum ada dokumen khusus, namun biasanya setiap bulan akan dilihat dari laporan bulanan <i>daily report</i> tersebut untuk di evaluasi di rapat bulanan yang dilaksanakan oleh masing-masing bagian, bersamaan dengan mengevaluasi masalah dan insiden yang yang terjadi.</p>
9	<p>Pertanyaan: Apakah ada pencatatan atau dokumentasi untuk dijadikan hasil berbentuk laporan dari pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI?</p> <p>Jawaban: Laporan yang dihasilkan dari <i>daily report</i> bisa berupa laporan harian sampai dengan laporan bulanan.</p>
10	<p>Pertanyaan: Apakah laporan tersebut digunakan untuk mengevaluasi masalah agar tidak terjadi lagi dikemudian hari?</p> <p>Jawaban: Tentu digunakan, biasanya akan dilihat masalah yang sering muncul dan dirundingkan bagaimana solusinya agar masalah tersebut tidak terjadi lagi.</p>
11	<p>Pertanyaan: Apakah permasalahan yang dihadapi dalam penerapan IT di perusahaan? Dan apa saja kekurangan dari pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI?</p> <p>Jawaban: Permasalahan yang dihadapi sejauh ini adalah kebutuhan biaya yaitu permintaan <i>user</i> yang memiliki lebih banyak dari alat yang dimiliki.</p>
12	<p>Pertanyaan: Apakah prosedur pada pengelolaan sudah diimplementasikan dengan benar?</p> <p>Jawaban: Sudah sesuai dengan SOP <i>IT Broadcast</i>.</p>
13	<p>Pertanyaan: Bagaimana jika waktu yang diperlukan untuk permintaan layanan dan insiden masalah melebihi standar pada klasifikasi masalah?</p> <p>Jawaban: Jika ada masalah yang melebihi batas waktu pengerjaan biasanya dikarenakan masalah yang tidak sesuai dengan kemampuan individu itu. Untuk itu biasanya saya akan membantu langsung, jika masih belum terselesaikan akan dioper lagi atau didiskusikan bersamaan bagian lain yang memiliki kemampuan mengatasi masalah tersebut.</p>
14	Pertanyaan:

	<p>Apakah ada perbedaan dari <i>service request</i>, <i>service incident</i> dan <i>problem</i>?</p> <p>Jawaban:          Kalau di iNews sendiri, permintaan layanan biasanya berupa layanan menyediakan peralatan penyiaran untuk sebuah program dan itu tidak dilakukan setiap harinya, untuk insiden merupakan masalah yang tiba-tiba muncul terjadi saat siaran sedang berlangsung yang harus dikerjakan saat itu juga, untuk masalah terjadi saat jam operasional, bukan prioritas jika ada siaran berlangsung.</p>
15	<p>Pertanyaan:          Apakah dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI ini terdapat acuan yang digunakan?</p> <p>Jawaban:          Tidak ada acuan.</p>
16	<p>Pertanyaan:          Sistem informasi apa saja yang digunakan oleh perusahaan?</p> <p>Jawaban:          Mesin CG, <i>playout</i>, <i>promter</i>, <i>software</i> untuk merekam program dan <i>software editing</i>.</p>
17	<p>Pertanyaan:          Apakah sudah ada rincian struktur dan tanggung jawab staf?</p> <p>Jawaban:          Sudah ada, sesuai dengan peran dan tanggung jawab yang digambarkan dengan struktur organisasi dan SOP <i>IT Broadcast</i> yang ada.</p>
18	<p>Pertanyaan:          Apakah dokumen <i>Service Level Agreement (SLAs)</i> digunakan dalam proses pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI?</p> <p>Jawaban:          Digunakan sebagai persetujuan penyediaan layanan oleh pihak IT dan pihak penyiaran dalam prosedur SOP, untuk sesama <i>IT</i> belum ada.</p>
19	<p>Pertanyaan:          Apakah ada dokumen mengenai pengawasan asset dan kondisi kejadian masalah pada sistem?</p> <p>Jawaban:          Ada, itu semua terdokumentasi dalam <i>inventory</i> lengkap dengan <i>quantity</i>, nama aset, merk, type, sampai dengan <i>network</i> yang digunakan.</p>
20	<p>Pertanyaan:          Apakah ada proses mencatat dan laporan status permasalahan dan kesalahan?</p> <p>Jawaban:          Ada, semua terdapat pada <i>daily report</i> yang digunakan oleh pihak IT. Dilengkapi dengan lokasi kejadian, permasalahan, solusi yang dikerjakan, status permasalahan, dan <i>user</i>. Berisi juga mengenai <i>crew IT</i> yang sedang bertugas memonitor siaran yang tengah berlangsung sesuai <i>shift</i>.</p>
21	<p>Pertanyaan:          Bagaimana komunikasi dan interaksi antara bagian IT dan bagian lainnya yang terkait?</p> <p>Jawaban:          Komunikasi yang terjalin masih dengan komunikasi secara langsung sesuai dengan prosedur dalam SOP. Kondisi komunikasi juga berjalan dengan baik karena semua bagian saling bekerjasama dan mengikuti aturan.</p>

22	Pertanyaan: Bagaimana dengan hasil pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI? Apakah sudah ada format yang jelas?
	Jawaban: Hasil berupa <i>daily report</i> dengan format yang jelas dan diisi setiap harinya oleh <i>crew</i> yang sedang bertugas.

## Responden 3.

Nama : Febrian Danu Birowo  
 Jabatan : Staf *IT News System Admin Production*  
 Hari/Tanggal : Jumat, 10 Juli 2020  
 Waktu : 16.30.00 WIB

1	Pertanyaan: Apakah ada standar dan kebijakan mengenai pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi (TI) pada iNews?
	Jawaban: Ada, semua diatur dan terdapat dalam <i>SOP IT Broadcast</i> .
2	Pertanyaan: Bagaimana prosedur pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI pada perusahaan?
	Jawaban: Untuk bagian ini permintaan layanan menangani masalah yang berhubungan dengan sistem yang digunakan oleh iNews. Untuk prosedur sama seperti bagian <i>News Production Support</i> hanya dalam penangannya saja yang beda karena sudah beda <i>crew</i> yang menangani.
3	Pertanyaan: Apakah dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI ada klasifikasi masalah? Jika iya, bagaimana ciri-ciri klasifikasinya?
	Jawaban: Ada, akan diklasifikasikan di <i>daily report</i> . Klasifikasinya contohnya adalah sistem <i>hang</i> , <i>backup</i> gagal, <i>software</i> yang membutuhkan <i>upgrade</i> .
4	Pertanyaan: Bagaimana dengan skala prioritas? Apakah sudah ada? Jika sudah, berdasarkan apa penentuan skala prioritasnya?
	Jawaban: Sudah ada berdasarkan waktu penanganan masalah, yaitu: Tinggi: 5-15menit Sedang: 15-1jam Rendah: 1jam-24jam Hampir sama seperti bagian NPS dalam menangani masalah, prioritas pertama merupakan sistem yang berada di dalam ruang siaran.
5	Pertanyaan: Siapa saja yang terlibat dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI?
	Jawaban: <i>Bagian IT Broadcast News Production Support</i> dan <i>System Admin Production</i> .
6	Pertanyaan: Bagaimana memastikan bahwa pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI

	<p>tersebut telah diselesaikan dari sisi pengguna? Dan adakah tingkat kepuasannya?</p> <p>Jawaban: Iya, untuk tingkat kepuasan belum ada sistem online seperti penilaian kinerja jadi masih harus konfirmasi secara langsung kepada <i>user</i>.</p>
7	<p>Pertanyaan: Apakah ada pencatatan atau dokumentasi untuk dijadikan hasil berbentuk laporan dari pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI?</p> <p>Jawaban: Ada yaitu <i>daily report</i>. Laporan yang dihasilkan dari <i>daily report</i> bisa berupa laporan harian sampai dengan laporan bulanan.</p>
8	<p>Pertanyaan: Apakah laporan tersebut digunakan untuk mengevaluasi masalah agar tidak terjadi lagi dikemudian hari?</p> <p>Jawaban: Digunakan agar masalah tidak terulang kembali dan dapat mengatasi masalah tersebut dengan cepat.</p>
9	<p>Pertanyaan: Apakah permasalahan yang dihadapi dalam penerapan IT di perusahaan? Dan apa saja kekurangan dari pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI?</p> <p>Jawaban: Permasalahan yang dihadapi adalah adanya permasalahan yang terjadi secara berulang, itu mengartikan bahwa proses evaluasi tidak berjalan lancar maupun <i>user</i> yang memerlukan informasi tambahan untuk mengatasi masalah yang telah berulang, contoh masalah berulang itu seperti <i>printer mati</i>, <i>card</i> tidak terbaca.</p>
10	<p>Pertanyaan: Apakah prosedur pada pengelolaan sudah diimplementasikan dengan benar?</p> <p>Jawaban: Sejauh ini sudah sesuai dengan SOP, walaupun jika ada insiden tertentu masih disesuaikan dengan kondisi saat itu.</p>
11	<p>Pertanyaan: Apakah sudah ada rincian struktur dan tanggung jawab staf?</p> <p>Jawaban: Ada, setiap bagian sudah ada rincian struktur, peran dan tanggungjawabnya.</p>
12	<p>Pertanyaan: Apakah dokumen <i>Service Level Agreement (SLAs)</i> digunakan dalam proses pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI?</p> <p>Jawaban: Kalau untuk antar bagian sudah ada pada SOP, untuk sesama bagian belum terdokumentasi.</p>
13	<p>Pertanyaan: Apakah ada proses mencatat dan laporan status permasalahan dan kesalahan?</p> <p>Jawaban: Ada, semua terdapat pada <i>daily report</i> yang digunakan oleh pihak IT.</p>
14	<p>Pertanyaan: Bagaimana komunikasi dan interaksi antara bagian IT dan bagian lainnya yang terkait?</p> <p>Jawaban: Komunikasi berjalan dengan baik karena masing-masing sudah memiliki peran</p>

	dan tanggungjawab sendiri, hanya saja masih ada beberapa kesalahan yang muncul dalam menerapkan komunikasi yang sesuai dengan prosedur.
15	Pertanyaan: Bagaimana dengan hasil pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI? Apakah sudah ada format yang jelas?
16	Jawaban: Hasil dari pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI ini bisa dilihat dalam <i>daily report</i> , untuk format sudah cukup jelas sesuai dengan pengisian <i>daily report</i> tersebut.

Responden 4.

Nama : Reza Fahrizal  
 Jabatan : *IT Broadcast Developer*  
 Hari/Tanggal : Jumat, 10 Juli 2020  
 Waktu : 16.30.00 WIB

1	Pertanyaan: Apakah bagian IT perusahaan sudah melakukan analisis risiko?
	Jawaban: Sudah, dilakukan pertahun oleh bagian IT secara keseluruhan. Dan di analisis untuk risiko dalam 5 tahun kedepan. Untuk dokumennya disimpan oleh petinggi dan manajer setiap bagian dan tidak dapat disebarluaskan.
2	Pertanyaan: Apakah evaluasi yang dilakukan oleh berbagai bagian sudah dilaksanakan dengan sesuai dan konsisten?
	Jawaban: Belum, evaluasi memang dilakukan setiap bulannya namun hasil dari evaluasi tersebut belum diawasi secara konsisten sehingga masih banyak kesalahan berulang yang padahal sudah dibahas saat evaluasi.
3	Pertanyaan: Apakah terdapat rencana peningkatan pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI?
	Jawaban: Untuk saat ini belum, sekarang berfokus pada hasil evaluasi saja yang harus lebih diawasi sehingga dalam pengimplementasiannya dapat berjalan optimal.

#### Lampiran 4 Hasil Verifikasi Dokumen dan Validasi Kuesioner

Hasil verifikasi berdasarkan untuk *base practices* dan *work products* yang ada pada pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI, serta hasil validasi kuesioner berdasarkan hasil wawancara. Berikut merupakan hasil verifikasi dokumen dan validasi kuesioner.

##### 4.1 Hasil Verifikasi Dokumen

BASE PRACTICES (BPs)				FAKTA
No.	Aktivitas	Ada	Tidak	
1.	Mendefinisikan skema klasifikasi permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	1		Skema dilakukan secara langsung, skema klasifikasi permintaan layanan dan insiden TI yang telah terjadi tercatat pada <i>Daily Report</i> sesuai dengan lokasi kejadian sehingga dapat ditentukan pula prioritasnya. Selain lokasi dilihat juga jenis permasalahan yang terjadi, namun klasifikasi tersebut belum ada secara tertulis.
2.	Mencatat, mengklasifikasikan, dan memprioritaskan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	1		Sudah dilakukan. Dari <i>daily report</i> , <i>IT Staff</i> akan menentukan prioritas dari masalah yang <i>urgent</i> terlebih dahulu dilihat dari tempat insiden berada, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Studio yang digunakan saat siaran langsung</li> <li>2) <i>News Room</i> untuk proses editing dan lainnya yang digunakan oleh produser</li> </ol> Dan berdasarkan waktu penanganannya, yaitu: High $\leq$ 5 menit; Medium = 1 jam; Low > 24jam. Dalam penanganannya masih berdasarkan masalah yang harus diselesaikan terlebih dahulu, kemudian <i>user</i> yang menangani tiap masalah juga berbeda dilihat berdasarkan kesulitan masalahnya. Urutan masalah yang harus ditangani adalah sebagai berikut:

				<ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>Layout error</i></li> <li>2) <i>CG Channel down</i></li> <li>3) Sistem dan <i>rundown</i> produser <i>error/hang</i></li> <li>4) Kesalahan pada <i>promter</i></li> <li>5) Kesalahan pada akses masuk dari sistem <i>rundown</i></li> <li>6) Jaringan <i>down</i></li> <li>7) Memperbaiki <i>printer</i> dan <i>lost connection</i></li> </ol>
3.	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan.	1		Permintaan layanan diverifikasi, diterima dan dikerjakan, kemudian akan dicatat pada <i>daily report</i> yang dibuat oleh <i>IT</i> dengan alur penanganan dari pengaduan <i>staff</i> sampai dengan <i>IT Staff</i> sesuai dengan SOP.
4.	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan tindakan penanganan insiden.	1		Dilakukan. Dari pengaduan awal dicatat pada <i>daily report</i> kemudian diselesaikan masalah tersebut oleh <i>IT Staff</i> dan dilakukan <i>update</i> pada status di <i>daily report</i> . Untuk analisis gejala belum dilakukan secara terdokumentasi di bagian IT ini, karena penanganan masalah umumnya terjadi saat penyiaran berita secara langsung.
5.	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan terkait TI.	1		Solusi ada jika insiden sudah berhasil diselesaikan dan penanganannya dicatat pada <i>daily report</i> .
6.	Memverifikasi kepuasan <i>user</i> terhadap penanganan insiden dan permintaan layanan.	1		Konfirmasi langsung pada <i>user</i> jika laporan mereka telah selesai dan akan tercatat pada <i>daily report</i> .
7	Melihat status dan menghasilkan laporan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	1		Pada <i>daily report</i> dapat dibuat untuk laporan per hari/ per bulan yang berisi masalah yang telah diselesaikan serta penanganan dari setiap masalah tersebut. Status masalah pada <i>daily report</i> , berupa: <i>On progress</i> : sedang dikerjakan <i>Pending</i> : pengerjaan ditunda <i>Done/OK</i> : sudah diselesaikan

WORK PRODUCTS (WPs)				FAKTA
No.	Input	Ada	Tidak	
1.	<i>Service Level Agreements (SLAs)</i>	1		Ada dengan pihak eksternal yang berhubungan dengan bagian penyiaran dan produksi, bisa dilihat di dalam <i>SOP IT Broadcast</i> bagian prosedur yang sudah ada persetujuan yang berhubungan dengan bagian lain. Untuk pihak IT tidak ada kesepakatan resmi.
2.	<i>Configuration repository</i>		1	Tidak ada.
	<i>Updated repository with configuration items</i>		1	
	Laporan status konfigurasi		1	
3.	Peraturan pengawasan aset dan kondisi kejadian	1		Ada pada dokumen <i>Inventory</i> yang berisi aset yang harus dimonitoring untuk digunakan.
4.	Skema klasifikasi masalah	1		Ada pada <i>daily report</i> berdasarkan dengan lokasi terjadinya masalah yang akan menentukan prioritas.
5.	Tindakan dan komunikasi penanganan insiden	1		Ada pada <i>daily report</i> yang dilengkapi dengan status penanganan dan pada SOP berisi tindakan yang harus dilakukan untuk menangani insiden.
6.	<i>Security Incident Tickets</i>		1	Belum ada untuk bagian <i>security</i> .
7.	Risk-related root causes	1		Ada pada dokumen perencanaan risiko, namun dokumen tidak bisa dikeluarkan karena berhubungan dengan MNC Group.
8.	Rencana penanganan risiko insiden	1		Ada pada dokumen analisis risiko yang direncanakan setiap tahunnya dan diadakan analisis risiko untuk 5 tahun kedepan. Namun dokumen bersifat rahasia.
9.	Komunikasi dari pengetahuan yang dipelajari	1		Pengetahuan yang dipelajari berasal dari <i>daily report</i> sebagai catatan atas penyelesaian masalah.
10.	Laporan dari permasalahan yang telah selesai	1		Ada pada <i>daily report</i> .
11.	<i>OLAs (Operational Level Agreement)</i>	1		OLA terdapat pada SOP untuk divisi IT dan hubungannya dengan pihak <i>broadcast</i> .

12.	Laporan status permasalahan	1		Tercatat pada <i>daily report</i> .
	Catatan dan laporan kesalahan	1		
13.	Laporan pengawasan penanganan masalah	1		Ada, yang merupakan laporan hasil dari <i>daily report</i> . Setiap harinya setelah penggantian <i>shift</i> maupun setiap bulannya.
<b>No.</b>	<b>Output</b>	<b>Ada</b>	<b>Tidak</b>	<b>FAKTA</b>
1.	Skema klasifikasi insiden dan permintaan layanan	1		Terdapat pada <i>daily report</i> dengan daftar klasifikasi masalah yaitu bagian penyiaran program, sistem, server, <i>database</i> , peralatan penyiaran, perawatan <i>hardware</i> dan <i>software</i> . Selain itu klasifikasi masalah juga berdasarkan lokasi terjadinya masalah yang dicantumkan dalam catatan pada <i>daily report</i> .
2.	Peraturan untuk eskalasi insiden		1	Tidak ada.
	Kriteria untuk registrasi masalah		1	
3.	Klasifikasi dan prioritas insiden dan layanan permintaan	1		Terdapat pada SOP dan <i>daily report</i> , namun klasifikasi antara permintaan layanan, masalah, dan insiden belum ada. Pada <i>daily report</i> digabungkan semua. Prioritas insiden didahulukan karena biasanya insiden berkaitan dengan penyiaran yang sifatnya <i>live</i> , untuk permintaan layanan dan masalah diprioritaskan menurut <i>staff IT</i> yang bertugas.
4.	Penerimaan permintaan layanan	1		Ada pada <i>daily report</i> dan laporan dari hasil <i>daily report</i> .
5.	Permintaan layanan yang dipenuhi	1		Terdapat pada <i>daily report</i> dan laporan dari hasil <i>daily report</i> .
	Layanan permintaan dan insiden yang telah dikerjakan.	1		
6.	Gejala insiden	1		Tidak semua insiden ada gejala, namun solusi dari setiap insiden yang terjadi ada pada <i>daily report</i> .
	Solusi dari penanganan Insiden	1		
7.	Konfirmasi kepuasan pengguna dari penanganan insiden	1		Konfirmasi secara langsung dan akan dicatat pada <i>daily report</i> .
8.	Log masalah	1		Terdapat pada <i>daily report</i> untuk setiap permintaan layanan, masalah, dan insiden yang terjadi.
	Log insiden dan permintaan layanan	1		
	Laporan tren dan status insiden	1		

Laporan tren dan status permintaan layanan	1		
--	---	--	--

4.2 Hasil Validasi Kuesioner 2-5

Level	Atribut Proses	Kriteria	Rekapitulasi Kuesioner				Hasil Penilaian				Keterangan
			Level Kapabilitas				Level Kapabilitas				
			0	1	2	3	0	1	2	3	
Level 2 Managed Proses	PA2.1 Performance Management	Tujuan untuk kinerja proses teridentifikasi			1				1		Tujuan diketahui, ada pada SOP.
		Kinerja proses direncanakan dan dimonitor			1				1		Kinerja proses diawasi melalui <i>daily report</i> yang diperiksa setiap bulannya didalam rapat bulanan.
		Kinerja proses disesuaikan untuk memenuhi rencana.			1			1			Kinerja proses memenuhi rencana sesuai dengan SOP dan rapat yang dilakukan, namun masih belum teratur.
		Tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan proses didefinisikan, ditugaskan, dan dikomunikasikan.				1				1	Definisi tanggung jawab dan wewenang sudah jelas dan dikomunikasikan dengan baik.
		Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan.			1				1		Teridentifikasi dan tersedia untuk digunakan. Namun tidak semua sumber daya tersedia sesuai keinginan.

Level	Atribut Proses	Kriteria	Rekapitulasi Kuesioner				Hasil Penilaian				Keterangan
			Level Kapabilitas				Level Kapabilitas				
			0	1	2	3	0	1	2	3	
		Antarmuka antara pihak yang terlibat dikelola untuk memastikan komunikasi yang efektif dan penugasan tanggung jawab yang jelas.			1			1			Komunikasi antar pihak efektif dan tanggung jawab teridentifikasi dengan jelas terdapat dalam SOP.
	PA2.2 Work Product Management	Kebutuhan untuk <i>work product</i> dari proses didefinisikan.				1			1		Hasil dari pengerjaan didefinisikan dengan jelas di laporan bulanan.
		Kebutuhan untuk dokumentasi dan kendali dari <i>work product</i> didefinisikan.				1			1		
		<i>Work product</i> diidentifikasi dengan tepat didokumentasikan dan dikendalikan.			1			1			Hasil pengerjaan pengelolaan sudah diidentifikasi di laporan bulanan, namun untuk evaluasi belum terdokumentasi.
		<i>Work product</i> ditinjau sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dan disesuaikan seperlunya untuk memenuhi kebutuhan.			1			1			
Level 3 Establish Process	PA3.1 Process Definition	Proses standar, didefinisikan yang menjelaskan elemen mendasar yang harus ada dimasukkan ke dalam proses yang ditentukan.				1			1		Standar atau dari pengelolaan cukup jelas dan dilaksanakan.
		Urutan dan interaksi standar proses dengan proses lain ditentukan.			1				1		Interaksi antar bagian diketahui dengan pembagian tugas dan tanggung jawab menurut SOP masing-masing bagian.

Level	Atribut Proses	Kriteria	Rekapitulasi Kuesioner				Hasil Penilaian				Keterangan
			Level Kapabilitas				Level Kapabilitas				
			0	1	2	3	0	1	2	3	
		Kompetensi dan peran yang diperlukan untuk melakukan suatu proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar.	1				1				Peran terdapat dalam struktur organisasi dan proses diidentifikasi oleh SOP.
		Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan suatu proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar.	1				1				
		Metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan kesesuaian proses diidentifikasi.	1			1					
	PA3.2 Process Deployment	Proses yang ditentukan digunakan berdasarkan standar yang dipilih dan/ atau disesuaikan dengan proses yang tepat.			1				1		Peran dan tanggung jawab sudah diidentifikasi, ditugaskan, dan dikomunikasikan dengan baik. Tugas yang dijalankan dalam pengelolaan layanan dan insiden TI tidak semuanya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
		Diperlukan peran, tanggung jawab, dan wewenang untuk melakukan proses yang ditentukan, ditugaskan dan dikomunikasikan.			1				1		
		Personil yang melakukan proses yang ditentukan kompeten atas pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang sesuai.			1				1		
		Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses yang ditentukan tersedia, dialokasikan dan digunakan.			1				1		

Level	Atribut Proses	Kriteria	Rekapitulasi Kuesioner				Hasil Penilaian				Keterangan
			Level Kapabilitas				Level Kapabilitas				
			0	1	2	3	0	1	2	3	
		Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan proses yang ditentukan tersedia, dikelola dan dipelihara.			1				1		
		Data yang sesuai dikumpulkan dan dianalisis sebagai dasar untuk memahami perilaku proses untuk menunjukkan kesesuaiannya dan keefektifan, dan untuk mengevaluasi di mana perbaikan berkelanjutan dari proses bisa dibuat.			1				1		
Level 4 Predictable Process	PA4.1 Process Measurement	Memproses kebutuhan informasi dalam mendukung tujuan bisnis yang relevan.		1				1			Telah ditetapkan, namun belum teratur.
		Tujuan pengukuran proses diturunkan dari kebutuhan informasi proses.	1				1				Hanya sesuai dengan SOP dan laporan permasalahan.
		Tujuan kuantitatif untuk proses kinerja dalam mendukung tujuan bisnis yang relevan.	1				1				Hanya sesuai dengan SOP dan laporan permasalahan.
		Ukuran dan frekuensi pengukuran diidentifikasi dan didefinisikan sejalan dengan proses tujuan pengukuran dan tujuan kuantitatif untuk kinerja proses.		1				1			

Level	Atribut Proses	Kriteria	Rekapitulasi Kuesioner				Hasil Penilaian				Keterangan	
			Level Kapabilitas				Level Kapabilitas					
			0	1	2	3	0	1	2	3		
		Hasil pengukuran dikumpulkan, dianalisis dan dilaporkan untuk mengawasi sejauh mana tujuan kuantitatif untuk proses kinerja terpenuhi.		1				1			Hasil dilaporkan dalam bentuk laporan bulanan tetapi tidak digunakan untuk mengawasi tujuan pengelolaan tersebut.	
		Hasil pengukuran digunakan untuk mengkarakterisasi kinerja proses.		1				1				
	PA4.2 Process Control	Teknik analisis dan kontrol adalah ditentukan dan diterapkan.		1				1			Tidak dilakukan evaluasi, namun terdapat analisis risiko dengan batas sampai dengan 5 tahun kedepan.	
		Batas kontrol variasi ditetapkan untuk kinerja proses normal.		1				1				
		Data pengukuran dianalisis untuk khusus penyebab variasi.		1				1				
		Tindakan korektif diambil untuk mengatasi masalah khusus penyebab variasi.			1			1			Tindakan perbaikan tidak dilakukan secara berkala, hanya saat insiden terjadi.	
		Batas kontrol ditetapkan kembali sesuai dengan tindakan perbaikan.			1			1				
	Level 5 Optimizing Process	PA5.1 Process Innovation	Tujuan peningkatan untuk proses didefinisikan untuk mendukung tujuan bisnis yang relevan.				1		1			Tidak dilakukan secara aktif dan intens.
			Data yang sesuai dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi			1		1				Tidak dilakukan analisis lebih lanjut.

Level	Atribut Proses	Kriteria	Rekapitulasi Kuesioner				Hasil Penilaian				Keterangan
			Level Kapabilitas				Level Kapabilitas				
			0	1	2	3	0	1	2	3	
		dalam proses kinerja.									
		Data yang sesuai dianalisis untuk diidentifikasi peluang untuk praktik terbaik dan inovasi.	1				1				Tidak ada analisis untuk peningkatan inovasi kerja.
		Peluang perbaikan berasal dari teknologi dan konsep proses diidentifikasi.	1				1				Tidak diidentifikasinya perkembangan pada pengelolaan layanan dan insiden.
		Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan peningkatan proses.			1		1				Dalam peningkatan pengelolaan terdapat strategi agar pengelolaan layanan semakin cepat dalam menangani layanan dan insiden.
	PA5.2 Process Optimization	Dampak dari semua perubahan yang diusulkan dinilai terhadap tujuan dari proses yang ditetapkan dan proses standar.		1			1				Belum adanya identifikasi dampak dari perubahan yang ada.
		Implementasi perubahan yang dikelola untuk memastikan bahwa setiap gangguan pada kinerja proses dipahami dan ditindaklanjuti.			1		1				Adanya perubahan namun tidak dikelola secara maksimal.
		Efektivitas perubahan proses dievaluasi terhadap kebutuhan produk dan tujuan proses untuk menentukan apakah hasilnya karena disebabkan oleh penyebab khusus atau umum.		1			1				Belum adanya evaluasi mengenai perubahan yang dilakukan.

### Lampiran 5 Hasil Penilaian Tingkat Kapabilitas

Berikut merupakan hasil dari penilaian tingkat kapabilitas pada iNews berdasarkan kuesioner yang telah diverifikasi kelengkapan dokumennya dan divalidasi dari hasil wawancara. Penilaian tingkat kapabilitas dari level 1 sampai dengan level 5.

#### 1) Pencapaian Kapabilitas Level 1

<b>BASE PRACTICES (BPs)</b>			
<b>No.</b>	<b>Aktivitas</b>	<b>Ada</b>	<b>Tidak</b>
1.	Mendefinisikan skema klasifikasi permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	1	
2.	Mencatat, mengklasifikasikan, dan memprioritaskan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	1	
3.	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan.	1	
4.	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan tindakan penanganan insiden.	1	
5.	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan terkait TI.	1	
6.	Memverifikasi kepuasan <i>user</i> terhadap penanganan insiden dan permintaan layanan.	1	
7.	Melihat status dan menghasilkan laporan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	1	
<b>WORK PRODUCTS (WPs)</b>			
<b>No.</b>	<b>Input</b>	<b>Ada</b>	<b>Tidak</b>
1.	<i>Service Level Agreements (SLAs)</i>	1	
2.	<i>Configuration repository</i>		1
	<i>Updated repository with configuration items</i>		1
	Laporan status konfigurasi		1
3.	Peraturan pengawasan aset dan kondisi kejadian	1	
4.	Skema klasifikasi masalah	1	
5.	Tindakan dan komunikasi penanganan insiden	1	
6.	<i>Security Incident Tickets</i>		1
7.	Risk-related root causes	1	
8.	Rencana penanganan risiko insiden	1	
9.	Komunikasi dari pengetahuan yang dipelajari	1	
10.	Laporan dari permasalahan yang telah selesai	1	
11.	<i>OLAs (Operational Level Agreement)</i>	1	
12.	Laporan status permasalahan	1	
	Catatan dan laporan kesalahan	1	
13.	Laporan pengawasan penanganan masalah	1	

No.	Output	Ada	Tidak
1.	Skema klasifikasi insiden dan permintaan layanan	1	
2.	Peraturan untuk eskalasi insiden		1
	Kriteria untuk registrasi masalah		1
3.	Klasifikasi dan prioritas insiden dan layanan permintaan	1	
4.	Penerimaan permintaan layanan	1	
5.	Permintaan layanan yang dipenuhi	1	
	Layanan permintaan dan insiden yang telah dikerjakan.	1	
6.	Gejala insiden	1	
	Solusi dari penanganan Insiden	1	
7.	Konfirmasi kepuasan pengguna dari penanganan insiden	1	
8.	Log masalah	1	
	Log insiden dan permintaan layanan	1	
	Laporan tren dan status insiden	1	
	Laporan tren dan status permintaan layanan	1	
Total		31	6
Rata-rata		84%	
Rating Atribut		<i>Largely Achieved</i>	

## 2) Pencapaian Kapabilitas Level 2-5

Level	Atribut Proses	Kriteria	NA	PA	LA	FA
Level 2 Managed Proses	PA2.1 Performance Management	Tujuan untuk kinerja proses teridentifikasi			1	
		Kinerja proses direncanakan dan dimonitor			1	
		Kinerja proses disesuaikan untuk memenuhi rencana.		1		
		Tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan proses didefinisikan, ditugaskan, dan dikomunikasikan.				1
		Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan.			1	
		Antarmuka antara pihak yang terlibat dikelola untuk memastikan komunikasi yang efektif dan penugasan tanggung jawab yang jelas.			1	
	Total			2	4	1
	Persentase		2.00			
	Rating Atribut		<i>Largely Achieved</i>			
	PA2.2 Work Product Management		Kebutuhan untuk <i>work product</i> dari proses didefinisikan.			1
Kebutuhan untuk dokumentasi dan kendali dari <i>work product</i> didefinisikan.					1	
<i>Work product</i> diidentifikasi dengan tepat didokumentasikan dan dikendalikan.				1		

Level	Atribut Proses	Kriteria	NA	PA	LA	FA
		<i>Work product</i> ditinjau sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dan disesuaikan seperlunya untuk memenuhi kebutuhan.		1		
		Total	0	2	2	0
		Rata-rata	1,50			
		<i>Rating Atribut</i>	<i>Partially Achieved</i>			
Level 3 Establish Process	PA3.1 Process Definition	Proses standar, didefinisikan yang menjelaskan elemen mendasar yang harus ada dimasukkan ke dalam proses yang ditentukan.			1	
		Urutan dan interaksi standar proses dengan proses lain ditentukan.			1	
		Kompetensi dan peran yang diperlukan untuk melakukan suatu proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar.		1		
		Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan suatu proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar.		1		
		Metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan kesesuaian proses diidentifikasi.	1			
		Total	1	2	2	0
		Rata-rata	1,20			
		<i>Rating Atribut</i>	<i>Partially Achieved</i>			
	PA3.2 Process Deployment	Proses yang ditentukan digunakan berdasarkan standar yang dipilih dan/ atau disesuaikan dengan proses yang tepat.			1	
		Diperlukan peran, tanggung jawab, dan wewenang untuk melakukan proses yang ditentukan, ditugaskan dan dikomunikasikan.			1	
		Personil yang melakukan proses yang ditentukan kompeten atas pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang sesuai.			1	
		Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses yang ditentukan tersedia, dialokasikan dan digunakan.			1	
		Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan proses yang ditentukan tersedia, dikelola dan dipelihara.			1	
		Data yang sesuai dikumpulkan dan dianalisis sebagai dasar untuk memahami perilaku proses untuk menunjukkan			1	

Level	Atribut Proses	Kriteria	NA	PA	LA	FA
		kesesuaiannya dan keefektifan, dan untuk mengevaluasi di mana perbaikan berkelanjutan dari proses bisa dibuat.				
	Total		0	0	6	0
	Rata-rata		2,00			
	Rating Atribut		<i>Largely Achieved</i>			
Level 4 Predictable Process	PA4.1 Process Measurement	Memproses kebutuhan informasi dalam mendukung tujuan bisnis yang relevan.		1		
		Tujuan pengukuran proses diturunkan dari kebutuhan informasi proses.	1			
		Tujuan kuantitatif untuk proses kinerja dalam mendukung tujuan bisnis yang relevan.	1			
		Ukuran dan frekuensi pengukuran diidentifikasi dan didefinisikan sejalan dengan proses tujuan pengukuran dan tujuan kuantitatif untuk kinerja proses.		1		
		Hasil pengukuran dikumpulkan, dianalisis dan dilaporkan untuk mengawasi sejauh mana tujuan kuantitatif untuk proses kinerja terpenuhi.		1		
		Hasil pengukuran digunakan untuk mengkarakterisasi kinerja proses.		1		
	Total		2	4	0	0
	Rata-rata		0,70			
	Rating Atribut		<i>Not Achieved</i>			
	PA4.2 Process Control	Teknik analisis dan kontrol adalah ditentukan dan diterapkan.		1		
		Batas kontrol variasi ditetapkan untuk kinerja proses normal.		1		
		Data pengukuran dianalisis untuk khusus penyebab variasi.		1		
		Tindakan korektif diambil untuk mengatasi masalah khusus penyebab variasi.		1		
		Batas kontrol ditetapkan kembali sesuai dengan tindakan perbaikan.		1		
Total		0	5	0	0	
Rata-rata		1,00				
Rating Atribut		<i>Partially Achieved</i>				
Level 5 Optimizing Process Innovation	PA5.1 Process Innovation	Tujuan peningkatan untuk proses didefinisikan untuk mendukung tujuan bisnis yang relevan.		1		
		Data yang sesuai dianalisis untuk	1			

Level	Atribut Proses	Kriteria	NA	PA	LA	FA
		diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses kinerja.				
		Data yang sesuai dianalisis untuk diidentifikasi peluang untuk praktik terbaik dan inovasi.	1			
		Peluang perbaikan berasal dari teknologi dan konsep proses diidentifikasi.	1			
		Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan peningkatan proses.		1		
		<b>Total</b>	3	2	0	0
		Rata-rata	0,40			
		<i>Rating Atribut</i>	<i>Not Achieved</i>			
	<b>PA5.2 Process Optimization</b>	Dampak dari semua perubahan yang diusulkan dinilai terhadap tujuan dari proses yang ditetapkan dan proses standar.	1			
		Implementasi perubahan yang dikelola untuk memastikan bahwa setiap gangguan pada kinerja proses dipahami dan ditindaklanjuti.		1		
		Efektivitas perubahan proses dievaluasi terhadap kebutuhan produk dan tujuan proses untuk menentukan apakah hasilnya karena disebabkan oleh penyebab khusus atau umum.	1			
		<b>Total</b>	2	1	0	0
		Rata-rata	0,30			
		<i>Rating Atribut</i>	<i>Not Achieved</i>			

Lampiran 6 Surat Izin Penelitian iNews



Lampiran 7 SOP IT Broadcast

Lembar Disposisi Reviewer  
GROUP CORPORATE POLICY

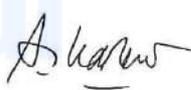
Tentang

Supporting IT Broadcast  
GCP/INTEGRATED.TECHNIC.IT POST PRODUCTION/MNC/001

No	Nama	Posisi	Tanggal	Paraf
1	Khairani Megasari	GCP	17/10/2016	KS
2	Indira Gunawan	section head ITB	1/11 - 2016	[Signature]
3	M. Nuzul Huda	IT Post Production Dept Head	1/10 - 2016	[Signature]
4	Kuswardi Aslan	IT	8/11 '16	[Signature]
5	Anna Melonie	GCP MNC	8/11/16	[Signature]
6	Prihantono	MNC	9/11/16	[Signature]
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				

	GROUP CORPORATE POLICY	Halaman: 1 of 11	
	Supporting IT Broadcast	NO. DOKUMEN: GCP/INTEGRATED.TECHNIC. IT POST PRODUCTION SUPPORT/MNC/001	
PT. Media Nusantara Citra Tbk	Mulai berlaku tanggal:	Revisi: 0	Tgl Revisi: 0

LEMBAR PENGESAHAN

Disiapkan oleh:		Diperiksa oleh:	
			
<b>Astri Yunita</b>	<b>M. Nurul Huda</b>	<b>Anna Melanie</b>	<b>Prihartono Mursanto</b>
Group Corporate Policy	Head of IT Post Production Support Department	Head of GCP MNC	Head of GCP MCOM
Tanggal :	Tanggal : 7/10/16	Tanggal :	Tanggal :

Disetujui oleh:	
	
<b>Kuswandi Aslan</b>	<b>Rachmat Djunaedi</b>
Head of Integrated IT Broadcast	Head of Technic 4 TV
Tanggal :	Tanggal :

Disetujui oleh :		Diketahui oleh:	
<b>Faisal Dharma Setiawan</b>	<b>David Fernando Audy</b>	<b>Indra Prastomiyono</b>	<b>Hary Tanoesoedibjo</b>
CFO MNC	Direktur Utama MNC	GGOD Director	CEO MNC Group
Tanggal :	Tanggal :	Tanggal :	Tanggal :

	GROUP CORPORATE POLICY	Halaman: 2 of 10	
	Supporting IT Broadcast	NO. DOKUMEN: GCP/INTEGRATED.TECHNIC. IT POST PRODUCTION SUPPORT/MNC/002	
PT. Media Nusantara Citra Tbk	Mulai berlaku tanggal:	Revisi: 0	Tgl Revisi: 0

#### 1. TUJUAN

Sebagai pedoman untuk memberikan panduan operasional kepada Departemen IT Post Production Support dalam hal pengelolaan peralatan IT Broadcast dan penyediaan tim IT untuk *support* kebutuhan produksi (baik program ataupun *event*).

#### 2. CAKUPAN

Diterapkan sebagai acuan bagi Departemen IT Post Production Support dalam mengelola pengeluaran & pengembalian peralatan IT Broadcast di gudang penyimpanan serta penjadwalan *crew* IT untuk *support* kebutuhan produksi (baik program ataupun *event*) antar Unit Bisnis.

#### 3. DEFINISI

- 3.1. Perseroan adalah PT. Global Mediacom Tbk dan PT. Media Nusantara Citra Tbk.
- 3.2. *Requestor* adalah Departemen/Divisi di dalam Perseroan yang mengajukan permintaan peminjaman peralatan teknik termasuk IT Broadcast.
- 3.3. Unit Bisnis integrasi adalah perusahaan yang bernaung di bawah MNC Media dan tergabung dalam integrasi, termasuk perusahaan yang akan terintegrasi di kemudian hari.
- 3.4. *Troubleshooting* adalah proses/tindakan penanganan gangguan/masalah atau ketidaknormalan yang terjadi pada peralatan IT Broadcast.

#### 4. REFERENSI

- 4.1. Struktur Organisasi *Integrated Technic* MNC Media – IT Broadcast
- 4.2. *Operational Integrated Production Facility* (GCP/INTEGRATED PROD.SPRT-MNC/004)
- 4.3. Pengeluaran & Pengembalian Peralatan Teknik Broadcast Kebutuhan *Production in House* (GCP/INTEGRATED.SOB-MNC/002)
- 4.4. Penanganan dan Pertanggungjawaban Kerusakan dan Kehilangan Aset Tetap (GCP/FIN-MNC/019)

	GROUP CORPORATE POLICY	Halaman: 3 of 10	
	Supporting IT Broadcast	NO. DOKUMEN: GCP/INTEGRATED.TECHNIC. IT POST PRODUCTION SUPPORT/MNC/002	
PT. Media Nusantara Citra Tbk	Mulai berlaku tanggal:	Revisi: 0	Tgl Revisi: 0

## 5. KEBIJAKAN

- 5.1. Departemen IT Post Production Support bertanggung jawab atas pengelolaan peralatan IT Broadcast dan penjadwalan *crew* IT untuk *support* kebutuhan produksi (baik program ataupun *event*) antar Unit Bisnis.
- 5.2. Adapun peralatan IT Broadcast yang dibutuhkan untuk *support* kebutuhan produksi sebagai berikut :
  - a. *Digital Video Player and Recorder*
  - b. *Equipment Audio & Video Playlist*
  - c. *Equipment CG (Character Generate)*
  - d. *Equipment Prompter / Matador / Tab dan Ipad*
  - e. *Video Streaming (buzzer, push button)*
  - f. *Multimedia*
  - g. *Digital Stage*
- 5.3. Proses pengeluaran dan pengembalian peralatan IT Broadcast merujuk pada prosedur Pengeluaran dan Pengembalian Peralatan Teknik Broadcast Kebutuhan *Production in House* (GCP/INTEGRATED.SOB-MNC/002).
- 5.4. Departemen IT Post Production Support melakukan hal berikut dalam proses pengeluaran dan pengembalian peralatan IT Broadcast :
  - 5.4.1. *Section Head* IT Broadcast System & Production Support menerima dan *me-review email* yang berisi *form* peminjaman peralatan IT Broadcast dari *Integrated Secretariat Technic* terkait.
  - 5.4.2. Memberikan *feedback* melalui *email* dengan format yang sudah diatur dalam prosedur *Operational integrated Production Facility* (GCP/INTEGRATED.PROD.SPRT-MNC/004) ke bagian *Integrated Secretariat Technic*, maksimal H+3 hari kerja pukul 16.00 WIB dari tanggal *order booking/revisi*.
  - 5.4.3. *Section Head* IT Broadcast System & Production Support membuat jadwal peralatan IT Broadcast dan jadwal *crew* IT yang bertugas di program/*event* tersebut.
  - 5.4.4. *Section Head* IT Broadcast System & Production Support mengirimkan *email* terkait jadwal peralatan IT Broadcast setiap bulan ke *Integrated Studio Booking Facility* dan jadwal *crew* IT yang bertugas di program/*event*.
  - 5.4.5. *Crew IT* mendatangi gudang penyimpanan dengan membawa *form* peminjaman peralatan IT Broadcast.
  - 5.4.6. *Section Head* IT Broadcast System & Production Support & *crew* IT memeriksa kelengkapan dan kondisi fisik peralatan IT Broadcast.

	GROUP CORPORATE POLICY	Halaman: 4 of 10	
	Supporting IT Broadcast	NO. DOKUMEN: GCP/INTEGRATED.TECHNIC. IT POST PRODUCTION SUPPORT/MNC/002	
PT. Media Nusantara Citra Tbk	Mulai berlaku tanggal:	Revisi: 0	Tgl Revisi: 0

- 5.4.7. *Section Head* IT Broadcast *update* ke sistem terkait kegiatan pengeluaran peralatan IT Broadcast.
- 5.4.8. *Crew* IT membawa peralatan IT Broadcast ke lokasi acara.
- 5.5. Tahapan yang dilakukan oleh *crew* IT di lokasi acara diantaranya :
- 5.5.1. Melakukan koordinasi dengan *Technical Director*
- 5.5.2. Menginstalasi peralatan IT Broadcast di lokasi acara.
- 5.5.3. Memonitoring peralatan IT Broadcast selama program/*event* berlangsung.
- 5.5.4. Melakukan proses *un*-instalasi peralatan IT Broadcast setelah program/*event* selesai.
- 5.5.5. Membawa dan mengembalikan peralatan IT Broadcast ke gudang penyimpanan yang disertai dengan *form* peminjaman peralatan IT Broadcast.
- 5.6. *Crew IT* dan *Section Head* IT Broadcast System & Production Support bersama – sama melakukan pemeriksaan peralatan IT Broadcast meliputi kelengkapan dan kondisi fisik peralatan IT Broadcast yang dikembalikan.
- 5.7. *Section Head* IT Broadcast System & Production Support menyimpan kembali peralatan teknik broadcast ke gudang penyimpanan dan *update* ke sistem terkait kegiatan pengembalian peralatan IT Broadcast.
- 5.8. Apabila terjadi kerusakan dan kehilangan pada peralatan IT Broadcast maka merujuk pada prosedur Pengeluaran & Pengembalian Peralatan Teknik Broadcast Kebutuhan *Production in House* (GCP/INTEGRATED.SOB-MNC/002).
- 5.9. Selanjutnya proses pertanggungjawaban merujuk pada prosedur GCP No.GCP/FIN-MNC/019 tentang Penanganan dan Pertanggungjawaban Kerusakan dan Kehilangan Aset Tetap.

	GROUP CORPORATE POLICY	Halaman: 5 of 10	
	Supporting IT Broadcast	<b>NO. DOKUMEN:</b> GCP/INTEGRATED.TECHNIC. IT POST PRODUCTION SUPPORT/MNC/002	
PT. Media Nusantara Citra Tbk	Mulai berlaku tanggal:	Revisi: 0	Tgl Revisi: 0

**6. DOKUMEN YANG DIGUNAKAN**

- 6.1. *Form* Permintaan Penggunaan Peralatan IT Broadcast
- 6.2. *Jadwal Crew IT*
- 6.3. *Jadwal Peralatan IT Broadcast*

	GROUP CORPORATE POLICY	Halaman: 6 of 10	
	Supporting IT Broadcast	NO. DOKUMEN: GCP/INTEGRATED.TECHNIC. IT POST PRODUCTION SUPPORT/MNC/002	
PT. Media Nusantara Citra Tbk	Mulai berlaku tanggal:	Revisi: 0	Tgl Revisi: 0

7. PROSEDUR

KEGIATAN	DOKUMEN TERKAIT	PELAKSANA	PROSEDUR
<p>Mulai</p> <p>Proses Operasional Integrated Production Facility</p>		Integrated Secretariat Technic	Lihat SOP Proses Operational Integrated Production Facility, terkait dengan pendistribusian form permintaan penggunaan peralatan, salah satunya peralatan IT Broadcast.
<p>Menerima dan mereview email terkait permintaan peralatan IT Broadcast</p>	Form permintaan penggunaan peralatan IT Broadcast	Sec.Head IT Broadcast System & Production Support	Menerima dan mereview email terkait permintaan peralatan IT Broadcast.
<p>Memberikan feedback email ke bagian Integrated Secretariat Technic</p>		Sec.Head IT Broadcast System & Production Support	Memberikan feedback atas ketersediaan atau ketidakterediaan peralatan IT Broadcast melalui email ke bagian Integrated Secretariat Technic.
<p>Menyiapkan dan mengecek kondisi fisik peralatan IT Broadcast serta update ke sistem</p>	Form permintaan penggunaan peralatan IT Broadcast	- Sec.Head IT Broadcast System & Production Support - Crew IT	Menyiapkan dan mengecek kondisi fisik peralatan IT Broadcast sesuai dengan form permintaan penggunaan peralatan IT Broadcast, serta update ke sistem terkait pengeluaran peralatan dr gudang penyimpanan.
<p>Melakukan penjadwalan peralatan dan Crew IT berdasarkan program/event.</p>		Sec.Head IT Broadcast System & Production Support	Melakukan penjadwalan peralatan dan crew IT berdasarkan program/event.
<p>Membawa dan menginstalasi peralatan IT ke lokasi program/event</p>		Crew IT	Membawa dan menginstalasi peralatan IT ke lokasi program/event.
<p>Monitoring peralatan IT Broadcast selama program/event berlangsung</p>		Crew IT	Monitoring peralatan IT Broadcast selama program/event berlangsung.
<p>Ada masalah trouble shooting?</p> <p>Ya</p> <p>Tidak</p> <p>Uninstall peralatan IT Broadcast</p> <p>Troubleshooting</p>		Crew IT	Jika tidak terdapat masalah troubleshooting, maka uninstall peralatan IT Broadcast Jika terdapat masalah troubleshooting, maka lihat prosedur trouble shooting.
<p>Mengembalikan peralatan IT Broadcast dan update ke sistem</p> <p>Selesai</p>	Form permintaan penggunaan peralatan IT Broadcast	Crew IT	Mengembalikan peralatan IT Broadcast ke gudang penyimpanan dan update ke sistem.

	GROUP CORPORATE POLICY	Halaman: 7 of 10	
	Supporting IT Broadcast	NO. DOKUMEN: GCP/INTEGRATED. TECHNIC. IT POST PRODUCTION SUPPORT/MNC/002	
PT. Media Nusantara Citra Tbk	Mulai berlaku tanggal:	Revisi: 0	Tgl Revisi: 0

#### 8. KETENTUAN LAIN - LAIN

- 8.1. Segala hal yang belum diatur atau belum cukup diatur dalam ketentuan ini akan diputuskan berdasarkan persetujuan terlebih dahulu dari Direktur Utama dan Direksi Perseroan.
- 8.2. Dengan diberlakukannya ketentuan ini, maka semua ketentuan yang dikeluarkan sebelumnya mengenai "Supporting IT Broadcast" dinyatakan tidak berlaku lagi.
- 8.3. Ketentuan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.



	GROUP CORPORATE POLICY	Halaman: 9 of 10	
	Supporting IT Broadcast	NO. DOKUMEN: GCP/INTEGRATED.TECHNIC. IT POST PRODUCTION SUPPORT/MNC/002	
PT. Media Nusantara Citra Tbk	Mulai berlaku tanggal:	Revisi: 0	Tgl Revisi: 0

9.2. Jadwal Crew IT

NO	NAMA	01-01	02-01	03-01	04-01	05-01	06-01	07-01	08-01
		SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	KABU	KAMIS	JUMAT	SABTU
1	DEWI AGUSTINIA 08121404711	LIBUR	LIBUR	LIBUR	MAINTENANCE	MAINTENANCE	MAINTENANCE	MAINTENANCE	LIBUR
2	ANWAR ALAM KHANAFI 08121407048	LIBUR	LIBUR	LUCKY SHOW dan BOLA SOLO	LUCKY SHOW	PAPER STD 11	MAINTENANCE	MAINTENANCE	BOLA SELEMAN
3	SOVIYANNA 08121403388	LIBUR	LIBUR	LUCKY SHOW dan BOLA SOLO	LUCKY SHOW	PAPER STD 11	MAINTENANCE	MAINTENANCE	BOLA SELEMAN
4	WICO LINTAH 08121407171	SETUP ACILA STD B	ACILA STD B	LIBUR	LIBUR	LUCKY SHOW	MAINTENANCE	EPL	LIBUR
5	YODI 08121407170	SETUP ACILA STD B	ACILA STD B	LIBUR	LIBUR	LUCKY SHOW	MAINTENANCE	MAINTENANCE	LIBUR

NO	NAMA	09-01	10-01	11-01	12-01	13-01	14-01	15-01	16-01
		MINGGU	SENIN	SELASA	KABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU
1	DEWI AGUSTINIA 08121404711	LIBUR	MAINTENANCE	LUCKY SHOW	LUCKY SHOW dan BAPER	PAPER STD 11	PAPER STD 11	EPL	LIBUR
2	ANWAR ALAM KHANAFI 08121407048	BOLA SELEMAN	BOLA SELEMAN	LIBUR	LIBUR	SETUP PGA	PGA	LIBUR	LIBUR
3	SOVIYANNA 08121403388	BOLA SELEMAN	BOLA SELEMAN	LIBUR	LIBUR	SETUP PGA	PGA	LIBUR	LIBUR
4	WICO LINTAH 08121407171	LIBUR	SETUP HUT ANAK BALANAN	SETUP HUT ANAK BALANAN	SETUP HUT ANAK BALANAN	BOLA SOLO	BOLA SOLO	BOLA SOLO	LIBUR
5	YODI 08121407170	LIBUR	SETUP HUT ANAK BALANAN	SETUP HUT ANAK BALANAN	HUT ANAK BALANAN	BOLA SOLO	BOLA SOLO	BOLA SOLO	LIBUR
6	WIKHA DUNAWAN			LUCKY SHOW	LUCKY SHOW dan BAPER	PAPER STD 11	PAPER STD 11		

NO	NAMA	17-01	18-01	19-01	20-01	21-01	22-01	23-01	24-01
		SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN
1	DEWI AGUSTINIA 08121404711	LIBUR	MAINTENANCE	LUCKY SHOW	MAINTENANCE	MAINTENANCE	LIBUR	LIBUR	LIBUR
2	ANWAR ALAM KHANAFI 08121407048	LUCKY SHOW dan BOLA SOLO	MAINTENANCE	LUCKY SHOW	MAINTENANCE	MAINTENANCE	EPL	LIBUR	MAINTENANCE
3	SOVIYANNA 08121403388	LUCKY SHOW dan BOLA SOLO	MAINTENANCE	MAINTENANCE	MAINTENANCE	PAPER STD 11	LIBUR	LIBUR	LUCKY SHOW dan BOLA SOLO
4	WICO LINTAH 08121407171	LIBUR	LUCKY SHOW	MAINTENANCE	MAINTENANCE	MAINTENANCE	LIBUR	LIBUR	LUCKY SHOW dan BOLA SOLO
5	YODI 08121407170	LIBUR	LUCKY SHOW	MAINTENANCE	MAINTENANCE	PAPER STD 11	LIBUR	LIBUR	MAINTENANCE



Lampiran 8 Job Desk *IT Newsroom Computer System (NRCS)*

## JOB DESCRIPTION



<b>NAMA JABATAN</b>	IT NRCS	<b>STRUKTUR ORGANISASI</b> (Satu tingkat di atas dan satu tingkat di bawah jabatan ini)	
<b>DEPARTEMEN</b>	Studio & Outside Broadcast		
<b>DIVISI</b>	IT Broadcast		
<b>PENDIDIKAN MINIMAL</b>	S-1		
<b>PENGALAMAN KERJA</b>	..... TAHUN		
<b>PERSYARATAN KHUSUS</b>			
<b>TANGGUNG JAWAB &amp; RUANG LINGKUP</b>	Bertanggung jawab menjaga kelangsungan program-program yang dilaksanakan di studio sekaligus menjaga peralatan IT Broadcast yang digunakan.		
<b>NO</b>	<b>TUGAS</b>	<b>WEWENANG</b>	<b>UKURAN KEBERHASILAN</b>
1.	Memastikan dan menyiapkan alat IT Broadcast yang diperlukan untuk kebutuhan on air, baik di dalam studio maupun di luar studio	Mendapatkan informasi yang utuh tentang program acara	Mengetahui <i>flow system</i> dengan baik ( <i>automation</i> maupun <i>non-automation</i> )
2.	Meminta arahan dari Section IT NRCS apabila ada peralatan IT Broadcast yang kurang/rusak.	Membuat usulan pengadaan kepada section IT NRCS apabila terdapat kekurangan alat di dalam persiapan on air	Kelengkapan peralatan pendukung program dan ketepatan waktu.
3.	Membantu teknisi studio dalam melakukan instalasi peralatan yang akan digunakan untuk program outside studio	Memasang atau melakukan instalasi peralatan hingga system dapat berjalan dengan baik dan melaporkannya ke technical director  Berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait dalam instalasi	Melaksanakan instalasi sesuai dengan sistem yang berjalan. Sistem dapat beroperasi dengan baik.
4.	Melakukan pengecekan fungsi peralatan IT Broadcast sebelum program berlangsung	Mengoperasikan dan memastikan peralatan IT NRCS  memberikan masukan kepada operator apabila terjadi kendala pada saat dan sebelum <i>on air</i> .	Memastikan bahwa peralatan telah siap untuk dioperasikan.

5	Melakukan pengecekan fungsi <i>news automation</i>	Berkoordinasi dengan divisi terkait dengan <i>news automation</i> (ex : news gathering, library, social media, studio, biro) apabila terjadi permasalahan pada peralatan IT NRCS	Menyelesaikan permasalahan dari setiap departemen yang terkait  <i>Flow news automation</i> berjalan dengan baik
Jakarta, ..... Tanda tangan pemegang jabatan :  (Deny Kusuma Masatu) NIP : 501120926011		Atasan Pemegang jabatan (Min Kepala Seksi) :  (Awaludin Manhal)	Kepala Departemen :

Lampiran 9 Bukti Dokumen *Daily Report*

## DAILY REPORT STUDIO SUPPORT

No	BISNIS UNIT	Lokasi	Nama Program	Waktu	Status	PIC	KETERANGAN
1	MNC TV	STD 5	LINTAS PERISITWA	10:00-10:03	LIVE	adhandi/Azzam/Ricky	
2	INEWS	STD 3	INEWS SIANG	11:00-12:30	LIVE	adhandi/Azzam/Ricky	
3	INEWS	STD 3	SPECIAL REPORT	15:00-16:00	LIVE	adhandi/Azzam/Ricky	
4	MNCTV	STD 5	LINTAS PERISITWA	14:30-14:35	LIVE	adhandi/Azzam/Ricky	
5	MNCNEWS	STD 4	WORLD HEADLINES	13:30-14:00	LIVE	adhandi/Azzam/Ricky	
6	MNCNEWS	STD 4	SIGAP	14:00-14:30	LIVE	adhandi/Azzam/Ricky	
7	MNCTV	STD 5	LINTAS INEWS SIANG	11:29-11:59	LIVE	adhandi/Azzam/Ricky	
8	MNC NEWS	STD 6	GOOD MORNING INDONESIA	08:00-09:15	LIVE		
9	GTV	STD 6	OBSESI	09:28-10:00	LIVE		
10	GTV	STD 6	BULETIN INEWS SIANG	10:00-11:00	LIVE		
11	RCTI	STD 8	SEPUTER INEWS SIANG	11:30-12:45	LIVE		
12	MNC NEWS	STD 6	INDONSEIA SIANG	12:00-13:30	LIVE		
13	INEWS	STD 8	ISELEB	13:30-14:00	LIVE		
14	MNC NEWS	STD 6	BREAKING NEWS MNC NEWS	15:30-15:55	LIVE	IBNU/ACHFIAN	
15	MNC NEWS	STD 6	INDONESIA PETANG	17:00-17:45	LIVE	IBNU/ACHFIAN	
16	MNC NEWS	STD 6	INDONESIA MALAM	20:00-21:00	TAPING	IBNU/ACHFIAN	
17	GTV	SDT6	GREBEK	21:00-21:30	TAPING	IBNU/ACHFIAN	
18	GTV	SDT6	BULETIN INEWS MALAM	21:30-22:00	TAPING	IBNU/ACHFIAN	
19	GTV	SDT6	BULETIN INEWS PAGI	22:00-22:30	TAPING	IBNU/ACHFIAN	
20	INEWS	STD7	TOP FILE	20:15-21:00	LIVE	IBNU/ACHFIAN	
21	RCTI	STD8	SERGAP	17:00-18:00	TAPING	IBNU/ACHFIAN	
22	RCTI	STD8	GOSPOT	21:00-22:00	TAPING	IBNU/ACHFIAN	
23	RCTI	STD8	SEPUTAR INEWS PAGI	22:00-23:30	TAPING	IBNU/ACHFIAN	
24	INEWS	STD8	PROGRAM KHUSUS INEWS	18:30-19:30	LIVE	IBNU/ACHFIAN	
24	INEWS	STD 3	INEWS SORE	16:00-18:00	LIVE	DANNY/UBAY	
24	INEWS	STD 3	INEWS MALAM	21:00-22:30	LIVE	DANNY/UBAY	

## DAILY REPORT NEWSROOM &amp; OTHERS SUPPORT

NO	UNIT	LOKASI	PERMASALAHAN	SOLUSI	STATUS	PIC	USER
1	INEWS	NEWSROOM	MOUSE RUSAK	GANTI MOUSE	DONE	DANNY	ZILLA
2	INEWS	NEWSROOM	TIDAK BISA NARIK DARI FILEZILLA	IMPORT ULANG XML	DONE	DANNY	WELLA
3	MNCTV	NEWSROOM	LOGIN NEWSFEED	PASSWORD BARU	DONE	IBNU	STEFANI

No	Engineer	Shift
1	M.FARIZ AZZAM	S1
2	Muhammad Syarifudin	S1
3	Aminur Sobah	S1
4	Ricky Sigumpar	S1
5	MOHAMAD IBNU ADAM	S2
6	ACHFIAN MEDIARTA	S2
7	DANNY WIBOWO	S2
8	UBAY DZUL AZMI	S2



DAILY REPORT STUDIO SUPPORT

No	BISNIS UNIT	Lokasi	Nama Program	Waktu	Status	PIC	KETERANGAN
1	MNC NEWS	STD 6	GOOD MORNING INDONESIA	08:00-09:15	LIVE	IBNU/ACHFIAN/SOBAH	
2	GTV	STD 6	OBSESI	09:28-10:00	LIVE	IBNU/ACHFIAN/SOBAH	
3	GTV	STD 6	BULETIN INEWS SIANG	10:00-11:00	LIVE	IBNU/ACHFIAN/SOBAH	
4	RCTI	STD 8	SEPUTER INEWS SIANG	11:30-12:45	LIVE	IBNU/ACHFIAN/SOBAH	
5	MNC NEWS	STD 6	INDONESIA SIANG	12:00-13:30	LIVE	IBNU/ACHFIAN/SOBAH	
6	INEWS	STD 6	ISELECT	13:30-14:00	LIVE	IBNU/ACHFIAN/SOBAH	
7	MNC TV	STD 5	LINTAS PERISITWA	10:00-10:03	LIVE	AZZAM	
8	INEWS	STD 3	INEWS SIANG	11:00-12:30	LIVE	AZZAM	
9	INEWS	STD 3	SPECIAL REPORT	15:00-16:00	LIVE	AZZAM	
10	MNCTV	STD 5	LINTAS PERISITWA	14:30-14:35	LIVE	AZZAM	
11	MNCNEWS	STD 4	WORLD HEADLINES	13:30-14:00	LIVE	AZZAM	
12	MNCNEWS	STD 4	SIGAP	14:00-14:30	LIVE	AZZAM	
13	MNCTV	STD 5	LINTAS INEWS SIANG	11:29-11:59	LIVE	AZZAM	
14	INEWS TV	STD3	INEWS SORE	16:00-18:00	LIVE	DANNY/WISNU	
15	INEWS TV	STD3	INEWS MALAM	21:00-22:30	LIVE	DANNY/WISNU	
16	INEWS TV	STD3	INEWS PAGI	22:30 - 23:30	TAPING	DANNY/WISNU	
17	MNCTV	STD 5	LINTAS INEWS PAGI	20:30-21:00	TAPING	DANNY/WISNU	
18	MNCTV	STD 5	LINTAS INEWS MALAM	21:00-22:00	TAPING	DANNY/WISNU	
19	MNCTV	STD 5	SELEB ON NEWS	15:05-15:35	LIVE	DANNY/WISNU	
20	MNC NEWS	STD 6	BREAKING NEWS MNC NEWS	15:30-15:55	LIVE	SHAKA/BENNY	
21	MNC NEWS	STD 6	INDONESIA PETANG	17:00-17:45	LIVE	SHAKA/BENNY	
22	MNC NEWS	STD 6	INDONESIA MALAM	20:00-21:00	TAPING	SHAKA/BENNY	
23	GTV	SDT6	GREBEK	21:00-21:30	TAPING	SHAKA/BENNY	
24	GTV	SDT6	BULETIN INEWS MALAM	21:30-22:00	TAPING	SHAKA/BENNY	
25	GTV	SDT6	BULETIN INEWS PAGI	22:00-22:30	TAPING	SHAKA/BENNY	
26	INEWS	STD7	TOP FILE	20:15-21:00	LIVE	SHAKA/BENNY	
27	RCTI	STD8	SERGAP	17:00-18:00	TAPING	SHAKA/BENNY	
28	RCTI	STD8	GOSPOT	21:00-22:00	TAPING	SHAKA/BENNY	
29	RCTI	STD8	SEPUTAR INEWS PAGI	22:00-23:30	TAPING	SHAKA/BENNY	

DAILY REPORT NEWSROOM & OTHERS SUPPORT

NO	UNIT	LOKASI	PERMASALAHAN	SOLUSI	STATUS	PIC	USER
1	MNCTV	DUBBING	APLIKASI DUBBING ERROR	RESTART PROGRAM & M	DONE	ACHFIAN/IBNU	WURI
2	MNCTV	EDITOR	TIDAK BISA KIRIM FILE KARNA	HAPUS FILE PROJECT YG S	DONE	IBNU	SOLICHIN
3	MNCTV	NEWSROOM	MONITOR GELAP	KABEL VGA KENDOR	DONE	AZZAM	EPI
4	MNCTV	STUDIO 5	PROMPTER DISCONNECT	RECONNECT ULANG	DONE	AZZAM/IBNU	DWI
5	MNCTV	STUDIO 5	PC CORIO GRAFIS HANG	RESTART ULANG PC	DONE	AZZAM/IBNU	ANDRI
6	INEWS	NEWSROOM	GAGAL INGEST	RESTART FILE INGEST	DONE	AZZAM/ACHFIAN	VALEN
7	RCTI	NEWSROOM	hardisk tidak terdetect	replace hardisk dan Insta	DONE	Benny/shaka	produser
8	RCTI	NEWSROOM	PC tidak digunakan	Pindah PC user	DONE	Benny/shaka	Risca
9	INEWS	LIBRARY	HDD COPY TAYANG BERMASA	BACKUP RECOVERY	DONE	SHAKA	SUMONO

No	Engineer	Shift
1	MOHAMAD IBNU ADAM	S1
2	ACHFIAN MEDIARTA	S1
3	AMINUR SOBAH	S1
4	M.FARIZ AZZAM	S1
5	DANNY WIBOWO	S2
6	WISNU AJI WICAKSONO	S2
7	Benny	s2
8	Shaka Musti Diguna	S2

Lampiran 10 Dokumen Inventory

INWSTV CHECKLIST ITEMS

NO	ITEM	QTY	DESCRIPTION	COMPUTER NAME	MODEL		MONITOR		NETWORK
					TYPE	SERIAL NUMBER	TYPE	SERIAL NUMBER	
1	MACPRO	1	GRAPHIC	NEWSGRAPHIC01	MacPro 6,1	FXKPF02FF894	DELL E2440L	QVDR4300E20	172.21.16.211 (DHCP)
2	MACPRO	1	GRAPHIC	NEWSGRAPHIC02	MacPro 6,1	FXKPF02FF894	DELL E2440L	QVDR4300E20	172.21.16.162 (DHCP)
3	MACPRO	1	GRAPHIC	NEWSGRAPHIC03	MacPro 6,1	VM000B06130G	DELL E2440L	QVDR4300E20	172.21.16.160 (DHCP)
4	MACPRO	1	GRAPHIC	NEWSGRAPHIC04	MacPro 3,1	VM0140051KYK	DELL E2440L	QVDR4300E20	172.21.16.63 (DHCP)
5	DELL PC	1	PRIP VIZIT & GRAPHIC	INW5-PC	DELL PRECISION T1700	4L1L132	DELL E2440L	QVDR4300E20	172.21.16.31 (DHCP)
6	DELL PC	1	PRIP VIZIT & GRAPHIC	MNCITVGRAPHIC	DELL PRECISION T1700	H0T132	HP Z DISPLAY	-	172.21.16.71 (DHCP)
7	HP PC	1	PRIP VIZIT & GRAPHIC	VIZART.PC	HP2420 Workstation	5QH4278N91	HP E1931	30Q4100 Q8P	172.27.4.181 (DHCP)
8	HP PC	1	PRIP VIZIT & GRAPHIC	PREPARATION_VZ	HP 2420 Workstation	5BH4278N91	HP E2211	ONC4290 Q8K	172.27.4.180 (DHCP)
9	HP PC	1	PRIP TITLEBOX	TLEBOX-Prif	HP 2400 Workstation	5BH111106G	L6	200191095027	STAND PLANE
<b>STUDIO</b>									
1	DELL PC	1	PC AUDIO	Audio-DNV1	DELL OPTIPLEX 3020	69K9K9S	HP L1710	-	-
2	DELL PC	1	NEWS COMMAND	STVIND001	DELL OPTIPLEX 3020	69K9K9S	DELL E1914H	-	172.27.4.176
3	DELL PC	1	NEWS CLIENT	STVNEW530	DELL OPTIPLEX 3020	69K9K9S	HP L1710	-	172.27.3.320
4	HP WORKSTATION	1	V2 ART	STVIND01	HP Z800 WORKSTATION	C2C50130GDM	HP ELITE D3FP	-	172.27.4.293
5	DELL PC	1	CAPTURE	IT-PC (Captur)	DELL PRECISION T1700	02T1322	DELL E1914H	ON0657791 641	172.21.0.200
6	HP PC	1	LOPPINGAN	IT-PC (Loppingan)	HP PAVILION 500-1160	4CE4340G1N	HP Z DISPLAY	ONC4290 Q8P	172.21.16.130
7	HP WORKSTATION	1	LOPPINGAN VIDEO WALL	PC-PC (VIDEO WALL)	HP XW9600 WORKSTATION	5BH1400C9B	HP L1710	-	172.21.16.41
8	HP PC	1	CCTV NTMC	TRAFFIC-PC (NTMC)	HP PRO 3300 MT	5QH4203 Q8VH	HP COMPAQ	-	161.168.88.66
9	HP PC	1	PROMPTER	SINDOTV.PROMPTER	HP PRO 3340 MT	5QH403 Q8G2	HP COMPAQ	-	172.27.3.7
10	SUPERMICRO	1	AIRBOOK	AIRBOOKMAIN-PC	SUPERMICRO	1234567890	HP L1900	-	172.22.7.32
11	SUPERMICRO	1	TITLEBOX	T3TO1A	SUPERMICRO	1234567890	HP ELITE D3FP	-	172.22.7.54
12	TERAFLEX	1	CONVERTER SDI TO HDMI	-	-	-	-	-	-
13									
14									
15									
16									
<b>REPORTING</b>									
1	DELL WORKSTATION	1	EDITING	STVIND03	DELL T9610	69K9K9S	DELL E2414H	ON-0210MY-74261-489-	172.27.4.162
2	DELL WORKSTATION	1	EDITING	STVIND04	DELL T9610	69K9K9S	DELL E2414H	ON-0210MY-74261-489-	172.27.4.163
3	DELL WORKSTATION	1	EDITING	STVIND05	DELL T9610	69K9K9S	DELL E2414H	ON-0210MY-74261-489-	172.27.4.164
4	DELL WORKSTATION	1	EDITING	STVIND07	DELL T9610	69K9K9S	DELL E2414H	ON-0210MY-74261-489-	172.27.4.166
5	DELL WORKSTATION	1	EDITING	STVIND08	DELL T9610	69K9K9S	DELL E2414H	ON-0210MY-74261-489-	172.27.4.167
6	DELL WORKSTATION	1	EDITING	STVIND09	DELL T9610	69K9K9S	DELL E2414H	ON-0210MY-74261-489-	172.27.4.168
7	MACPRO	1	EDITING (INVESTIGASI)	CURRENT AFFAIRS	MacPro 6,1	607K04TF4MC	HP COMPAQ E2002X	-	172.21.16.42
8	MACPRO	1	EDITING (INVESTIGASI)	CURRENT AFFAIRS	MacPro 6,1	607K04TF4MC	HP COMPAQ E2002X	-	172.21.16.45B
9	MACPRO	1	EDITING (INVESTIGASI)	CURRENT AFFAIRS	MacPro 6,1	607K04TF4MC	HP COMPAQ E2002X	-	172.21.16.112
10	MACPRO	1	EDITING (INVESTIGASI)	CURRENT AFFAIRS	MacPro 6,1	VM0106061KYK	HP COMPAQ E2002X	-	172.21.16.120
11	MACPRO	1	EDITING (INVESTIGASI)	CURRENT AFFAIRS	MacPro 6,1	VM013293KYK	HP L1710	-	172.21.16.125
12	MACPRO	1	EDITING (INVESTIGASI)	INVESTIGASI	MacPro 6,1	VM013293KYK	HP L1900	-	172.21.16.109
<b>REPORTING</b>									
1	DELL WORKSTATION	1	ASST	STVIND02	Dell Precision T1700	69K9K9S	Dell E1914H	ON-06577P-64180-431-1V1	172.27.4.177
2	DELL PC	1	NEWS CLIENT	STVNEW501	Dell optiplex 3020	69K9K9S	Dell E1914H	ON-06577P-64180-431-1V1	172.27.3.111
3	DELL PC	1	NEWS CLIENT	STVNEW502	Dell optiplex 3020	69K9K9S	Dell E1914H	ON-06577P-64180-431-1V1	172.27.3.112
4	DELL PC	1	NEWS CLIENT	STVNEW503	Dell optiplex 3020	69K9K9S	Dell E1914H	ON-06577P-64180-431-1V1	172.27.3.114
5	DELL PC	1	NEWS CLIENT	STVNEW504	Dell optiplex 3020	69K9K9S	Dell E1914H	ON-06577P-64180-431-1V1	172.27.3.113
6	DELL PC	1	NEWS CLIENT	STVNEW505	Dell optiplex 3020	69K9K9S	Dell E1914H	ON-06577P-64180-431-1V1	172.27.3.115
7	DELL PC	1	NEWS CLIENT	STVNEW511	Dell optiplex 3020	69K9K9S	Dell E1914H	ON-06577P-64180-431-1V1	172.27.3.121
8	DELL PC	1	NEWS CLIENT	STVNEW512	Dell optiplex 3020	69K9K9S	Dell E1914H	ON-06577P-64180-431-1V1	172.27.3.122
9	DELL PC	1	NEWS CLIENT	STVNEW513	Dell optiplex 3020	69K9K9S	Dell E1914H	ON-06577P-64180-431-1V1	172.27.3.123
10	DELL PC	1	NEWS CLIENT	STVNEW514	Dell optiplex 3020	69K9K9S	Dell E1914H	ON-06577P-64180-431-1V1	172.27.3.124
11	DELL PC	1	NEWS CLIENT	STVNEW515	Dell optiplex 3020	69K9K9S	Dell E1914H	ON-06577P-64180-431-1V1	172.27.3.125
12	DELL PC	1	NEWS CLIENT	STVNEW516	Dell optiplex 3020	69K9K9S	Dell E1914H	ON-06577P-64180-431-1V1	172.27.3.136
13	DELL PC	1	NEWS CLIENT	STVNEW521	Dell optiplex 3020	69K9K9S	Dell E1914H	ON-06577P-64180-431-1V1	172.27.3.131
14	DELL PC	1	NEWS CLIENT	STVNEW524	Dell optiplex 3020	69K9K9S	Dell E1914H	ON-06577P-64180-431-1V1	172.27.3.134
15	HP PC	1	INTERNET	STN000200	HP Z700 MT	5VH9F21	HP S1932	ON41089P DM	172.21.16.151
16	HP PC	1	INTERNET	STN000207	HP PRO 3300 MT	5QH4203 Q8VH	HP L1710	30C84130P	172.21.16.215
17	HP PC	1	INTERNET	STN000208	HP PRO 3300/2060	5BH1203 Q8VH	HP S1932	ON41030224	172.21.16.236
<b>REPORTING (INVESTIGASI)</b>									
18	LENOVO PC	1	INTERNET	STN000447	LENOVO THINK CENTRE	PC08AD6F	LENOVO E91	-	172.21.20.218
19	DELL PC	1	INTERNET	STN000907	Dell optiplex 3020	69K9K9S	DELL E1914H	-	172.21.20.106
20	HP PC	1	INTERNET	STN000014	HP COMPAQ DV 1700	5QH4203 Q8VH	HP S1932	-	172.21.20.233
21	HP PC	1	INTERNET	STN000190	HP PRO 3330 MT	5BH1203 Q8VH	HP S1932	-	172.21.20.25
22	HP PC	1	INTERNET	STN000193	HP PRO 3330 MT	5QH4203 Q8VH	HP S1932	-	172.21.20.145
23	HP PC	1	INTERNET	STN000196	HP PRO 3330 MT	5QH4203 Q8VH	HP S1932	-	172.21.20.147
24	HP PC	1	INTERNET	STN000192	HP PRO 3330 MT	5QH4203 Q8VH	HP S1932	-	172.21.20.144
25	HP PC	1	INTERNET	STN000194	HP PRO 3330 MT	5BH1203 Q8VH	HP S1932	-	172.21.20.218
26	LENOVO PC	1	INTERNET	STN000438	LENOVO THINK CENTRE	PC08AD6F	LENOVO E91	-	172.21.20.119
<b>LIBRARY NEWS</b>									
1	DELL PC	1	BRIDGING	BRIDGING-PC	DELL OPTIPLEX 755	4C9M1T5	HP COMPAQ	ONK0130 Q8C	172.22.7.242
2	HP WORKSTATION	1	LTO 6	SINDOTV-HP	HP Z420	5QH42750KH	HP L1900	ONN727497Z	172.27.4.185
3	MACPRO	1	QUALITY CONTROL	MAC PFD	MacPro 6,1	VM013293KYK	HP L1911	ONK0130 Q8C	172.22.7.158
4	IBM PC	1	LTO 4	WINDDWT-KC23408	IBM system x 3100M4	06V102	HP L1900	ONN727497Z	172.22.7.206
5	HP WORKSTATION	1	LTO 6	LIBRARY-PC	HP Z420	5QH42750KH	HP L1900	ONN727497Z	172.22.7.161
6	HP PC	1	BRIDGING	IBRC/ADCAST-PC	HP PAVILION 500-3300	4CE4340G1N	HP Z800	30Q4150 Q8P	172.27.4.183
7	HP PRO	1	BRIDGING	LIBRARY_LTO-PC	HP COMPAQ 8000	5BH10031BY	HP COMPAQ	ONK0130 Q8C	172.22.7.202
8	DELL PC	1	INTERNET	STN000217	DELL Vostro 220 Series	3V9VM	HP L1711	ONC03852 D	172.21.16.88
9									
10									
11									
12									
<b>LIBRARY PROGRAMMING</b>									
1	HP PC	1		STN000791	HP PRO 3330 MT	-	HP S1932	ON41089P C7	172.21.20.27
2	HP WORKSTATION	1	PC LTO 6-II	HP Z420	5QH42750KH	-	HP Z800	30M4000Y6	172.22.4.151
3	PC	1	PC LTO 5 IBM	System X3100 M4	06V1N80	-	HP S1932	K031A	172.22.7.247
4	LIBRARY PC	1	LIBRARY PC	LIBRARY PC	LIBRARY PC	-	L6 M224LA	205INTK51249	172.22.4.150
5	DELL PC	1	DELL PC	DELL PC	DELL PC	00T1321	DELL	-	172.22.7.157
6	HP WORKSTATION	1	HP WORKSTATION	STN000330	HP Z400	-	CHIMEI	22,DiAG/WN1480700	172.21.20.254
7	MACPRO	1	MAC PRO	MAC PRO	MAC PRO	VM2000LEUF	HP Z81040W	ONC1360J8	-
8	HP PC	1	HP PC	STN000221	HP Z420 MT	-	HP L1900	ONN727497Z	172.21.16.25
9	DELL PC	1	DELL PC	DELL OPTIPLEX 755	DELL OPTIPLEX 755	4C9M1T5	HP L1710	30C84130P	172.21.16.101
10	HP WORKSTATION	1	LIBRARY-HP	LIBRARY-HP	LIBRARY-HP	5QH42750KH	L6 L177W5R1	808 NL488604	172.22.7.216
11	DELL PC	1	TRANSFER/PSI-PC	DELL Precision T1700	COT132	-	DELL	ON-01NFTT-64180-431-043	172.22.7.238
12	MACPRO	1	MAC TRANSFER/PSI	MAC TRANSFER/PSI	MAC TRANSFER/PSI	VM22002LUM	HP COMPAQ	ONC200025R	172.22.7.238
13	PC	1	AP INVO-GRI	KODAT7/E	O 123456789	-	L6 121MP57H	507 MF SU12060	172.22.7.184
14	PC	1	AP INVO-G2	KODAT7/E	O 123456789	-	L6 121MP57H	507 MF SU12060	172.22.7.220
15	PC HP	1	PC MAS MONO	HP PRO 3330 MT	5BH1203 P10	-	-	-	172.21.20.43

16									
<b>INSERUTIF PRODUSER</b>									
1	HP PC	1	INTERNET	HP	HP PRO 3330 MT	SGH203QBNN	HP L1710	-	172.21.16.21.8
2	DELL PC	1	INTERNET	STND00310	DELL OPTIPLEX 3010	FCLQ622	DELL E1914H	-	172.21.20.19.8
3	DELL PC	1	INTERNET	STND00306	DELL OPTIPLEX 3010	DG1Q622	DELL E1914H	-	172.21.20.20.2
4	AXIOO PC	1	INTERNET	STND00254	AXIOO	00000000	DELL	-	172.21.20.24.4
5	HP PC	1	INTERNET	STND00316	HP PRO 2000/2080	SGH0155HLP	HP L1710	-	172.21.20.20.5
6	DELL PC	1	INTERNET	STND00309	DELL OPTIPLEX 3010	B4LQ622	HP L1710	-	172.21.20.20.1
7	HP PC	1	INTERNET	STND00315	HP PRO 2000 MT	SGH0155H31	HP L1710	-	172.21.20.20.8
8	DELL PC	1	INTERNET	STND60304	DELL OPTIPLEX 3010	6C1Q.622	HP L1710	-	172.21.20.20.7
<b>ADMIN/NEWS</b>									
1	LENOVO PC	1	INTERNET	STND00426	LENOVO THINK CENTR	PC055W92	LENOVO E192	-	172.21.20.21.6
2	HP PC	1	INTERNET	STND00033	HP COMPAQ DX 2700	SGH8200F32	HP LE 1851W	-	172.21.16.46
3	LENOVO PC	1	INTERNET	STND00388	LENOVO THINK CENTR	PC0686F9	LENOVO E192	-	172.21.20.20.6
4	HP PC	1	INTERNET	STND00219	HP DX2700	SGH8260F1W	HP L1710	-	172.21.20.79
5	DELL PC	1	INTERNET	STND00343	DELL OPTIPLEX 3010	5B2F842	DELL E1914H	-	172.21.20.63
6	DELL PC	1	INTERNET	STND00340	DELL OPTIPLEX 3010	6M3BR42	DELL E1914H	-	172.21.20.28
7	HP PC	1	INTERNET	STND00325	HP DX2700	-	DELL E1914H	-	172.21.20.98
8	HP PC	1	INTERNET	STND00222	HP VOSTRO 220	P6Q9325	DELL E1914H	-	172.21.16.45
<b>ART &amp; LIGHTING</b>									
1	AXIOO PC	1	INTERNET	STND00231	AXIOO	-	HP L1710	-	172.21.20.23.0
2	HP PC	1	INTERNET	STND00203	HP DX2700	-	DELL	-	172.21.10.19.7
<b>WARDROBE</b>									
1	ZVREX PC	1	INTERNET	STND00153	ZVREX	-	-	-	172.21.20.25
<b>EDIT FOR PRODUKSI</b>									
1	MACPRO		EDITING	EDIT_FT_1	MacPro 5,1	C07K K04YF4MC	DELL 52440L	1MVD134304PT	172.22.7.228
2	MACPRO		EDITING	EDIT_FT_2	MacPro 5,1	C07K K042F4MC	DELL 52440L	1MVD133703MT	STAND ALONE
3	MACPRO		EDITING	EDIT_FT_3	MacPro 5,1	C07K K03GF4MC	DELL 52440L	1MVD134F035T	STAND ALONE
4	MACPRO		EDITING	EDIT_FT_4	MacPro 5,1	C07K K04BF4MC	DELL 52440L	1MVD134F039T	172.22.7.241
5	MACPRO		EDITING	EDIT_FT_5	MacPro 5,1	C07K K032F4MC	DELL 52440L	1MVD3430HHT	172.22.7.185
6	MACPRO		EDITING	EDIT_FT_6	MacPro 5,1	C07K K042F4MC	DELL 52440L	1MVD134314BT	168.254.87.36
7	MACPRO		EDITING	PRODUKSI 1	MacPro 3,1	YM8200A3YKX	HP L1710,HP	3CQB15539D,3CNC241NWV	STAND ALONE
8	MACPRO		EDITING	PRODUKSI 2	MacPro 3,1	YM814079YKX	DELL P2414H	2Y0MY4885NGL	172.22.7.243
9	MACPRO		EDITING	PRODUKSI 3	MacPro 3,1	YM8140F5XYL	DELL P2414H	2Y0MY4885NLL	172.22.7.175
10	MACPRO		EDITING	PRODUKSI 4	MacPro 3,1	YM814096YKX	DELL P2414H	2 Y0MY4885NLL	172.22.7.160
11	MACPRO		EDITING	MNVCB 3	MacPro 3,1	YM81407YKX	HPLE1711	3CQ0041CGD	172.22.7.154
12	MACPRO		EDITING	MNVCB 6	MacPro 4,1	YM90806D3RD	DELL P2414H	2Y0MY4885TVL	172.22.7.193
13	MACPRO		EDITING	SINDO PROMC 1	MacPro 3,1	YM8132XAYKX	HPLE2002X	CNC2080D66	172.22.7.163
14	MACPRO		EDITING	SINDO PROMC 2	MacPro 5,1	YM123010EUH	E2250	-	172.22.7.208
15	MACPRO		EDITING	NLE 21	MacPro 2,1	1574804006P	HPLE1710,HP	3CQB15539D,3CQB15539J	STAND ALONE
16	MACPRO		EDITING	EDITOR	MacPro 3,1	YM8132WXYKX	DELL P2414H	2Y0MY48856FL	172.22.4.153
17	HP PC		INTERNET	STND00231	HP DX2700 MT	-	HPLE1908	04N7274C3T	172.21.16.23

## Lampiran 11 Pengisian Kuesioner oleh Responden

11.1 Jawaban Kuesioner Setiawan Rahardjo – *Head of Integrated IT Broadcast*

## LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

Nama : Setiawan R  
 Jabatan : IT BROADCAST HEAD

## 1. Kuesioner Penilaian Tingkat Kapabilitas Level 1

Petunjuk Pengisian:

Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah kegiatan di bawah ini dilaksanakan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Mendefinisikan skema klasifikasi permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	✓	
2.	Mencatat, mengklasifikasikan, dan memprioritaskan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	✓	
3.	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan.	✓	
4.	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan tindakan penanganan insiden.	✓	
5.	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan terkait TI.	✓	
6.	Memverifikasi kepuasan user terhadap penanganan insiden dan permintaan layanan.	✓	
7.	Melihat status dan menghasilkan laporan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan digunakan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Service Level Agreements (SLAs)	✓	
2.	Configuration repository		✓
3.	Peraturan pengawasan aset dan kondisi kejadian	✓	
4.	Skema klasifikasi masalah	✓	
5.	Tindakan dan komunikasi penanganan insiden	✓	
6.	Security Incident Tickets		✓
7.	Risk-related root causes	✓	
8.	Rencana penanganan risiko insiden	✓	
9.	Pembelajaran yang didapat dari pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI yang telah dikerjakan	✓	
10.	Laporan dari permasalahan yang telah selesai	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan digunakan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
11.	OLAs ( <i>Operational Level Agreement</i> )	✓	
12.	Catatan dan laporan kesalahan dan status masalah	✓	
13.	Laporan pengawasan penanganan masalah	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan dihasilkan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Skema klasifikasi insiden dan permintaan layanan	✓	
2.	Kriteria untuk registrasi permintaan layanan dan insiden TI	✓	
3.	Klasifikasi dan prioritas insiden dan layanan permintaan	✓	
4.	Penerimaan permintaan layanan	✓	
5.	Permintaan layanan dan insiden yang telah dikerjakan	✓	
6.	Gejala insiden dan solusi penanganannya	✓	
7.	Konfirmasi kepuasan pengguna dari penanganan insiden	✓	
8.	Laporan tren dan status permintaan layanan dan insiden TI	✓	

## 2. Kuesioner Penilaian Tingkat Kapabilitas Level 2-5

## Petunjuk Pengisian:

Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Dengan 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 kinerja pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI didefinisikan dan dikomunikasikan			✓	
2.	Kinerja pengelolaan direncanakan dan diawasi untuk mencapai tujuan			✓	
3.	Hasil dari kinerja pengelolaan sebelumnya disesuaikan untuk memenuhi rencana			✓	
4.	Pembagian tanggung jawab dalam melakukan pengelolaan sesuai dengan pengetahuan dan ketrampilan dibagikan dan dikomunikasikan			✓	
5.	Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan sesuai rencana			✓	
6.	Pihak yang terlibat dalam pengelolaan memiliki komunikasi yang efektif dan tanggung jawab yang jelas			✓	
7.	Kebutuhan hasil pengerjaan pengelolaan ( <i>work product</i> ) dari pengelolaan didefinisikan dengan dokumentasi dan struktur yang jelas			✓	
8.	Hasil pengerjaan pengelolaan ( <i>Work product</i> ) diidentifikasi, didokumentasikan, dikendalikan, dievaluasi, dan disesuaikan dengan kebutuhan yang telah didefinisikan			✓	
9.	Standar/ panduan/ prosedur pengimplementasian pengelolaan didefinisikan				✓
10.	Interaksi antar proses pengelolaan layanan dan insiden dengan proses lain diketahui		✓		
11.	Adanya standar untuk kompetensi, peran, infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan dalam pengelolaan layanan dan insiden		✓		
12.	Terdapat metode untuk mengukur efektivitas dan kesesuaian pada pelaksanaan pengelolaan		✓		

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3
13.	Pengimplementasian pengelolaan layanan dan insiden TI sesuai dengan prosedur/standar yang berlaku di perusahaan		✓		
14.	Kebutuhan informasi yang berkaitan dengan tujuan bisnis ditetapkan		✓		
15.	Tujuan pengukuran pengelolaan berdasarkan kebutuhan informasi ditentukan		✓		
16.	Adanya pengukuran kuantitatif untuk mengukur kinerja pengelolaan sesuai dengan kebutuhan		✓		
17.	Pengukuran pengelolaan dilakukan sejalan dengan prosedur yang ada		✓		
18.	Hasil pengukuran pengelolaan dikumpulkan, dianalisis, dan dilaporkan untuk mengawasi dan memverifikasi tujuan pengelolaan tersebut		✓		
19.	Adanya batas tertentu untuk menganalisis dan mengendalikan kinerja pengelolaan, terutama hal yang terjadi di luar rencana			✓	
20.	Adanya tindakan perbaikan untuk masalah yang terjadi di luar rencana			✓	
21.	Terdapat tujuan peningkatan pengelolaan sesuai tujuan bisnis		✓		
22.	Data yang berkaitan dengan pengelolaan dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses kinerja		✓		
23.	Terdapat peluang peningkatan kerja yang diidentifikasi untuk inovasi pelaksanaan pengelolaan		✓		
24.	Adanya peluang peningkatan kerja berdasarkan perkembangan pengelolaan yang teridentifikasi	✓			
25.	Strategi implementasi dibuat untuk mencapai tujuan peningkatan pengelolaan layanan dan insiden TI			✓	
26.	Dampak dari perubahan dinilai berdasarkan tujuan/standar pengelolaan yang telah ditetapkan		✓		
27.	Implementasi perubahan dikelola untuk memastikan adanya pemahaman dan penanganan terhadap gangguan		✓		
28.	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan dan insiden TI dievaluasi berdasarkan kebutuhan dan tujuannya		✓		

11.2 Jawaban Kuesioner Deny Masatu – Sect. Head IT News Production Support

LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

Nama : DENY  
 Jabatan : SECT HEAD NEWS

1. Kuesioner Penilaian Tingkat Kapabilitas Level 1

Petunjuk Pengisian:

Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah kegiatan di bawah ini <b>dilaksanakan</b> dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Mendefinisikan skema klasifikasi permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	✓	
2.	Mencatat, mengklasifikasikan, dan memprioritaskan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	✓	
3.	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan.	✓	
4.	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan tindakan penanganan insiden.	✓	
5.	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan terkait TI.	✓	
6.	Memverifikasi kepuasan <i>user</i> terhadap penanganan insiden dan permintaan layanan.	✓	
7.	Melihat status dan menghasilkan laporan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah <b>dokumen</b> di bawah ini <b>ada dan digunakan</b> dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	<i>Service Level Agreements (SLAs)</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.	Risk-related root causes	✓	
8.	Rencana penanganan risiko insiden	✓	
9.	Pembelajaran yang didapat dari pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI yang telah dikerjakan	✓	
10.	Laporan dari permasalahan yang telah selesai	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah <b>dokumen</b> di bawah ini <b>ada dan digunakan</b> dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
11.	OLAs ( <i>Operational Level Agreement</i> )	✓	
12.	Catatan dan laporan kesalahan dan status masalah	✓	
13.	Laporan pengawasan penanganan masalah	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah <b>dokumen</b> di bawah ini <b>ada dan dihasilkan</b> dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Skema klasifikasi insiden dan permintaan layanan	✓	
2.	Kriteria untuk registrasi permintaan layanan dan insiden TI	✓	
3.	Klasifikasi dan prioritas insiden dan layanan permintaan	✓	
4.	Penerimaan permintaan layanan	✓	
5.	Permintaan layanan dan insiden yang telah dikerjakan	✓	
6.	Gejala insiden dan solusi penanganannya	✓	
7.	Konfirmasi kepuasan pengguna dari penanganan insiden	✓	
8.	Laporan tren dan status permintaan layanan dan insiden TI	✓	

## 2. Kuesioner Penilaian Tingkat Kapabilitas Level 2-5

Petunjuk Pengisian:

Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Dengan 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 kinerja pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI didefinisikan dan dikomunikasikan			✓	
2.	Kinerja pengelolaan direncanakan dan diawasi untuk mencapai tujuan			✓	
3.	Hasil dari kinerja pengelolaan sebelumnya disesuaikan untuk memenuhi rencana			✓	
4.	Pembagian tanggung jawab dalam melakukan pengelolaan sesuai dengan pengetahuan dan ketrampilan dibagikan dan dikomunikasikan			✓	
5.	Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan sesuai rencana			✓	
6.	Pihak yang terlibat dalam pengelolaan memiliki komunikasi yang efektif dan tanggung jawab yang jelas			✓	
7.	Kebutuhan hasil pengerjaan pengelolaan ( <i>work product</i> ) dari pengelolaan didefinisikan dengan dokumentasi dan struktur yang jelas			✓	
8.	Hasil pengerjaan pengelolaan ( <i>Work product</i> ) diidentifikasi, didokumentasikan, dikendalikan, dievaluasi, dan disesuaikan dengan kebutuhan yang telah didefinisikan			✓	
9.	Standar/ panduan/ prosedur pengimplementasian pengelolaan didefinisikan				✓
10.	Interaksi antar proses pengelolaan layanan dan insiden dengan proses lain diketahui		✓		
11.	Adanya standar untuk kompetensi, peran, infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan dalam pengelolaan layanan dan insiden		✓		
12.	Terdapat metode untuk mengukur efektivitas dan kesesuaian pada pelaksanaan pengelolaan	✓			

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3
13.	Pengimplementasian pengelolaan layanan dan insiden TI sesuai dengan prosedur/standar yang berlaku di perusahaan		✓		
14.	Kebutuhan informasi yang berkaitan dengan tujuan bisnis ditetapkan		✓		
15.	Tujuan pengukuran pengelolaan berdasarkan kebutuhan informasi ditentukan		✓		
16.	Adanya pengukuran kuantitatif untuk mengukur kinerja pengelolaan sesuai dengan kebutuhan		✓		
17.	Pengukuran pengelolaan dilakukan sejalan dengan prosedur yang ada		✓		
18.	Hasil pengukuran pengelolaan dikumpulkan, dianalisis, dan dilaporkan untuk mengawasi dan memverifikasi tujuan pengelolaan tersebut		✓		
19.	Adanya batas tertentu untuk menganalisis dan mengendalikan kinerja pengelolaan, terutama hal yang terjadi di luar rencana			✓	
20.	Adanya tindakan perbaikan untuk masalah yang terjadi di luar rencana			✓	
21.	Terdapat tujuan peningkatan pengelolaan sesuai tujuan bisnis		✓		
22.	Data yang berkaitan dengan pengelolaan dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses kinerja		✓		
23.	Terdapat peluang peningkatan kerja yang diidentifikasi untuk inovasi pelaksanaan pengelolaan		✓		
24.	Adanya peluang peningkatan kerja berdasarkan perkembangan pengelolaan yang teridentifikasi	✓			
25.	Strategi implementasi dibuat untuk mencapai tujuan peningkatan pengelolaan layanan dan insiden TI			✓	
26.	Dampak dari perubahan dinilai berdasarkan tujuan/standar pengelolaan yang telah ditetapkan		✓		
27.	Implementasi perubahan dikelola untuk memastikan adanya pemahaman dan penanganan terhadap gangguan		✓		
28.	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan dan insiden TI dievaluasi berdasarkan kebutuhan dan tujuannya		✓		

## 11.3 Jawaban Kuesioner Benny Junius Tamba – Staff IT NPS

## LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

Nama : Benny  
 Jabatan : Engineer

## 1. Kuesioner Penilaian Tingkat Kapabilitas Level 1

Petunjuk Pengisian:

Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah kegiatan di bawah ini dilaksanakan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Mendefinisikan skema klasifikasi permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	✓	
2.	Mencatat, mengklasifikasikan, dan memprioritaskan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	✓	
3.	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan.	✓	
4.	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan tindakan penanganan insiden.	✓	
5.	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan terkait TI.	✓	
6.	Memverifikasi kepuasan user terhadap penanganan insiden dan permintaan layanan.	✓	
7.	Melihat status dan menghasilkan laporan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan digunakan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Service Level Agreements (SLAs)	✓	
2.	Configuration repository		✓
3.	Peraturan pengawasan aset dan kondisi kejadian	✓	
4.	Skema klasifikasi masalah	✓	
5.	Tindakan dan komunikasi penanganan insiden	✓	
6.	Security Incident Tickets		✓
7.	Risk-related root causes	✓	
8.	Rencana penanganan risiko insiden	✓	
9.	Pembelajaran yang didapat dari pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI yang telah dikerjakan	✓	
10.	Laporan dari permasalahan yang telah selesai	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan digunakan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
11.	OLAs ( <i>Operational Level Agreement</i> )	✓	
12.	Catatan dan laporan kesalahan dan status masalah	✓	
13.	Laporan pengawasan penanganan masalah	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan dihasilkan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Skema klasifikasi insiden dan permintaan layanan	✓	
2.	Kriteria untuk registrasi permintaan layanan dan insiden TI		✓
3.	Klasifikasi dan prioritas insiden dan layanan permintaan	✓	
4.	Penerimaan permintaan layanan	✓	
5.	Permintaan layanan dan insiden yang telah dikerjakan	✓	
6.	Gejala insiden dan solusi penanganannya	✓	
7.	Konfirmasi kepuasan pengguna dari penanganan insiden	✓	
8.	Laporan tren dan status permintaan layanan dan insiden TI	✓	

## 2. Kuesioner Penilaian Tingkat Kapabilitas Level 2-5

Petunjuk Pengisian:

Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Dengan 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 kinerja pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI didefinisikan dan dikomunikasikan			✓	
2.	Kinerja pengelolaan direncanakan dan diawasi untuk mencapai tujuan			✓	
3.	Hasil dari kinerja pengelolaan sebelumnya disesuaikan untuk memenuhi rencana			✓	
4.	Pembagian tanggung jawab dalam melakukan pengelolaan sesuai dengan pengetahuan dan ketrampilan dibagikan dan dikomunikasikan			✓	
5.	Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan sesuai rencana			✓	
6.	Pihak yang terlibat dalam pengelolaan memiliki komunikasi yang efektif dan tanggung jawab yang jelas			✓	
7.	Kebutuhan hasil pengerjaan pengelolaan ( <i>work product</i> ) dari pengelolaan didefinisikan dengan dokumentasi dan struktur yang jelas				✓
8.	Hasil pengerjaan pengelolaan ( <i>Work product</i> ) diidentifikasi, didokumentasikan, dikendalikan, dievaluasi, dan disesuaikan dengan kebutuhan yang telah didefinisikan				✓
9.	Standar/ panduan/ prosedur pengimplementasian pengelolaan didefinisikan			✓	
10.	Interaksi antar proses pengelolaan layanan dan insiden dengan proses lain diketahui		✓		
11.	Adanya standar untuk kompetensi, peran, infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan dalam pengelolaan layanan dan insiden	✓			
12.	Terdapat metode untuk mengukur efektivitas dan kesesuaian pada pelaksanaan pengelolaan	✓			

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3
13.	Pengimplementasian pengelolaan layanan dan insiden TI sesuai dengan prosedur/standar yang berlaku di perusahaan				✓
14.	Kebutuhan informasi yang berkaitan dengan tujuan bisnis ditetapkan		✓		
15.	Tujuan pengukuran pengelolaan berdasarkan kebutuhan informasi ditentukan			✓	
16.	Adanya pengukuran kuantitatif untuk mengukur kinerja pengelolaan sesuai dengan kebutuhan			✓	
17.	Pengukuran pengelolaan dilakukan sejalan dengan prosedur yang ada			✓	
18.	Hasil pengukuran pengelolaan dikumpulkan, dianalisis, dan dilaporkan untuk mengawasi dan memverifikasi tujuan pengelolaan tersebut			✓	
19.	Adanya batas tertentu untuk menganalisis dan mengendalikan kinerja pengelolaan, terutama hal yang terjadi di luar rencana			✓	
20.	Adanya tindakan perbaikan untuk masalah yang terjadi di luar rencana			✓	
21.	Terdapat tujuan peningkatan pengelolaan sesuai tujuan bisnis			✓	
22.	Data yang berkaitan dengan pengelolaan dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses kinerja			✓	
23.	Terdapat peluang peningkatan kerja yang diidentifikasi untuk inovasi pelaksanaan pengelolaan	✓			
24.	Adanya peluang peningkatan kerja berdasarkan perkembangan pengelolaan yang teridentifikasi		✓		
25.	Strategi implementasi dibuat untuk mencapai tujuan peningkatan pengelolaan layanan dan insiden TI			✓	
26.	Dampak dari perubahan dinilai berdasarkan tujuan/standar pengelolaan yang telah ditetapkan		✓		
27.	Implementasi perubahan dikelola untuk memastikan adanya pemahaman dan penanganan terhadap gangguan		✓		
28.	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan dan insiden TI dievaluasi berdasarkan kebutuhan dan tujuannya		✓		

## 11.4 Jawaban Kuesioner Eko Junanda – Staff IT NPS

## LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

Nama : EKO  
 Jabatan : ENGINEER

## I. Kuesioner Penilaian Tingkat Kapabilitas Level I

Petunjuk Pengisian:

Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah kegiatan di bawah ini <b>dilaksanakan</b> dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Mendefinisikan skema klasifikasi permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	✓	
2.	Mencatat, mengklasifikasikan, dan memprioritaskan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	✓	
3.	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan.	✓	
4.	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan tindakan penanganan insiden.	✓	
5.	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan terkait TI.	✓	
6.	Memverifikasi kepuasan <i>user</i> terhadap penanganan insiden dan permintaan layanan.	✓	
7.	Melihat status dan menghasilkan laporan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah <b>dokumen</b> di bawah ini <b>ada dan digunakan</b> dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	<i>Service Level Agreements (SLAs)</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.	Risk-related root causes	✓	
8.	Rencana penanganan risiko insiden	✓	
9.	Pembelajaran yang didapat dari pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI yang telah dikerjakan		✓
10.	Laporan dari permasalahan yang telah selesai	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah <b>dokumen</b> di bawah ini <b>ada dan digunakan</b> dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
11.	OLAs ( <i>Operational Level Agreement</i> )	✓	
12.	Catatan dan laporan kesalahan dan status masalah	✓	
13.	Laporan pengawasan penanganan masalah	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah <b>dokumen</b> di bawah ini <b>ada dan dihasilkan</b> dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Skema klasifikasi insiden dan permintaan layanan	✓	
2.	Kriteria untuk registrasi permintaan layanan dan insiden TI		✓
3.	Klasifikasi dan prioritas insiden dan layanan permintaan	✓	
4.	Penerimaan permintaan layanan	✓	
5.	Permintaan layanan dan insiden yang telah dikerjakan	✓	
6.	Gejala insiden dan solusi penanganannya	✓	
7.	Konfirmasi kepuasan pengguna dari penanganan insiden	✓	
8.	Laporan tren dan status permintaan layanan dan insiden TI	✓	

2. Kuesioner Penilaian Tingkat Kapabilitas Level 2-5

Petunjuk Pengisian:

Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Dengan 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 kinerja pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI didefinisikan dan dikomunikasikan		X	✓	
2.	Kinerja pengelolaan direncanakan dan diawasi untuk mencapai tujuan			✓	
3.	Hasil dari kinerja pengelolaan sebelumnya disesuaikan untuk memenuhi rencana			✓	
4.	Pembagian tanggung jawab dalam melakukan pengelolaan sesuai dengan pengetahuan dan ketrampilan dibagikan dan dikomunikasikan			✓	
5.	Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan sesuai rencana			✓	
6.	Pihak yang terlibat dalam pengelolaan memiliki komunikasi yang efektif dan tanggung jawab yang jelas			✓	
7.	Kebutuhan hasil pengerjaan pengelolaan ( <i>work product</i> ) dari pengelolaan didefinisikan dengan dokumentasi dan struktur yang jelas				✓
8.	Hasil pengerjaan pengelolaan ( <i>Work product</i> ) diidentifikasi, didokumentasikan, dikendalikan, dievaluasi, dan disesuaikan dengan kebutuhan yang telah didefinisikan				✓
9.	Standar/ panduan/ prosedur pengimplementasian pengelolaan didefinisikan			✓	
10.	Interaksi antar proses pengelolaan layanan dan insiden dengan proses lain diketahui		✓		
11.	Adanya standar untuk kompetensi, peran, infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan dalam pengelolaan layanan dan insiden	✓			
12.	Terdapat metode untuk mengukur efektivitas dan kesesuaian pada pelaksanaan pengelolaan	✓			

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3
13.	Pengimplementasian pengelolaan layanan dan insiden TI sesuai dengan prosedur/standar yang berlaku di perusahaan			✓	
14.	Kebutuhan informasi yang berkaitan dengan tujuan bisnis ditetapkan		✓		
15.	Tujuan pengukuran pengelolaan berdasarkan kebutuhan informasi ditentukan			✓	
16.	Adanya pengukuran kuantitatif untuk mengukur kinerja pengelolaan sesuai dengan kebutuhan			✓	
17.	Pengukuran pengelolaan dilakukan sejalan dengan prosedur yang ada			✓	
18.	Hasil pengukuran pengelolaan dikumpulkan, dianalisis, dan dilaporkan untuk mengawasi dan memverifikasi tujuan pengelolaan tersebut			✓	
19.	Adanya batas tertentu untuk menganalisis dan mengendalikan kinerja pengelolaan, terutama hal yang terjadi di luar rencana		✓		
20.	Adanya tindakan perbaikan untuk masalah yang terjadi di luar rencana		✓		
21.	Terdapat tujuan peningkatan pengelolaan sesuai tujuan bisnis			✓	
22.	Data yang berkaitan dengan pengelolaan dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses kinerja			✓	
23.	Terdapat peluang peningkatan kerja yang diidentifikasi untuk inovasi pelaksanaan pengelolaan	✓			
24.	Adanya peluang peningkatan kerja berdasarkan perkembangan pengelolaan yang teridentifikasi		✓		
25.	Strategi implementasi dibuat untuk mencapai tujuan peningkatan pengelolaan layanan dan insiden TI			✓	
26.	Dampak dari perubahan dinilai berdasarkan tujuan/standar pengelolaan yang telah ditetapkan		✓		
27.	Implementasi perubahan dikelola untuk memastikan adanya pemahaman dan penanganan terhadap gangguan		✓		
28.	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan dan insiden TI dievaluasi berdasarkan kebutuhan dan tujuannya		✓		

## 11.5 Jawaban Kuesioner Zulkipar Syahroni – Staff IT NPS

## LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

Nama : zulkipar  
 Jabatan : engineer

## 1. Kuesioner Penilaian Tingkat Kapabilitas Level 1

Petunjuk Pengisian:

Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah kegiatan di bawah ini <b>dilaksanakan</b> dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?		✓	
1.	Mendefinisikan skema klasifikasi permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	✓	
2.	Mencatat, mengklasifikasikan, dan memprioritaskan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	✓	
3.	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan.	✓	
4.	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan tindakan penanganan insiden.	✓	
5.	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan terkait TI.	✓	
6.	Memverifikasi kepuasan <i>user</i> terhadap penanganan insiden dan permintaan layanan.	✓	
7.	Melihat status dan menghasilkan laporan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah <b>dokumen</b> di bawah ini <b>ada dan digunakan</b> dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	<i>Service Level Agreements (SLAs)</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.	Risk-related root causes	✓	
8.	Rencana penanganan risiko insiden	✓	
9.	Pembelajaran yang didapat dari pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI yang telah dikerjakan		✓
10.	Laporan dari permasalahan yang telah selesai	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan digunakan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
11.	OLAs ( <i>Operational Level Agreement</i> )	✓	
12.	Catatan dan laporan kesalahan dan status masalah	✓	
13.	Laporan pengawasan penanganan masalah	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan dihasilkan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Skema klasifikasi insiden dan permintaan layanan	✓	
2.	Kriteria untuk registrasi permintaan layanan dan insiden TI		✓
3.	Klasifikasi dan prioritas insiden dan layanan permintaan	✓	
4.	Penerimaan permintaan layanan	✓	
5.	Permintaan layanan dan insiden yang telah dikerjakan	✓	
6.	Gejala insiden dan solusi penanganannya	✓	
7.	Konfirmasi kepuasan pengguna dari penanganan insiden		✓
8.	Laporan tren dan status permintaan layanan dan insiden TI	✓	

## 2. Kuesioner Penilaian Tingkat Kapabilitas Level 2-5

Petunjuk Pengisian:

Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Dengan 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 kinerja pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI didefinisikan dan dikomunikasikan		✓	✓	
2.	Kinerja pengelolaan direncanakan dan diawasi untuk mencapai tujuan			✓	
3.	Hasil dari kinerja pengelolaan sebelumnya disesuaikan untuk memenuhi rencana			✓	
4.	Pembagian tanggung jawab dalam melakukan pengelolaan sesuai dengan pengetahuan dan ketrampilan dibagikan dan dikomunikasikan			✓	
5.	Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan sesuai rencana			✓	
6.	Pihak yang terlibat dalam pengelolaan memiliki komunikasi yang efektif dan tanggung jawab yang jelas			✓	
7.	Kebutuhan hasil pengerjaan pengelolaan ( <i>work product</i> ) dari pengelolaan didefinisikan dengan dokumentasi dan struktur yang jelas				✓
8.	Hasil pengerjaan pengelolaan ( <i>Work product</i> ) diidentifikasi, didokumentasikan, dikendalikan, dievaluasi, dan disesuaikan dengan kebutuhan yang telah didefinisikan				✓
9.	Standar/ panduan/ prosedur pengimplementasian pengelolaan didefinisikan			✓	
10.	Interaksi antar proses pengelolaan layanan dan insiden dengan proses lain diketahui		✓		
11.	Adanya standar untuk kompetensi, peran, infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan dalam pengelolaan layanan dan insiden	✓			
12.	Terdapat metode untuk mengukur efektivitas dan kesesuaian pada pelaksanaan pengelolaan	✓			

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3
13.	Pengimplementasian pengelolaan layanan dan insiden TI sesuai dengan prosedur/standar yang berlaku di perusahaan			✓	
14.	Kebutuhan informasi yang berkaitan dengan tujuan bisnis ditetapkan			✓	
15.	Tujuan pengukuran pengelolaan berdasarkan kebutuhan informasi ditentukan		✓		
16.	Adanya pengukuran kuantitatif untuk mengukur kinerja pengelolaan sesuai dengan kebutuhan		✓		
17.	Pengukuran pengelolaan dilakukan sejalan dengan prosedur yang ada		✓		
18.	Hasil pengukuran pengelolaan dikumpulkan, dianalisis, dan dilaporkan untuk mengawasi dan memverifikasi tujuan pengelolaan tersebut		✓		
19.	Adanya batas tertentu untuk menganalisis dan mengendalikan kinerja pengelolaan, terutama hal yang terjadi di luar rencana		✓		
20.	Adanya tindakan perbaikan untuk masalah yang terjadi di luar rencana		✓		
21.	Terdapat tujuan peningkatan pengelolaan sesuai tujuan bisnis				✓
22.	Data yang berkaitan dengan pengelolaan dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses kinerja				✓
23.	Terdapat peluang peningkatan kerja yang diidentifikasi untuk inovasi pelaksanaan pengelolaan			✓	
24.	Adanya peluang peningkatan kerja berdasarkan perkembangan pengelolaan yang teridentifikasi			✓	
25.	Strategi implementasi dibuat untuk mencapai tujuan peningkatan pengelolaan layanan dan insiden TI			✓	
26.	Dampak dari perubahan dinilai berdasarkan tujuan/standar pengelolaan yang telah ditetapkan		✓		
27.	Implementasi perubahan dikelola untuk memastikan adanya pemahaman dan penanganan terhadap gangguan		✓		
28.	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan dan insiden TI dievaluasi berdasarkan kebutuhan dan tujuannya		✓		

## 11.6 Jawaban Kuesioner Wisnu Aji Wicaksono – Staff IT NPS

**LEMBAR KUESIONER PENELITIAN**

**Nama** : WISNU  
**Jabatan** : STAFF ENGINEER

---

1. Kuesioner Penilaian Tingkat Kapabilitas Level 1  
**Petunjuk Pengisian:**  
 Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah kegiatan di bawah ini dilaksanakan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Mendefinisikan skema klasifikasi permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	✓	
2.	Mencatat, mengklasifikasikan, dan memprioritaskan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	✓	
3.	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan.	✓	
4.	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan tindakan penanganan insiden.		✓
5.	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan terkait TI.	✓	
6.	Memverifikasi kepuasan user terhadap penanganan insiden dan permintaan layanan.		✓
7.	Melihat status dan menghasilkan laporan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan digunakan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Service Level Agreements (SLAs)		✓
2.	Configuration repository		✓
3.	Peraturan pengawasan aset dan kondisi kejadian	✓	
4.	Skema klasifikasi masalah	✓	
5.	Tindakan dan komunikasi penanganan insiden	✓	
6.	Security Incident Tickets		✓
7.	Risk-related root causes		✓
8.	Rencana penanganan risiko insiden	✓	
9.	Pembelajaran yang didapat dari pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI yang telah dikerjakan	✓	
10.	Laporan dari permasalahan yang telah selesai	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan digunakan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
11.	OLAs ( <i>Operational Level Agreement</i> )		✓
12.	Catatan dan laporan kesalahan dan status masalah	✓	
13.	Laporan pengawasan penanganan masalah		✓

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan dihasilkan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Skema klasifikasi insiden dan permintaan layanan	✓	
2.	Kriteria untuk registrasi permintaan layanan dan insiden TI		✓
3.	Klasifikasi dan prioritas insiden dan layanan permintaan	✓	
4.	Penerimaan permintaan layanan	✓	
5.	Permintaan layanan dan insiden yang telah dikerjakan	✓	
6.	Gejala insiden dan solusi penanganannya	✓	
7.	Konfirmasi kepuasan pengguna dari penanganan insiden	✓	
8.	Laporan tren dan status permintaan layanan dan insiden TI	✓	

## 2. Kuesioner Penilaian Tingkat Kapabilitas Level 2-5

Petunjuk Pengisian:

Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Dengan 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 kinerja pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI didefinisikan dan dikomunikasikan		✓		
2.	Kinerja pengelolaan direncanakan dan diawasi untuk mencapai tujuan			✓	
3.	Hasil dari kinerja pengelolaan sebelumnya disesuaikan untuk memenuhi rencana				✓
4.	Pembagian tanggung jawab dalam melakukan pengelolaan sesuai dengan pengetahuan dan ketrampilan dibagikan dan dikomunikasikan				✓
5.	Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan sesuai rencana		✓		
6.	Pihak yang terlibat dalam pengelolaan memiliki komunikasi yang efektif dan tanggung jawab yang jelas		✓		
7.	Kebutuhan hasil pengerjaan pengelolaan ( <i>work product</i> ) dari pengelolaan didefinisikan dengan dokumentasi dan struktur yang jelas			✓	
8.	Hasil pengerjaan pengelolaan ( <i>Work product</i> ) diidentifikasi, didokumentasikan, dikendalikan, dievaluasi, dan disesuaikan dengan kebutuhan yang telah didefinisikan		✓		
9.	Standar/ panduan/ prosedur pengimplementasian pengelolaan didefinisikan				✓
10.	Interaksi antar proses pengelolaan layanan dan insiden dengan proses lain diketahui			✓	
11.	Adanya standar untuk kompetensi, peran, infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan dalam pengelolaan layanan dan insiden		✓		
12.	Terdapat metode untuk mengukur efektivitas dan kesesuaian pada pelaksanaan pengelolaan		✓		

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3
13.	Pengimplementasian pengelolaan layanan dan insiden TI sesuai dengan prosedur/standar yang berlaku di perusahaan		✓		
14.	Kebutuhan informasi yang berkaitan dengan tujuan bisnis ditetapkan	✓			
15.	Tujuan pengukuran pengelolaan berdasarkan kebutuhan informasi ditentukan		✓		
16.	Adanya pengukuran kuantitatif untuk mengukur kinerja pengelolaan sesuai dengan kebutuhan		✓		
17.	Pengukuran pengelolaan dilakukan sejalan dengan prosedur yang ada		✓		
18.	Hasil pengukuran pengelolaan dikumpulkan, dianalisis, dan dilaporkan untuk mengawasi dan memverifikasi tujuan pengelolaan tersebut		✓		
19.	Adanya batas tertentu untuk menganalisis dan mengendalikan kinerja pengelolaan, terutama hal yang terjadi di luar rencana	✓			
20.	Adanya tindakan perbaikan untuk masalah yang terjadi di luar rencana	✓			
21.	Terdapat tujuan peningkatan pengelolaan sesuai tujuan bisnis	✓			
22.	Data yang berkaitan dengan pengelolaan dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses kinerja	✓			
23.	Terdapat peluang peningkatan kerja yang diidentifikasi untuk inovasi pelaksanaan pengelolaan	✓			
24.	Adanya peluang peningkatan kerja berdasarkan perkembangan pengelolaan yang teridentifikasi		✓		
25.	Strategi implementasi dibuat untuk mencapai tujuan peningkatan pengeolaan layanan dan insiden TI		✓		
26.	Dampak dari perubahan dinilai berdasarkan tujuan/standar pengelolaan yang telah ditetapkan	✓			
27.	Implementasi perubahan dikelola untuk memastikan adanya pemahaman dan penanganan terhadap gangguan	✓			
28.	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan dan insiden TI dievaluasi berdasarkan kebutuhan dan tujuannya	✓			

## 11.7 Jawaban Kuesioner Ubay Dzul Azmi – Staff IT NPS

**LEMBAR KUESIONER PENELITIAN**

Nama : Ubay  
 Jabatan : staff engineer

## 1. Kuesioner Penilaian Tingkat Kapabilitas Level 1

Petunjuk Pengisian:

Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah kegiatan di bawah ini <b>dilaksanakan</b> dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Mendefinisikan skema klasifikasi permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	✓	
2.	Mencatat, mengklasifikasikan, dan memprioritaskan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	✓	
3.	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan.	✓	
4.	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan tindakan penanganan insiden.	✓	
5.	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan terkait TI.	✓	
6.	Memverifikasi kepuasan <i>user</i> terhadap penanganan insiden dan permintaan layanan.		✓
7.	Melihat status dan menghasilkan laporan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah <b>dokumen</b> di bawah ini <b>ada dan digunakan</b> dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	<i>Service Level Agreements (SLAs)</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.	Risk-related root causes	✓	
8.	Rencana penanganan risiko insiden	✓	
9.	Pembelajaran yang didapat dari pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI yang telah dikerjakan		✓
10.	Laporan dari permasalahan yang telah selesai	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan digunakan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
11.	OLAs ( <i>Operational Level Agreement</i> )	✓	
12.	Catatan dan laporan kesalahan dan status masalah	✓	
13.	Laporan pengawasan penanganan masalah	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan dihasilkan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Skema klasifikasi insiden dan permintaan layanan	✓	
2.	Kriteria untuk registrasi permintaan layanan dan insiden TI		✓
3.	Klasifikasi dan prioritas insiden dan layanan permintaan	✓	
4.	Penerimaan permintaan layanan	✓	
5.	Permintaan layanan dan insiden yang telah dikerjakan	✓	
6.	Gejala insiden dan solusi penanganannya	✓	
7.	Konfirmasi kepuasan pengguna dari penanganan insiden		✓
8.	Laporan tren dan status permintaan layanan dan insiden TI	✓	

## 2. Kuesioner Penilaian Tingkat Kapabilitas Level 2-5

Petunjuk Pengisian:

Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Dengan 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 kinerja pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI didefinisikan dan dikomunikasikan		✓		
2.	Kinerja pengelolaan direncanakan dan diawasi untuk mencapai tujuan			✓	
3.	Hasil dari kinerja pengelolaan sebelumnya disesuaikan untuk memenuhi rencana				✓
4.	Pembagian tanggung jawab dalam melakukan pengelolaan sesuai dengan pengetahuan dan ketrampilan dibagikan dan dikomunikasikan			✓	
5.	Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan sesuai rencana		✓		
6.	Pihak yang terlibat dalam pengelolaan memiliki komunikasi yang efektif dan tanggung jawab yang jelas		✓		
7.	Kebutuhan hasil pengerjaan pengelolaan ( <i>work product</i> ) dari pengelolaan didefinisikan dengan dokumentasi dan struktur yang jelas			✓	
8.	Hasil pengerjaan pengelolaan ( <i>Work product</i> ) diidentifikasi, didokumentasikan, dikendalikan, dievaluasi, dan disesuaikan dengan kebutuhan yang telah didefinisikan		✓		
9.	Standar/ panduan/ prosedur pengimplementasian pengelolaan didefinisikan				✓
10.	Interaksi antar proses pengelolaan layanan dan insiden dengan proses lain diketahui		✓		
11.	Adanya standar untuk kompetensi, peran, infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan dalam pengelolaan layanan dan insiden	✓			
12.	Terdapat metode untuk mengukur efektivitas dan kesesuaian pada pelaksanaan pengelolaan		✓		

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3
13.	Pengimplementasian pengelolaan layanan dan insiden TI sesuai dengan prosedur/standar yang berlaku di perusahaan			✓	
14.	Kebutuhan informasi yang berkaitan dengan tujuan bisnis ditetapkan			✓	
15.	Tujuan pengukuran pengelolaan berdasarkan kebutuhan informasi ditentukan			✓	
16.	Adanya pengukuran kuantitatif untuk mengukur kinerja pengelolaan sesuai dengan kebutuhan			✓	
17.	Pengukuran pengelolaan dilakukan sejalan dengan prosedur yang ada			✓	
18.	Hasil pengukuran pengelolaan dikumpulkan, dianalisis, dan dilaporkan untuk mengawasi dan memverifikasi tujuan pengelolaan tersebut			✓	
19.	Adanya batas tertentu untuk menganalisis dan mengendalikan kinerja pengelolaan, terutama hal yang terjadi di luar rencana		✓		
20.	Adanya tindakan perbaikan untuk masalah yang terjadi di luar rencana		✓		
21.	Terdapat tujuan peningkatan pengelolaan sesuai tujuan bisnis				✓
22.	Data yang berkaitan dengan pengelolaan dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses kinerja				✓
23.	Terdapat peluang peningkatan kerja yang diidentifikasi untuk inovasi pelaksanaan pengelolaan				✓
24.	Adanya peluang peningkatan kerja berdasarkan perkembangan pengelolaan yang teridentifikasi			✓	
25.	Strategi implementasi dibuat untuk mencapai tujuan peningkatan pengelolaan layanan dan insiden TI				✓
26.	Dampak dari perubahan dinilai berdasarkan tujuan/standar pengelolaan yang telah ditetapkan			✓	
27.	Implementasi perubahan dikelola untuk memastikan adanya pemahaman dan penanganan terhadap gangguan			✓	
28.	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan dan insiden TI dievaluasi berdasarkan kebutuhan dan tujuannya			✓	

## 11.8 Jawaban Kuesioner Shaka Mustidiguna – Staff IT NPS

## LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

Nama : Shaka  
 Jabatan : engineer

## 1. Kuesioner Penilaian Tingkat Kapabilitas Level 1

Petunjuk Pengisian:

Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah kegiatan di bawah ini <b>dilaksanakan</b> dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Mendefinisikan skema klasifikasi permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	✓	
2.	Mencatat, mengklasifikasikan, dan memprioritaskan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	✓	
3.	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan.	✓	
4.	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan tindakan penanganan insiden.	✓	
5.	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan terkait TI.		✓
6.	Memverifikasi kepuasan <i>user</i> terhadap penanganan insiden dan permintaan layanan.		✓
7.	Melihat status dan menghasilkan laporan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah <b>dokumen</b> di bawah ini <b>ada dan digunakan</b> dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	<i>Service Level Agreements (SLAs)</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.	Risk-related root causes		✓
8.	Rencana penanganan risiko insiden	✓	
9.	Pembelajaran yang didapat dari pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI yang telah dikerjakan	✓	
10.	Laporan dari permasalahan yang telah selesai	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan digunakan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
11.	OLAs ( <i>Operational Level Agreement</i> )		✓
12.	Catatan dan laporan kesalahan dan status masalah	✓	
13.	Laporan pengawasan penanganan masalah		✓

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan dihasilkan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Skema klasifikasi insiden dan permintaan layanan	✓	
2.	Kriteria untuk registrasi permintaan layanan dan insiden TI		✓
3.	Klasifikasi dan prioritas insiden dan layanan permintaan	✓	
4.	Penerimaan permintaan layanan		✓
5.	Permintaan layanan dan insiden yang telah dikerjakan	✓	
6.	Gejala insiden dan solusi penanganannya		✓
7.	Konfirmasi kepuasan pengguna dari penanganan insiden	✓	
8.	Laporan tren dan status permintaan layanan dan insiden TI	✓	

## 2. Kuesioner Penilaian Tingkat Kapabilitas Level 2-5

Petunjuk Pengisian:

Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Dengan 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 kinerja pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI didefinisikan dan dikomunikasikan		✓		
2.	Kinerja pengelolaan direncanakan dan diawasi untuk mencapai tujuan			✓	
3.	Hasil dari kinerja pengelolaan sebelumnya disesuaikan untuk memenuhi rencana				✓
4.	Pembagian tanggung jawab dalam melakukan pengelolaan sesuai dengan pengetahuan dan ketrampilan dibagikan dan dikomunikasikan				✓
5.	Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan sesuai rencana		✓		
6.	Pihak yang terlibat dalam pengelolaan memiliki komunikasi yang efektif dan tanggung jawab yang jelas		✓		
7.	Kebutuhan hasil pengerjaan pengelolaan ( <i>work product</i> ) dari pengelolaan didefinisikan dengan dokumentasi dan struktur yang jelas			✓	
8.	Hasil pengerjaan pengelolaan ( <i>Work product</i> ) diidentifikasi, didokumentasikan, dikendalikan, dievaluasi, dan disesuaikan dengan kebutuhan yang telah didefinisikan		✓		
9.	Standar/ panduan/ prosedur pengimplementasian pengelolaan didefinisikan				✓
10.	Interaksi antar proses pengelolaan layanan dan insiden dengan proses lain diketahui			✓	
11.	Adanya standar untuk kompetensi, peran, infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan dalam pengelolaan layanan dan insiden		✓		
12.	Terdapat metode untuk mengukur efektivitas dan kesesuaian pada pelaksanaan pengelolaan		✓		

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3
13.	Pengimplementasian pengelolaan layanan dan insiden TI sesuai dengan prosedur/standar yang berlaku di perusahaan			✓	
14.	Kebutuhan informasi yang berkaitan dengan tujuan bisnis ditetapkan				✓
15.	Tujuan pengukuran pengelolaan berdasarkan kebutuhan informasi ditentukan		✓		
16.	Adanya pengukuran kuantitatif untuk mengukur kinerja pengelolaan sesuai dengan kebutuhan		✓		
17.	Pengukuran pengelolaan dilakukan sejalan dengan prosedur yang ada		✓		
18.	Hasil pengukuran pengelolaan dikumpulkan, dianalisis, dan dilaporkan untuk mengawasi dan memverifikasi tujuan pengelolaan tersebut		✓		
19.	Adanya batas tertentu untuk menganalisis dan mengendalikan kinerja pengelolaan, terutama hal yang terjadi di luar rencana	✓			
20.	Adanya tindakan perbaikan untuk masalah yang terjadi di luar rencana	✓			
21.	Terdapat tujuan peningkatan pengelolaan sesuai tujuan bisnis	✓			
22.	Data yang berkaitan dengan pengelolaan dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses kinerja	✓			
23.	Terdapat peluang peningkatan kerja yang diidentifikasi untuk inovasi pelaksanaan pengelolaan	✓			
24.	Adanya peluang peningkatan kerja berdasarkan perkembangan pengelolaan yang teridentifikasi		✓		
25.	Strategi implementasi dibuat untuk mencapai tujuan peningkatan pengelolaan layanan dan insiden TI		✓		
26.	Dampak dari perubahan dinilai berdasarkan tujuan/standar pengelolaan yang telah ditetapkan			✓	
27.	Implementasi perubahan dikelola untuk memastikan adanya pemahaman dan penanganan terhadap gangguan			✓	
28.	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan dan insiden TI dievaluasi berdasarkan kebutuhan dan tujuannya			✓	

11.9 Jawaban Kuesioner Peter Wisnu – Sect. Head IT News System Admin Production (NSA)

**LEMBAR KUESIONER PENELITIAN**

**Nama** : Peter Wisnu  
**Jabatan** : Sect. head NSA

---

**1. Kuesioner Penilaian Tingkat Kapabilitas Level I**  
 Petunjuk Pengisian:  
 Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah kegiatan di bawah ini <b>dilaksanakan</b> dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Mendefinisikan skema klasifikasi permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	✓	
2.	Mencatat, mengklasifikasikan, dan memprioritaskan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	✓	
3.	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan.	✓	
4.	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan tindakan penanganan insiden.	✓	
5.	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan terkait TI.	✓	
6.	Memverifikasi kepuasan <i>user</i> terhadap penanganan insiden dan permintaan layanan.	✓	
7.	Melihat status dan menghasilkan laporan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah <b>dokumen</b> di bawah ini <b>ada dan digunakan</b> dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	<i>Service Level Agreements (SLAs)</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.	Risk-related root causes	✓	
8.	Rencana penanganan risiko insiden	✓	
9.	Pembelajaran yang didapat dari pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI yang telah dikerjakan	✓	
10.	Laporan dari permasalahan yang telah selesai	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan digunakan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
11.	OLAs ( <i>Operational Level Agreement</i> )	✓	
12.	Catatan dan laporan kesalahan dan status masalah	✓	
13.	Laporan pengawasan penanganan masalah	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan dihasilkan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?		✓	
1.	Skema klasifikasi insiden dan permintaan layanan	✓	
2.	Kriteria untuk registrasi permintaan layanan dan insiden TI	✓	
3.	Klasifikasi dan prioritas insiden dan layanan permintaan	✓	
4.	Penerimaan permintaan layanan	✓	
5.	Permintaan layanan dan insiden yang telah dikerjakan	✓	
6.	Gejala insiden dan solusi penanganannya	✓	
7.	Konfirmasi kepuasan pengguna dari penanganan insiden	✓	
8.	Laporan tren dan status permintaan layanan dan insiden TI	✓	

2. Kuesioner Penilaian Tingkat Kapabilitas Level 2-5

Petunjuk Pengisian:

Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Dengan 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 kinerja pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI didefinisikan dan dikomunikasikan			✓	
2.	Kinerja pengelolaan direncanakan dan diawasi untuk mencapai tujuan			✓	
3.	Hasil dari kinerja pengelolaan sebelumnya disesuaikan untuk memenuhi rencana			✓	
4.	Pembagian tanggung jawab dalam melakukan pengelolaan sesuai dengan pengetahuan dan ketrampilan dibagikan dan dikomunikasikan			✓	
5.	Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan sesuai rencana			✓	
6.	Pihak yang terlibat dalam pengelolaan memiliki komunikasi yang efektif dan tanggung jawab yang jelas			✓	
7.	Kebutuhan hasil pengerjaan pengelolaan ( <i>work product</i> ) dari pengelolaan didefinisikan dengan dokumentasi dan struktur yang jelas			✓	
8.	Hasil pengerjaan pengelolaan ( <i>Work product</i> ) diidentifikasi, didokumentasikan, dikendalikan, dievaluasi, dan disesuaikan dengan kebutuhan yang telah didefinisikan			✓	
9.	Standar/ panduan/ prosedur pengimplementasian pengelolaan didefinisikan				✓
10.	Interaksi antar proses pengelolaan layanan dan insiden dengan proses lain diketahui		✓		
11.	Adanya standar untuk kompetensi, peran, infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan dalam pengelolaan layanan dan insiden		✓		
12.	Terdapat metode untuk mengukur efektivitas dan kesesuaian pada pelaksanaan pengelolaan	✓			

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3
13.	Pengimplementasian pengelolaan layanan dan insiden TI sesuai dengan prosedur/standar yang berlaku di perusahaan		✓		
14.	Kebutuhan informasi yang berkaitan dengan tujuan bisnis ditetapkan		✓		
15.	Tujuan pengukuran pengelolaan berdasarkan kebutuhan informasi ditentukan		✓		
16.	Adanya pengukuran kuantitatif untuk mengukur kinerja pengelolaan sesuai dengan kebutuhan		✓		
17.	Pengukuran pengelolaan dilakukan sejalan dengan prosedur yang ada		✓		
18.	Hasil pengukuran pengelolaan dikumpulkan, dianalisis, dan dilaporkan untuk mengawasi dan memverifikasi tujuan pengelolaan tersebut		✓		
19.	Adanya batas tertentu untuk menganalisis dan mengendalikan kinerja pengelolaan, terutama hal yang terjadi di luar rencana			✓	
20.	Adanya tindakan perbaikan untuk masalah yang terjadi di luar rencana			✓	
21.	Terdapat tujuan peningkatan pengelolaan sesuai tujuan bisnis		✓		
22.	Data yang berkaitan dengan pengelolaan dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses kinerja		✓		
23.	Terdapat peluang peningkatan kerja yang diidentifikasi untuk inovasi pelaksanaan pengelolaan		✓		
24.	Adanya peluang peningkatan kerja berdasarkan perkembangan pengelolaan yang teridentifikasi	✓			
25.	Strategi implementasi dibuat untuk mencapai tujuan peningkatan pengelolaan layanan dan insiden TI			✓	
26.	Dampak dari perubahan dinilai berdasarkan tujuan/standar pengelolaan yang telah ditetapkan		✓		
27.	Implementasi perubahan dikelola untuk memastikan adanya pemahaman dan penanganan terhadap gangguan		✓		
28.	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan dan insiden TI dievaluasi berdasarkan kebutuhan dan tujuannya		✓		

## 11.10 Jawaban Kuesioner Agus Maryono – Staff IT NSA

## LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

Nama : *ALU*  
 Jabatan : *STAFF NSA*

## 1. Kuesioner Penilaian Tingkat Kapabilitas Level 1

Petunjuk Pengisian:

Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah kegiatan di bawah ini <b>dilaksanakan</b> dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Mendefinisikan skema klasifikasi permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	✓	
2.	Mencatat, mengklasifikasikan, dan memprioritaskan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	✓	
3.	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan.	✓	
4.	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan tindakan penanganan insiden.		✓
5.	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan terkait TI.		✓
6.	Memverifikasi kepuasan <i>user</i> terhadap penanganan insiden dan permintaan layanan.	✓	
7.	Melihat status dan menghasilkan laporan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah <b>dokumen</b> di bawah ini <b>ada dan digunakan</b> dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	<i>Service Level Agreements (SLAs)</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.	Risk-related root causes	✓	✗
8.	Rencana penanganan risiko insiden	✓	
9.	Pembelajaran yang didapat dari pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI yang telah dikerjakan		✓
10.	Laporan dari permasalahan yang telah selesai	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan digunakan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
11.	OLAs ( <i>Operational Level Agreement</i> )	✓	
12.	Catatan dan laporan kesalahan dan status masalah	✓	
13.	Laporan pengawasan penanganan masalah		✓

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan dihasilkan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Skema klasifikasi insiden dan permintaan layanan	✓	
2.	Kriteria untuk registrasi permintaan layanan dan insiden TI	✓	
3.	Klasifikasi dan prioritas insiden dan layanan permintaan	✓	
4.	Penerimaan permintaan layanan	✓	
5.	Permintaan layanan dan insiden yang telah dikerjakan	✓	
6.	Gejala insiden dan solusi penanganannya		✓
7.	Konfirmasi kepuasan pengguna dari penanganan insiden	✓	
8.	Laporan tren dan status permintaan layanan dan insiden TI	✓	

## 2. Kuesioner Penilaian Tingkat Kapabilitas Level 2-5

Petunjuk Pengisian:

Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Dengan 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 kinerja pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI didefinisikan dan dikomunikasikan				✓
2.	Kinerja pengelolaan direncanakan dan diawasi untuk mencapai tujuan				✓
3.	Hasil dari kinerja pengelolaan sebelumnya disesuaikan untuk memenuhi rencana			✓	
4.	Pembagian tanggung jawab dalam melakukan pengelolaan sesuai dengan pengetahuan dan ketrampilan dibagikan dan dikomunikasikan			✓	
5.	Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan sesuai rencana				✓
6.	Pihak yang terlibat dalam pengelolaan memiliki komunikasi yang efektif dan tanggung jawab yang jelas				✓
7.	Kebutuhan hasil pengerjaan pengelolaan ( <i>work product</i> ) dari pengelolaan didefinisikan dengan dokumentasi dan struktur yang jelas			✓	
8.	Hasil pengerjaan pengelolaan ( <i>Work product</i> ) diidentifikasi, didokumentasikan, dikendalikan, dievaluasi, dan disesuaikan dengan kebutuhan yang telah didefinisikan			✓	
9.	Standar/ panduan/ prosedur pengimplementasian pengelolaan didefinisikan			✓	
10.	Interaksi antar proses pengelolaan layanan dan insiden dengan proses lain diketahui			✓	
11.	Adanya standar untuk kompetensi, peran, infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan dalam pengelolaan layanan dan insiden			✓	
12.	Terdapat metode untuk mengukur efektivitas dan kesesuaian pada pelaksanaan pengelolaan	✓			

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3
13.	Pengimplementasian pengelolaan layanan dan insiden TI sesuai dengan prosedur/standar yang berlaku di perusahaan				✓
14.	Kebutuhan informasi yang berkaitan dengan tujuan bisnis ditetapkan	✓			
15.	Tujuan pengukuran pengelolaan berdasarkan kebutuhan informasi ditentukan	✓			
16.	Adanya pengukuran kuantitatif untuk mengukur kinerja pengelolaan sesuai dengan kebutuhan	✓			
17.	Pengukuran pengelolaan dilakukan sejalan dengan prosedur yang ada	✓			
18.	Hasil pengukuran pengelolaan dikumpulkan, dianalisis, dan dilaporkan untuk mengawasi dan memverifikasi tujuan pengelolaan tersebut	✓			
19.	Adanya batas tertentu untuk menganalisis dan mengendalikan kinerja pengelolaan, terutama hal yang terjadi di luar rencana		✓		
20.	Adanya tindakan perbaikan untuk masalah yang terjadi di luar rencana		✓		
21.	Terdapat tujuan peningkatan pengelolaan sesuai tujuan bisnis			✓	
22.	Data yang berkaitan dengan pengelolaan dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses kinerja			✓	
23.	Terdapat peluang peningkatan kerja yang diidentifikasi untuk inovasi pelaksanaan pengelolaan		✓		
24.	Adanya peluang peningkatan kerja berdasarkan perkembangan pengelolaan yang teridentifikasi	✓			
25.	Strategi implementasi dibuat untuk mencapai tujuan peningkatan pengelolaan layanan dan insiden TI		✓		
26.	Dampak dari perubahan dinilai berdasarkan tujuan/standar pengelolaan yang telah ditetapkan			✓	
27.	Implementasi perubahan dikelola untuk memastikan adanya pemahaman dan penanganan terhadap gangguan			✓	
28.	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan dan insiden TI dievaluasi berdasarkan kebutuhan dan tujuannya			✓	

## 11.11 Jawaban Kuesioner Febrian Danu – Staff IT NSA

**LEMBAR KUESIONER PENELITIAN**

Nama : Febrian  
 Jabatan : Staff NSA

## 1. Kuesioner Penilaian Tingkat Kapabilitas Level I

Petunjuk Pengisian:

Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah kegiatan di bawah ini dilaksanakan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Mendefinisikan skema klasifikasi permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	✓	
2.	Mencatat, mengklasifikasikan, dan memprioritaskan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	✓	
3.	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan.	✓	
4.	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan tindakan penanganan insiden.	✓	
5.	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan terkait TI.	✓	
6.	Memverifikasi kepuasan user terhadap penanganan insiden dan permintaan layanan.	✓	
7.	Melihat status dan menghasilkan laporan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan digunakan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	<i>Service Level Agreements (SLAs)</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.	Risk-related root causes	✓	
8.	Rencana penanganan risiko insiden	✓	
9.	Pembelajaran yang didapat dari pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI yang telah dikerjakan		✓
10.	Laporan dari permasalahan yang telah selesai	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan digunakan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
11.	OLAs ( <i>Operational Level Agreement</i> )	✓	
12.	Catatan dan laporan kesalahan dan status masalah	✓	
13.	Laporan pengawasan penanganan masalah	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan dibasikkan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	Skema klasifikasi insiden dan permintaan layanan	✓	
2.	Kriteria untuk registrasi permintaan layanan dan insiden TI	✓	
3.	Klasifikasi dan prioritas insiden dan layanan permintaan	✓	
4.	Penerimaan permintaan layanan	✓	
5.	Permintaan layanan dan insiden yang telah dikerjakan	✓	
6.	Gejala insiden dan solusi penanganannya		✓
7.	Konfirmasi kepuasan pengguna dari penanganan insiden	✓	
8.	Laporan tren dan status permintaan layanan dan insiden TI	✓	

2. Kuesioner Penilaian Tingkat Kapabilitas Level 2-5

Petunjuk Pengisian:

Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Dengan 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 kinerja pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI didefinisikan dan dikomunikasikan				✓
2.	Kinerja pengelolaan direncanakan dan diawasi untuk mencapai tujuan				✓
3.	Hasil dari kinerja pengelolaan sebelumnya disesuaikan untuk memenuhi rencana			✓	
4.	Pembagian tanggung jawab dalam melakukan pengelolaan sesuai dengan pengetahuan dan ketrampilan dibagikan dan dikomunikasikan			✓	
5.	Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan sesuai rencana				✓
6.	Pihak yang terlibat dalam pengelolaan memiliki komunikasi yang efektif dan tanggung jawab yang jelas				✓
7.	Kebutuhan hasil pengerjaan pengelolaan ( <i>work product</i> ) dari pengelolaan didefinisikan dengan dokumentasi dan struktur yang jelas			✓	
8.	Hasil pengerjaan pengelolaan ( <i>Work product</i> ) diidentifikasi, didokumentasikan, dikendalikan, dievaluasi, dan disesuaikan dengan kebutuhan yang telah didefinisikan			✓	
9.	Standar/ panduan/ prosedur pengimplementasian pengelolaan didefinisikan			✓	
10.	Interaksi antar proses pengelolaan layanan dan insiden dengan proses lain diketahui			✓	
11.	Adanya standar untuk kompetensi, peran, infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan dalam pengelolaan layanan dan insiden			✓	
12.	Terdapat metode untuk mengukur efektivitas dan kesesuaian pada pelaksanaan pengelolaan	✓			

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3
13.	Pengimplementasian pengelolaan layanan dan insiden TI sesuai dengan prosedur/standar yang berlaku di perusahaan		✓		
14.	Kebutuhan informasi yang berkaitan dengan tujuan bisnis ditetapkan				✓
15.	Tujuan pengukuran pengelolaan berdasarkan kebutuhan informasi ditentukan		✓		
16.	Adanya pengukuran kuantitatif untuk mengukur kinerja pengelolaan sesuai dengan kebutuhan		✓		
17.	Pengukuran pengelolaan dilakukan sejalan dengan prosedur yang ada		✓		
18.	Hasil pengukuran pengelolaan dikumpulkan, dianalisis, dan dilaporkan untuk mengawasi dan memverifikasi tujuan pengelolaan tersebut		✓		
19.	Adanya batas tertentu untuk menganalisis dan mengendalikan kinerja pengelolaan, terutama hal yang terjadi di luar rencana			✓	
20.	Adanya tindakan perbaikan untuk masalah yang terjadi di luar rencana			✓	
21.	Terdapat tujuan peningkatan pengelolaan sesuai tujuan bisnis		✓		
22.	Data yang berkaitan dengan pengelolaan dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses kinerja		✓		
23.	Terdapat peluang peningkatan kerja yang diidentifikasi untuk inovasi pelaksanaan pengelolaan		✓		
24.	Adanya peluang peningkatan kerja berdasarkan perkembangan pengelolaan yang teridentifikasi	✓			
25.	Strategi implementasi dibuat untuk mencapai tujuan peningkatan pengelolaan layanan dan insiden TI		✓		
26.	Dampak dari perubahan dinilai berdasarkan tujuan/standar pengelolaan yang telah ditetapkan		✓		
27.	Implementasi perubahan dikelola untuk memastikan adanya pemahaman dan penangan terhadap gangguan		✓		
28.	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan dan insiden TI dievaluasi berdasarkan kebutuhan dan tujuannya		✓		

## 11.12 Jawaban Kuesioner Reza – IT Broadcast Developer

## LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

Nama : Reza  
 Jabatan : staff Dev

## 1. Kuesioner Penilaian Tingkat Kapabilitas Level 1

Petunjuk Pengisian:

Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah kegiatan di bawah ini <b>dilaksanakan</b> dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?		✓	
1.	Mendefinisikan skema klasifikasi permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	✓	
2.	Mencatat, mengklasifikasikan, dan memprioritaskan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi.	✓	
3.	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan.	✓	
4.	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan tindakan penanganan insiden.		✓
5.	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan terkait TI.	✓	
6.	Memverifikasi kepuasan <i>user</i> terhadap penanganan insiden dan permintaan layanan.	✓	
7.	Melihat status dan menghasilkan laporan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah <b>dokumen</b> di bawah ini <b>ada dan digunakan</b> dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?			
1.	<i>Service Level Agreements (SLAs)</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.	Risk-related root causes	✓	
8.	Rencana penanganan risiko insiden	✓	
9.	Pembelajaran yang didapat dari pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI yang telah dikerjakan	✓	
10.	Laporan dari permasalahan yang telah selesai	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan digunakan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	OLAs ( <i>Operational Level Agreement</i> )	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Catatan dan laporan kesalahan dan status masalah	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	Laporan pengawasan penanganan masalah	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen di bawah ini ada dan dihasilkan dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.	Skema klasifikasi insiden dan permintaan layanan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Kriteria untuk registrasi permintaan layanan dan insiden TI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Klasifikasi dan prioritas insiden dan layanan permintaan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Penerimaan permintaan layanan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Permintaan layanan dan insiden yang telah dikerjakan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Gejala insiden dan solusi penanganannya	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Konfirmasi kepuasan pengguna dari penanganan insiden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Laporan tren dan status permintaan layanan dan insiden TI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 2. Kuesioner Penilaian Tingkat Kapabilitas Level 2-5

Petunjuk Pengisian:

Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada iNews saat ini.

Dengan 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 kinerja pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI didefinisikan dan dikomunikasikan			✓	
2.	Kinerja pengelolaan direncanakan dan diawasi untuk mencapai tujuan				✓
3.	Hasil dari kinerja pengelolaan sebelumnya disesuaikan untuk memenuhi rencana			✓	
4.	Pembagian tanggung jawab dalam melakukan pengelolaan sesuai dengan pengetahuan dan ketrampilan dibagikan dan dikomunikasikan			✓	
5.	Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan sesuai rencana			✓	
6.	Pihak yang terlibat dalam pengelolaan memiliki komunikasi yang efektif dan tanggung jawab yang jelas			✓	
7.	Kebutuhan hasil pengerjaan pengelolaan ( <i>work product</i> ) dari pengelolaan didefinisikan dengan dokumentasi dan struktur yang jelas			✓	
8.	Hasil pengerjaan pengelolaan ( <i>Work product</i> ) diidentifikasi, didokumentasikan, dikendalikan, dievaluasi, dan disesuaikan dengan kebutuhan yang telah didefinisikan			✓	
9.	Standar/ panduan/ prosedur pengimplementasian pengelolaan didefinisikan			✓	
10.	Interaksi antar proses pengelolaan layanan dan insiden dengan proses lain diketahui		✓		
11.	Adanya standar untuk kompetensi, peran, infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan dalam pengelolaan layanan dan insiden			✓	
12.	Terdapat metode untuk mengukur efektivitas dan kesesuaian pada pelaksanaan pengelolaan		✓		

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3
13.	Pengimplementasian pengelolaan layanan dan insiden TI sesuai dengan prosedur/standar yang berlaku di perusahaan		✓		
14.	Kebutuhan informasi yang berkaitan dengan tujuan bisnis ditetapkan		✓		
15.	Tujuan pengukuran pengelolaan berdasarkan kebutuhan informasi ditentukan	✓			
16.	Adanya pengukuran kuantitatif untuk mengukur kinerja pengelolaan sesuai dengan kebutuhan	✓			
17.	Pengukuran pengelolaan dilakukan sejalan dengan prosedur yang ada				✓
18.	Hasil pengukuran pengelolaan dikumpulkan, dianalisis, dan dilaporkan untuk mengawasi dan memverifikasi tujuan pengelolaan tersebut				✓
19.	Adanya batas tertentu untuk menganalisis dan mengendalikan kinerja pengelolaan, terutama hal yang terjadi di luar rencana			✓	
20.	Adanya tindakan perbaikan untuk masalah yang terjadi di luar rencana			✓	
21.	Terdapat tujuan peningkatan pengelolaan sesuai tujuan bisnis		✓		
22.	Data yang berkaitan dengan pengelolaan dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses kinerja		✓		
23.	Terdapat peluang peningkatan kerja yang diidentifikasi untuk inovasi pelaksanaan pengelolaan	✓			
24.	Adanya peluang peningkatan kerja berdasarkan perkembangan pengelolaan yang teridentifikasi	✓			
25.	Strategi implementasi dibuat untuk mencapai tujuan peningkatan pengelolaan layanan dan insiden TI			✓	
26.	Dampak dari perubahan dinilai berdasarkan tujuan/standar pengelolaan yang telah ditetapkan		✓		
27.	Implementasi perubahan dikelola untuk memastikan adanya pemahaman dan penanganan terhadap gangguan		✓		
28.	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan dan insiden TI dievaluasi berdasarkan kebutuhan dan tujuannya		✓		