

Lampiran 1. Atribut proses COBIT 5

1. Level 1 – *Performed Proses*

PA 1.1 *Process Performance*

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

2. Level 2 – *Managed Process*

PA 2.1 *Performance Manajement*

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

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

PA 2.2 *Work Product Manajemnt*

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

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

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

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

PA 3.2 Process Deployment

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

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

4. Level 4 Predictable Process

PA 4.1 *Process Measurement*

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

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

PA 4.2 Proses Control

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

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

5. Level 5 *Optimizing Process*
PA 5.1 *Process Innovation*

No	Kriteria Pencapaian Atribut	Generic Practices (BPs)	Generic Work Product (WPs)
1	Tujuan peningkatan proses mendukung tujuan bisnis yang relevan	GP 5.1.1 Menetapkan tujuan peningkatan proses yang mendukung tujuan bisnis yang relevan. Arah inovasi proses ditetapkan. Tujuan kuantitatif dan kualitatif peningkatan proses didefinisikan dan didokumentasikan	GWP 7.0 Rencana peningkatan proses harus menjelaskan tujuan dan tindakan peningkatan proses
2	Rencana peningkatan proses harus menjelaskan tujuan dan tindakan peningkatan proses	GP 5.1.2 Menganalisis data ukuran proses untuk mengidentifikasi variasi yang terjadi dan yang akan terjadi dalam kinerja proses. Data kinerja proses dianalisis untuk mengidentifikasi penyebab variasi kinerja proses	GWP 9.0 Catatan kinerja proses harus menjelaskan hasil pengukuran dan analisis secara rinci
3	Data yang tepat dianalisis untuk mengidentifikasi peluang best practice dan inovasi	GP 5.1.3 Mengidentifikasi peluang peningkatan proses berdasarkan inovasi dan praktek terbaik	GWP 6.0 Rencana peningkatan proses harus menjelaskan analisis mengenai praktek terbaik pelaksanaan proses berdasarkan perbandingan dengan perusahaan lain
4	Peluang peningkatan yang didapat dari teknologi baru dan konsep proses	GP 5.1.4 Menetapkan peluang peningkatan proses berdasarkan teknologi dan konsep	GWP 6.0 Rencana peningkatan proses harus menjelaskan analisis peluang

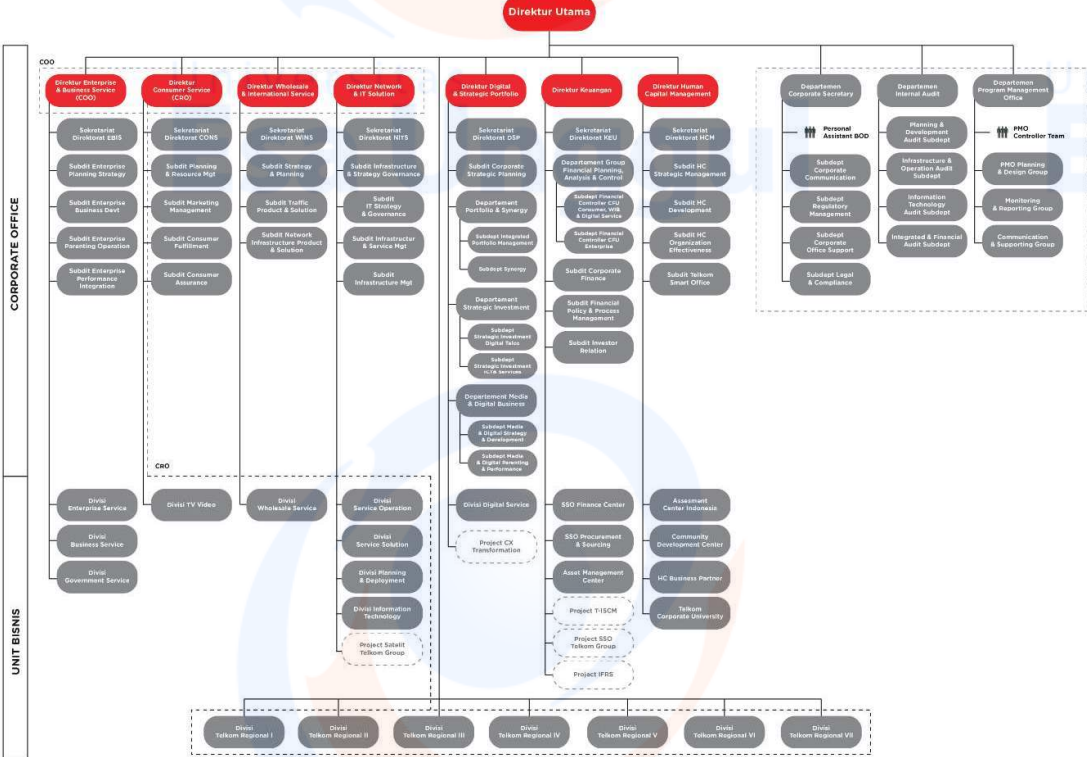
No	Kriteria Pencapaian Atribut	Generic Practices (BPs)	Generic Work Product (WPs)
	diidentifikasi	proses terbaru. Peluang peningkatan proses diidentifikasi berdasarkan review dan analisis mengenai inovasi teknologi dan konsep proses yang mempengaruhi perubahan lingkungan dan risiko bisnis	peningkatan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

PA 5.2 Process Optimization

No	Kriteria Pencapaian Atribut	Generic Practices (BPs)	Generic Work Product (WPs)
1	Dampak semua perubahan nilai terhadap tujuan proses dan proses standar	GP 5.2.1 Menilai dampak perubahan berdasarkan tujuan dan proses standar. Dampak perubahan dinilai untuk menentukan dampak terhadap kualitas produk dan kinerja proses	GWP 6.0 Rencana peningkatan proses harus menjelaskan peningkatan proses yang dibuuhkan dengan pendekatan kualitas proyek
2	Implementasi perubahan dikelola untuk memastikan bahwa gangguan terhadap kinerja proses dapat dipahami dan diatasi	GP 5.2.2 Mengelola implementasi perubahan berdasarkan strategi implementasi	GWP 6.0 Rencana peningkatan proses harus menjelaskan strategi implementasi untuk peningkatan proses dan bukti perubahan terdapat pada : GWP 1.0 Dokumentasi proses GWP 3.0 Rencana kualitas GWP 5.0 Kebijakan dan standar
3	Efektivitas dari	GP 5.2.3 Mengevaluasi	GWP 6.0 Rencana

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

Lampiran 2. Struktur Organisasi



Lampiran 3. Profil PT. Telkom Indonesia

visi dan misi PT. Telkom tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- c. Visi Telkom adalah *BeThe King Of Digital In The Region. Be the king* dalam visi PT. Telkom adalah posisi yang ingin dituju oleh PT. Telkom yaitu raja di udara melalui seluler, di darat melalui *Fiber to the Home* (FTTH) dan di laut melalui *Submarine Boardband Highway*. lalu *digital* menandakan bahwa PT. Telkom adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa telekomunikasi. Dan kata *in the region* adalah mencakup seluruh wilayah Indonesia.
- d. Misi PT. Telkom Indonesia adalah *Lead Indonesian Digital Innovation And Globalization* yang memiliki arti yang jelas yaitu untuk memimpin inovasi digital di Indonesia dan memimpin Indonesia menuju globalisasi.

Dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi PT. Telkom Indonesia maka diperlukan langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mewujudkan Misi yang telah ditetapkan yaitu :

4. Merencanakan, menyediakan, membangun, mengembangkan, dan merawat jaringan telekomunikasi digital berdasarkan peraturan perundangan.
5. Merencanakan, menyediakan, membangun, mengembangkan, merawat dan mengembangkan jaringan telekomunikasi digital berdasarkan peraturan perundangan.
6. Melakukan investasi termasuk penyertaan modal pada perusahaan lainnya untuk mencapai maksud dan tujuan PT. Telkom Indonesia berdasarkan peraturan perundangan.

Lampiran 4. Hasil Rekapitulasi

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

D.1. Hasil Rekapitulasi Kuisisioner

COBIT 5				KUESIONER			
<i>Base Practices (BPs)</i>							
No	Aktivitas	Ada	Tidak	No	Aktivitas	Ada	Tidak
1	Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden.	5	0	1	Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden.	5	0
2	Mencatat, mengklasifikasikan, dan membuat skala prioritas permintaan dan insiden.	5	0	2	Mencatat, mengklasifikasikan, dan membuat skala prioritas permintaan dan insiden.	5	0
3	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi layanan permintaan.	2	3	3	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi layanan permintaan.	2	3
4	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan resolusi atau tindakan penanganan insiden.	5	0	4	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan resolusi atau tindakan penanganan insiden.	5	0
5	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan TI.	2	3	5	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan TI.	2	3
6	Memverifikasi kepuasan terhadap penanganan insiden dan pemenuhan permintaan layanan dari user.	1	4	6	Memverifikasi kepuasan terhadap penanganan insiden dan pemenuhan permintaan layanan dari user.	1	4
7	Melacak status, menganalisa dan melaporkan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	2	3	7	Melacak status, menganalisa dan melaporkan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	2	3

<i>Work Products (WPs)</i>							
No	Input	Ada	Tidak	No	Input	Ada	Tidak
1	SLAs (<i>Service Level Agreement</i>)	0	5	1	SLAs (<i>Service Level Agreement</i>)	0	5
2	<i>Configuration repository</i>	3	2	2	<i>Configuration repository</i>	3	2
3	<i>Updated repository with configuration items</i>	3	2			3	2
4	<i>Laporan status konfigurasi</i>	3	2			3	2
5	Peraturan pengawasan aset dan kondisi kejadian	3	2	3	Peraturan pengawasan aset dan kondisi kejadian	3	2
6	Skema klasifikasi masalah	2	3	4	Skema klasifikasi masalah	2	3
7	Tindakan dan komunikasi penanganan insiden	3	2	5	Tindakan dan komunikasi penanganan insiden	3	2
8	<i>Security incident tickets</i>	2	3	6	<i>Security incident tickets</i>	2	3
9	<i>Risk-related root causes</i>	1	4	7	Analisis risiko dan rencana penanganan risiko insiden	1	4
10	<i>Rencana penanganan risiko insiden</i>	1	4				
11	<i>Lesson learned</i> dari proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan sebelumnya	4	1	8	<i>Lesson learned</i> dari proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan sebelumnya	4	1
12	OLAs (<i>Operational Level Agreement</i>)	3	2	9	OLAs (<i>Operational Level Agreement</i>)	3	2
13	Laporan status permasalahan	5	0	10	Laporan status permasalahan	5	0
14	Catatan dan laporan kesalahan	5	0				
15	Catatan permasalahan yang telah terselesaikan	1	4	11	Laporan pengawasan dan penanganan permasalahan	1	4
No	Output	Ada	Tidak	No	Output	Ada	Tidak
1	Skema dan model klasifikasi insiden dan permintaan layanan	2	3	1	Skema dan model klasifikasi layanan permintaan dan insiden	2	3
2	Peraturan untuk eskalasi insiden dan permintaan	4	1	2	Peraturan dan kriteria registrasi insiden dan permintaan layanan	4	1
3	Kriteria registrasi permasalahan	4	1				
4	Klasifikasi dan prioritas insiden dan permintaan layanan	5	0	3	Klasifikasi dan prioritas layanan permintaan dan insiden	5	0

5	Permintaan layanan yang diterima	5	0	4	Layanan permintaan yang diterima	5	0
6	Gejala insiden	5	0	5	Gejala dan solusi penanganan insiden	5	0
7	Solusi penanganan insiden	5	0				
8	Permintaan layanan yang dipenuhi	5	0	6	Permintaan dan insiden layanan yang telah ditangani	5	0
9	Permintaan dan insiden layanan yang telah ditangani	5	0				
10	Konfirmasi kepuasan user terhadap penanganan yang diberikan	3	2	7	Konfirmasi kepuasan user terhadap penanganan yang diberikan	3	2
11	Catatan permasalahan	3	2	8	Laporan trend dan status permintaan dan insiden layanan	3	2
12	Catatan insiden dan permintaan layanan	3	2				
13	Laporan tren dan status insiden	3	2				
14	Laporan tren dan status insiden	3	2				

D.2. Hasil Rekapitulasi Kuesioner 2

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

Atribut Proses	Kriteria	Pilihan Jawaban				No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3			0	1	2	3
	untu emastikan komunikasi yang efektif dan tugas dari tanggungjawab yang jelas						pelaksanaan proses diketahui dengan jelas dan berkomunikasi secara efektif sesuai dengan rencana.				
Work Product Management	Kebutuhan untuk hasil pengeijaan proses (<i>work product</i>) dari proses didefinisikan.			3	2	6	Kebutuhan untuk hasil pengeijaan proses (<i>work product</i>) didefinisikan dengan kriteria dan struktur yang jelas.			3	2
	Kebutuhan untuk mendokumentasi dan kendali <i>work product</i> didefinisikan.			3	2						
	<i>Work product</i> diidentifikasi, didokumentasikan dan dikendalikan secara tepat.			2	3	7	Hasil pengerjaan proses (<i>work product</i>) diidentifikasi, didokumentasikan, dikendalikan, dievaluasi dan disesuaikan dengan rencana dan kebutuhan.			2	3
	<i>Work product</i> disesuaikan dengan pengaturan yang telah direncanakan dan disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan.			2	3						
Proses Definition	Proses standar didefinisikan dan menggambarkan elemn dasar uang harus dimasukan.			4	1	8	Standar/kebijakan/panduan mengenai pelaksanaan proses didefinisikan dengan jelas dan berlaku secara umum di perusahaan.			4	1

Atribut Proses	Kriteria	Pilihan Jawaban				No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3			0	1	2	3
	Urutan dan inteaksi antara proses standar dengan proses lain ditetapkan.			1	4	9	Proses-proses lain yang berhubungan dengan proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan diketahui.			1	4
	Kompetensi dan peran yang dibutuhkan untuk menjalankan proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar.			2	3	10	Terdapat standar mengenai kompetensi, peran, infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk pelaksanaan proses.			2	3
	Infrastuktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk menjalankan proses standar dengan proses lain ditetapkan			2	3						
	Metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan kesesuaian proses diidentifikasi			2	3	12	Adanya mekanisme/standar/prosedur tertentu untuk mengukur efektivitas dan kesesuaian pelaksanaan proses dengan bisnis perusahaan.			2	3
	Data yang tepat dikumpulkan dan dianalisis sebagai pemahaman dasar mengenai perilaku serta untuk mendemonstrasikan kesesuaian dan efektivitas proses, dan untuk mengevaluasi di			2	3						

Atribut Proses	Kriteria	Pilihan Jawaban				No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban						
		0	1	2	3			0	1	2	3			
	mana peningkatan yang berkelanjutan dapat dilakukan													
Proses Deployment	Proses terdefinisi diterapkan berdasarkan pilihan yang tepat dan/ atau standar proses yang disesuaikan			1	4		Implementasi proses dilakukan berdasarkan standar/kebijakan/prosedur yang berlaku secara umum di perusahaan.							
	Urutan dan interaksi antara proses standar dengan proses diterapkan			1										
	Kompetensi dan peran yang dibutuhkan untuk menjalankan proses didefinisikan sebagai bagian dari proses standar			1	4						1	4		
	Infrastuktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk menjalankan proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar			1	4	11								
	Infrastuktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk menjelaskan proses diadakan, dikelola, dan			1	4									

Atribut Proses	Kriteria	Pilihan Jawaban				No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban					
		0	1	2	3			0	1	2	3		
	dipelihara.												
Proses measurement	Kebutuhan informasi proses dalam mendukung tujuan bisnis yang sesuai ditetapkan.			4	1	13	Kebutuhan informasi dalam proses didefinisikan untuk memastikan kesesuaian proses dengan tujuan bisnis.			4	1		
	Tujuan pengukuran proses diturunkan dari kebutuhan informasi proses		2	3		14	Tujuan pengukuran proses ditetapkan sesuai dengan kebutuhan informasi yang ada.		2	3			
	Tujuan kuantitatif untuk kinerja proses dalam mendukung tujuan bisnis ditetapkan			2	3	15	Terdapat pengukuran kuantitatif untuk mengukur kinerja proses berjalan sesuai dengan kebutuhan bisnis.			2	3		
	Pengukuran dan frekuensi pengukuran diidentifikasi sesuai dengan tujuan pengukuran proses dan tujuan kuantitatif untuk kinerja proses			2	3	16	Pengukuran proses dilakukan berdasarkan prosedur dan rencana yang ada.			2	3		
	Hasil dari pengukuran dikumpulkan, dianalisis dan dilaporkan untuk mengawasi seberapa jauh tujuan kuantitati kinerja proses dapat dicapai				5	17	Hasil pengukuran proses dianalisis, dilaporkan dan digunakan untuk mengawasi dan memverifikasi pencapaian tujuan					5	

Atribut Proses	Kriteria	Pilihan Jawaban				No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3			0	1	2	3
	Hasil pengukuran digunakan untuk menentukan karakteristik kinerja proses						proses.				
Proses Control	Teknis analisis dan kendali ditetapkan dan dipublikasikan			1	3	18	Adanya teknik dan parameter tertentu untuk menganalisis dan mengendalikan kinerja proses, terutama untuk mengetahui variasi pelaksanaan (hal di luar rencana) yang terjadi.				
	Kendali atas keterbatasan variasi ditetapkan untuk kinerja proses normal			1	3					1	4
	Data pengukuran dianalisis untuk mengatasi penyebab khusus adanya variasi			1	3						
	Tindakan perbaikan diambil untuk mengatasi penyebab khusus adanya variasi				5	19	Adanya tindakan perbaikan yang diidentifikasi dan diimplementasikan terkait hasil pengendalian proses jika terjadi variasi dalam pelaksanaan proses.				5
	Kendali keterbatasan ditetapkan sesuai dengan tindakan perbaikan				5						
Proses Inovation	Tujuan peningkatan proses mendukung tujuan bisnis yang relevan			1	4	20	Terdapat tujuan peningkatan proses yang sesuai dengan tujuan bisnis.			1	4
	Data yang tepat di analisis untuk mengidentifikasi			1	4	21	Data-data yang berkaitan dengan proses dianalisis untuk			1	4

Atribut Proses	Kriteria	Pilihan Jawaban				No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3			0	1	2	3
	penyebab yang sama dari variasi variasi dalam kinerja proses						mengidentifikasi penyebab variasi pada pelaksanaan proses.				
	Data yang tepat dianalisis untuk mengidentifikasi peluang <i>best practice</i> dan inovasi				5	22	Adanya identifikasi peluang peningkatan kinerja dan inovasi pada pelaksanaan proses berdasarkan perbandingan dengan perusahaan lain.				5
	Peluang peningkatan yang didapat dari eknologi baru dan konsep proses diidentifikasi				5	23	Adanya identifikasi peluang peningkatan kinerja berdasarkan perkembangan konsep proses dan teknologi baru.				5
	Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan peningkatan proses			1	4	24	Strategi implementasi dibuat untuk meningkatkan kinerja proses.			1	4
Continuus Optimizations	Dampak semua perubahan dinilai terhadap tujuan proses dan proses standar			1	4	25	Dampak dari pertambahan dinilai berdasarkan tujuan dan standar proses.			1	4
	Implementasi perubahan dikelola untuk memastikan bahwa gangguan terhadap kinerja proses dapat dipahami dan diatasi			2	3	26	Implementasi perubahan pada proses dikelola untuk memastikan adanya pemahaman dan penanganan terhadap gangguan yang mungkin terjadi.			2	3

Atribut Proses	Kriteria	Pilihan Jawaban				No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3			0	1	2	3
	Efektifitas dari perubahan proses berdasarkan kinerja yang sebenarnya dievaluasi terhadap kebutuhan produk dan tujuan proses untuk menentukan hasil			1	4	27	Efektivitas perubahan proses dievaluasi berdasarkan kebutuhan dan tujuan proses.			1	4

Lampiran 5. Hasil Verifikasi Dokumen dan Validasi Kuesioner

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

F.1 Hasil Verifikasi Dokumen

<i>Base Practices (BPs)</i>				Fakta
No	Aktivitas	Ya	Tidak	
1	Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden.	✓		Dilakukan
2	Mencatat, mengklasifikasikan, dan membuat skala prioritas permintaan dan insiden.	✓		Dilakukan
3	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi layanan permintaan.	✓		Dilakukan
4	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan resolusi atau tindakan penanganan insiden.	✓		Dilakukan dalam bentuk evaluasi rutin
5	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan TI.	✓		Dilakukan dalam bentuk evaluasi rutin
6	Memverifikasi kepuasan terhadap penanganan insiden dan pemenuhan permintaan layanan dari user.	✓		Dilakukan di aplikasi Indihome care
7	Melacak status, menganalisa dan melaporkan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	✓		Dilakukan di aplikasi OM-Access Serv0

<i>WorkProduct (WPs)</i>				Fakta
No	Aktivitas	Ada	Tidak	
1	SLAs (<i>Service Level Agreement</i>)	✓		Ada.
2	<i>Configuration repository</i>		✓	Pembuatan dokumen
	<i>Updated repository with configuration items</i>			
	<i>Laporan status konfigurasi</i>			
3	Peraturan pengawasan aset dan kondisi kejadian	✓		Dilakukan.

4	Skema klasifikasi masalah		✓	Dilakukan.
5	Tindakan dan komunikasi penanganan insiden	✓		Dilakukan Seusai SOP.
6	<i>Security incident tickets</i>	✓		Dilakukan dalam aplikasi OM-Access Serv0
7	<i>Risk-related root causes</i>		✓	Tidak ada.
	<i>Rencana penanganan risiko insiden</i>			
8	<i>Lesson learned</i> dari proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan sebelumnya		✓	Tidak ada.
9	OLAs (<i>Operational Level Agreement</i>)		✓	Tidak ada.
10	Laporan status permasalahan	✓		Dilakukan dalam aplikasi OM-access Serv0
	Catatan dan laporan kesalahan			
11	Catatan permasalahan yang telah terselesaikan	✓		dilakukan dalam aplikasi OM-access Serv0

Work Products (WPs)				Fakta
No	Output	Ada	Tidak	
1	Skema dan model klasifikasi insiden dan permintaan layanan	✓		Dilakukan dalam aplikasi OM-access Serv0
2	Peraturan untuk registrasi insiden dan permintaan	✓		Ada baik secara tersurat ataupun secara digital.
3	Klasifikasi dan prioritas insiden dan permintaan layanan	✓		Ada dalam aplikasi OM-access Serv0.
4	Permintaan layanan yang diterima	✓		Ada dalam aplikasi OM-access Serv0
5	Gejala insiden	✓		Ada dan tercatat dalam SAP secara digital.
	Solusi penanganan insiden			
6	Permintaan layanan yang dipenuhi	✓		Ada dalam aplikasi OM-access Serv0.
	Permintaan dan insiden layanan yang telah ditangani			
7	Konfirmasi kepuasan user terhadap penanganan yang diberikan	✓		Ada dan dilakukan dalam aplikasi Indihome Care.
8	Catatan permasalahan	✓		Ada dalam aplikasi OM-access Serv0.
	Catatan insiden dan permintaan layanan			
	Laporan tren dan status insiden			
	Laporan tren dan status insiden			

F.2. Hasil Validasi Kuisiner Level 2-5

Atribut Proses	Kriteria	Pilihan Jawaban				Fakta
		0	1	2	3	
Performance Management	Tujuan dari kinerja proses ditetapkan.				✓	Tujuan diketahui dan laksanakan sesuai dengan SOP.
	Kinerja Proses direncanakan dan diawasi.				✓	Kineja di rencanakan dengan mengikuti prosedur SOP.
	Peran dan tanggungjawab untuk menjalankan proses didefinisikan, ditetapkan, dan dikomunikasikan.				✓	Semua bagian memiliki tugas dan tanggungjawabnya masing masing
	Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk pengelolaan proses diidentifikasi, disediakan, dialokasikan dan digunakan.			✓		Informasi yang ada sudah ada namun masih ada beberapa informasi yang kurang.
	Antarmuka antar bagian yang terlibat dikelola untuk memastikan komunikasi yang efektif dan tugas dari tanggungjawab yang jelas			✓		Pihak pihak diketahui namun proses pembagian tugas tidak berhubungan secara langsung.
Work Product Manajement	Kebutuhan untuk hasil pengerjaan proses (<i>work product</i>) dari proses didefinisikan.		✓			<i>Work product</i> sebagian besar didokumentasi secara digital pada aplikasi basic.
	Kebutuhan untuk mendokumentasi dan kendali <i>work product</i> didefinisikan.			✓		
	<i>Work product</i> diidentifikasi, didokumentasikan dan dikendalikan secara tepat.			✓		<i>Work product</i> sudah didokumentasi dengan baik pada aplikasi basic
	<i>Work product</i> disesuaikan dengan pengaturan yang telah direncanakan dan disesuaikan				✓	

Atribut Proses	Kriteria	Pilihan Jawaban				Fakta
		0	1	2	3	
	untuk memenuhi kebutuhan.					
Proses Definition	Proses standar didefinisikan dan menggambarkan elemen dasar yang harus dimasukkan.			✓		Standar proses cukup jelas dalam SAP.
	Urutan dan inteaksi antara proses standar dengan proses lain ditetapkan.			✓		Standar proses cukup jelas dan di lakukan
	Kompetensi dan peran yang dibutuhkan untuk menjalankan proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar.		✓			Terdapat standar namun masih terdapat kekurangan dalam beberapa informasi.
	Infrastuktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk menjalankan proses standar dengan proses lain ditetapkan		✓			
	Metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan kesuasan proses diidentifikasi				✓	
Data yang tepat dikumpulkan dan dianalisis sebagai pemahaman dasar mengenai perilaku serta untuk mendemontrasikan kesesuaian dan efektivitas proses, dan untuk mengevaluasi dimana peningkatan yang berkelanjutan dapat dilakukan				✓	Evaluasi sudah dilakukan dan dicatat secara rutin namun tidak ada tindakan lanjut setelah itu.	
De plo	Proses terdefinisi diterapkan				✓	Proses implementasi sudah

Atribut Proses	Kriteria	Pilihan Jawaban				Fakta
		0	1	2	3	
	berdasarkan pilihan yang tepat dan/ atau standar proses yang disesuaikan					mengikuti prosedur SOP yang ada.
	Urutan dan interaksi antara proses standar dengan proses diterapkan				✓	
	Kompetensi dan peran yang dibutuhkan untuk menjalankan proses didefinisikan sebagai bagian dari proses standar				✓	
	Infrastuktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk menjalankan proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar			✓		
	Infrastuktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk menjelaskan proses diadakan, dikelola, dan dipelihara.			✓		
Proses measurment	Kebutuhan informasi proses dalam mendukung tujuan bisnis yang sesuai ditetapkan.			✓		Sudah baik namun masih ada beberapa informasi yang kurang.
	Tujuan pengukuran proses diturunkan dari kebutuhan informasi proses			✓		Sudah baik namun masih ada beberapa informasi yang kurang.
	Tujuan kuantitatif untuk kinerja proses dalam mendukung tujuan bisnis ditetapkan	✓				Tidak ada
	Pengukuran dan frekuensi pengukuran diidentifikasi sesuai dengan tujuan		1	✓		ada

Atribut Proses	Kriteria	Pilihan Jawaban				Fakta
		0	1	2	3	
	pengukuran proses dan tujuan kuantitatif untuk kinerja proses					
	Hasil dari pengukuran dikumpulkan, dianalisis dan dilaporkan untuk mengawasi seberapa jauh tujuan kuantitati kinerja proses dapat dicapai				✓	Semua hasil pengukuran diinput kedalam aplikasi basic
	Hasil pengukuran digunakan untuk menentukan karakteristik kinerja proses				✓	
Proses Control	Teknis analisis dan kendali ditetapkan dan dipublikasikan		✓			Sejauh ini hanya ada evaluasi dan hanya menunggu perintah langsung dari Telkom pusat.
	Kendali atas keterbatasan variasi ditetapkan untuk kinerja proses normal		✓			
	Data pengukuran dianalisis untuk mengatasi penyebab khusus adanya variasi		✓			
	Tindakan perbaikan diambil untuk mengatasi penyebab khusus adanya variasi				✓	Sejauh ini hanya ada evaluasi dan hanya menunggu perintah langsung dari Telkom pusat.
	Kendali keterbatasan ditetapkan sesuai dengan tindakan perbaikan	✓				
Proses Innovation	Tujuan peningkatan proses mendukung tujuan bisnis yang relevan		✓			Masih belum ada peningkatan untuk mendukung tujuan bisnis.
	Data yang tepat dianalisis untuk mengidentifikasi penyebab yang sama dari variasi variasi dalam kinerja proses		✓			Implementasi dari variasi permasalahan hanya bisa dilakukan jika ada perintah dari Telkom pusat.

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

Lampiran 6. Hasil Wawancara

Responden		: Bapak Jahmiko Reno Rahmadhani
Jabatan		: Kepala Unit Bisnis Cikupa
Hari / Tanggal Wawancara		: 7 juli 2020
Waktu		: 10.00 – 10.04
1	Peranyaan	Disini ada SOP atau tidak pak?
	Jawaban	Ada.
2	Pertanyaan	Semua yang berkerja disini sudah sesuai dengan SOP yang ada?
	Jawaban	Sudah.
3	Pertanyaan	Seandainya ada insiden disini tentang complain pelanggan bagaimana prosedurnya?
	Jawaban	Pelanggan open tiket, tiket kita terima, kita kasih teknisi, teknisi ngerjain, kita closing nanti ada konfirmasi dari kita, apakah layanan sudah oke, terus closing ke pelanggan ok.
4	Pertanyaan	Semua aktifitas ada pencatatannya gak pak?
	Jawaban	Ada, tercatat di database
5	Pertanyaan	Kalau insiden disini ada klasifikasinya gak pak?
	Jawaban	Ada.
6	Pertanyaan	Berdasarkan apa saja biasanya pak?
	Jawaban	Berdasarkan banyak enggaknya gangguan di satu titik ada gangguan masala atau enggak.
7	Pertanyaan	Kalau prioritas ada gak?
	Jawaban	Ada.
8	Pertanyaan	Penyelesaian suatu insiden gimana ya pak? Atau ada pelacakan statusnya gak?

	Jawaban	Ohh pasti di check kalo udah lulus atau belum.
9	Pertanyaan	Kalo permintaan layanan disini yang terlibat siapa aja ya?
	Jawaban	Di cikupa ini kan harusnya kan punya plaza eh karena kan gak ada plaza, jadi permintaan layanan jika ada pelanggan yang datang ya kita layanin jika ketemu siapapun yang ada disini, harusnya sih di plaza kita punya plaza yang memang untuk melayani pelanggan pelanggan yang punya keluhan atau permintaan yang datang secara langsung secara fisik tapi selebihnya sih permintaan bisa dilayani melalui my indihome.
10	Pertanyaan	Kalau penanggungjawaban tiap bagian disini sudah jelas atau belum?
	Jawaban	Sudah.
11	Pertanyaan	Sumberdaya disini sudah cukup atau belum? Dari SDM sampai peralatannya.
	Jawaban	Kalau dari sisi SDM pasti kurang karena banyak banget karyawan yang pension dari sisi Telkom, tapi untuk karyawan outsource dirasa sih cukup dan untuk alat kerjanya pun juga cukup.
12	Pertanyaan	Disini ada evaluasinya gak pak? Per apa pak?
	Jawaban	Ada, perminggu.
13	Pertanyaan	Permasalahan yang paling besar berkaitan dengan teknologi disini apa?
	jawaban	Pembangunan, pembangunan infrastruktur
14	Petanyaan	Kalau seandainya ada permasalahan baru yang sebelumnya belum ada dicatatan atau dokumen itu penanganannya bagaimana ya pak?
	Jawaban	Ee kita analisa sama buka case yang lalu jika memang udah pernah terjadi casenya, jika memang gak ada di SOP nih kita coba check apakah yang lalu pernah kejadian juga yang sama, kalo pernah kejadian gimana cara nanganinnya kita ikutin aja.
15	Petanyaan	Ada informasi yang disini itu sudah sesuai dengan

		kebutuhan gak pak
	jawaban	Hmm.. cukup sih sebenarnya, belum terpenuhi semua tapi cukup
16	Pertanyaan	Kalo evaluasi layanan berdasarkan pengalaman dari cabang lain dievaluasi ada gak pak
	Jawaban	Ohh ada ada. tapi gak tiap bulan, per triwulan biasanya.

Responden	: Bapak Sarwito	
Jabatan	: Team Leader Provisioning	
Hari / Tanggal Wawancara	: 7 Januari 2020	
Waktu	: 13.00 – 13.08	
1	Pertanyaan	jika ada insiden disini, prosedurnya ngapain aja ya pak?
	Jawaban	Kalo insiden itu harus dilaporkan atau terdata secara online biasanya customer itu melaporkan via customer service plaza atau social media itu terecord di kita kecuali customer datang secara langsung kita bisa langsung alokasikan teknisi dan skejulkan sesuai teknisi yang idel kalo gak ada yang idel mau gak mau kita harus followup ke pelanggan itu bahwa teknisi masih ada order kita harus menyesuaikan karena kita basicnya kan semua scadulnya kan semua ada
2	Pertanyaan	Ada SOPnya disini?
	Jawaban	SOP ada
3	Pertanyaan	Pekernjaannya sudah sesuai dengan SOP gak pak?
	Jawaban	Harus sesuai dengan sop dan mungkin kalo perlu penanganan yang lebih ya itu kewenangan atau kebijakan masing masing sektor misalnya yang notabennya teknisi itu hanya progress untuk maintenance ya gitu ya contohnya. cuman bila dibutuhkan kebutuhan untuk asurenyya meningkat itu bisa kita alihkan karena untuk memenuhi kebutuhan kita yang kekurangan, harus multi skik temen temen tu harus bisa multi skil teknisi kita.
4	Pertanyaan	Kalo disini semua aktifitas ada pencatatannya gak?
	Jawaban	Secara online semua, untuk pemcatatan secar hard copi itu gak ada.
5	Pertanyaan	Seperti sudah tidak ada surat jalan lagi atau tidak pak?
	Jawaban	Surat jalan bebrapa perusahaan mintanya ada yang hard copi itu ada, Cuma secara online surat tugas dan macem macem itu secara online via aplikasi jadi temen temen itu

		laporan close dan macam macam itu secara aplikasi ada di gajet masing masing.
6	Pertanyaan	Kalau ada insiden disini ada pengklasifikasiannya gak pak?
	Jawaban	Ada, disini ada bebaerapa klasifikasi insiden diantara lain itu laporan secara via customer servicemyindihome dan sosmet dan masing masing itu ada beberapa unit itu ada unit bisnis itu klasifikasinya beda dan timnya juga beda untuk di cutomer itu di saya itu klasifikasinya itu diantaranya itu tadi ada sosmed ada myindihome dan customer service. customer servise itu bisa satu bantu atau keplaza dan dimasing masing customer service itu pelanggan ditawarkan managemen janji sesai schedule yang ada di teknisi.
7	Pertanyaan	Kalau misalkan klasifikasinya berdasarkan ynag harus diprioritaskan itu ada gak?
	Jawaban	Prioritasitu harusnya dari my indihome. My indihome itu karera customer lapor via aplikasi dia diprioritaskan otomastis kan kalo costumer udah care dia udah punya aplikasi my indihome berarti dia udah care sama Telkom itu secara ini diprioritaskan.
8	Pertanyaan	Kalu penyelesaian insiden kayak gimana ya pak?
	Jawaban	Aaa tahap penyelesaina secara insiden mungkin tiket itu atau laporan itu temen temen ada helpdeksnya ya jadi helpdesk itu lokasinya gak disini di forum vocnya diserang temen temen secara otomatis dapet udah autosend ya Cuma kemungkinan dobel dan segala macam itu yang ngatur dari helpdesk kita jadi misalnya ada yang dabel atau misalnya jaraknya gak sesuai karena autosend kan berdasarkan aplikasi aja berdasarkan schedule, belum tentuk misalnya dia ada diwilayah barat cikupa dapet lagi wilayah barat, ternyata wilayah tengah, nah itu yang perlu di resend dari HD kita
9	Pertanyaan	Seandainya insiden selesai diselesaikan ada pelacakan statusnya gak?
	Jawaban	Ada. via gagjet temen temen laporan dan close dan update tidakan segala macam diaplikasi gajet temen tmene dan

		kita bisa monitoring di dasbrdnya tadi sudah sempat di screenshoot ya itu semua updatenya disitu ada
10	Pertanyaan	Untuk penanggungjawaban setiap bagian jelas atau belum pak?
	Jawaban	Sudah.
11	Pertanyaan	Sumberdaya yang ada sekarang kira kira sudah cukup atau belum ya pak? Baik sdm maupun peralatan.
	Jawaban	Kita ada evaluasi dan terakhir kita evaluasi itu dari karena kita itu dimitrakan ya volume pekerjaan kita dimitrakan hasil akhir evaluasi kita terakhir itu masih ada kekurangan di tenaga kerja dan di peralatan itu masih ada kekurangan dan itu untuk evaluasi kedepannya harus terpenuhi.
12	Pertanyaan	Berari evaluasi disini tiap apa pak?
	Jawaban	Ada, setiap tiga bulan sekali kita evaluasi ke mitra.
13	Pertanyaan	Kalau misalkan ada permasalahan baru yang belum ada sebelumnya itu tindakannya gimana ya pak?
	Jawaban	Kita eskalasi, karena mungkin kita gak terselesaikan kita eskalasi ke unit yang berkopeten misalkan disaya ini trouble baru otomatis saya eskalasi ke atasan saya atasan saya pun mungkin ke eskalasi ke unit unit atasannya.
14	Pertanyaan	Ada tidak evaluasi berdasarkan cabang lain belajar dari cabang lain.
	Jawaban	Sering, kalau itu sharing antar unit itu sering makanya kita sering ada rapat internal ataupun kalau sekarang rapat belum bisa pake zoom meeteng itu kita sering
15	Pertanyaan	Kalau misalkan masalah sudah selesai ada timbalbalik dari pelanggan tidak pak?
	Jawaban	Ohh ada timnya sendiri bukan dikita itu tim caring salam simpati jadi setelah pekerjaan temen temen selesai temen temen nyatakan close itu ada tim customer care yang caring ke customer yang menyatakan customer itu sudah tersolusikan kendalanya itu udah ada tim quality controlnya.



Lampiran 8. Kuesioner Kapabilitas Level 1

Berikut kuesioner untuk mengukur kapabilitas level 1 :

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

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

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

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

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

Lampiran 9. Kuesioner Kapabilitas Level 2-5

Berikut kuesioner untuk mengukur kapabilitas level 2-5 :

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

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

Keterangan pilihan jawaban :

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

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

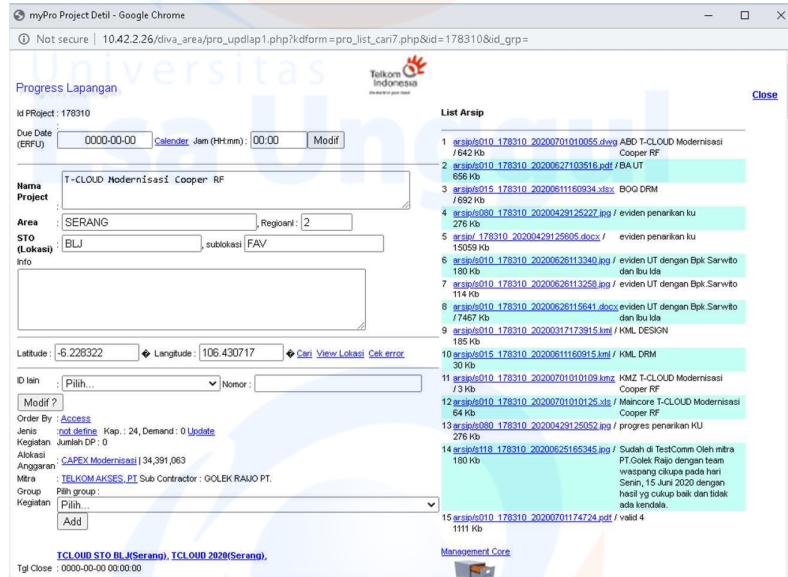
No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3
5	Pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan proses diketahui dengan jelas dan berkomunikasi secara efektif sesuai dengan rencana.				
6	Kebutuhan untuk hasil pengeijaan proses (<i>work product</i>) didefinisikan dengan kriteria dan struktur yang jelas.			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

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

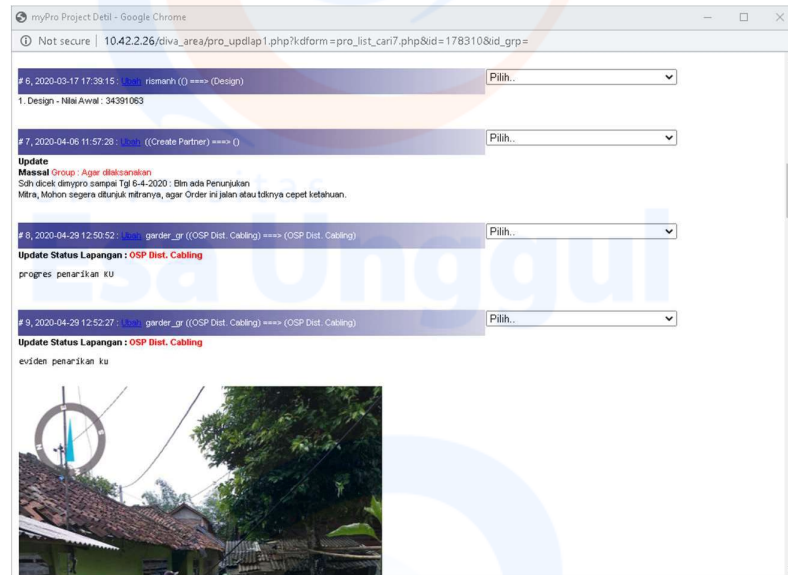
No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		0	1	2	3
	pelaksanaan proses.				
22	Adanya identifikasi peluang peningkatan kinerja dan inovasi pada pelaksanaan proses berdasarkan perbandingan dengan perusahaan lain.				
23	Adanya identifikasi peluang peningkatan kinerja berdasarkan perkembangan konsep proses dan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

Lampiran 10 Dokumen.

10.1. Arsip



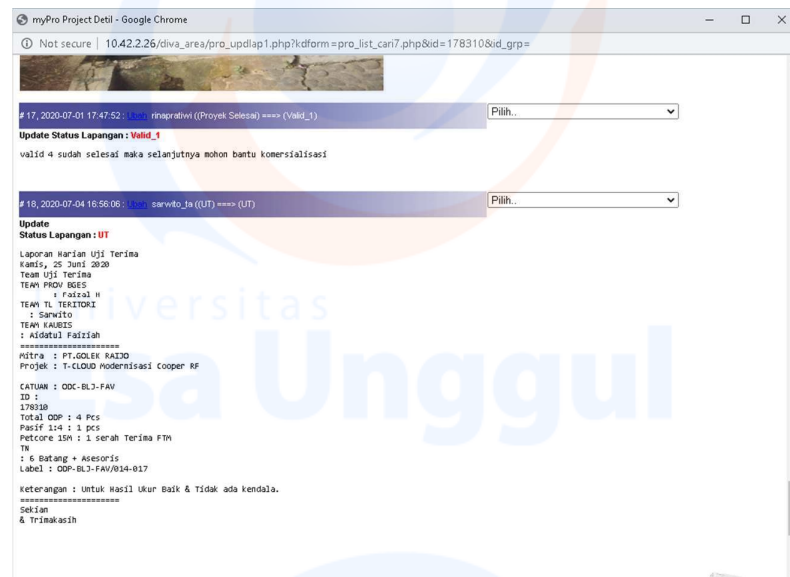
10.2. Update Dan Progres



10.3. Pelacakan Status Lapangan



10.4. Laporan Harian



10.5. SLA

The screenshot displays the OM-Access ServO interface for SLA (Service Level Agreement) monitoring. It shows a table with columns for indicators, units, targets, weights, and results. The data is categorized by sectors like BANTEN-CIRUPA1 and BANTEN-CIRUPA2.

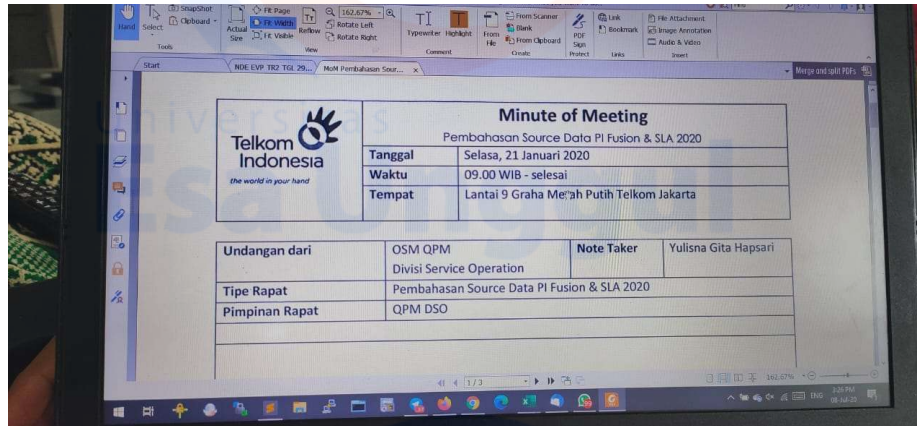
INDIKATOR	TUJUK UKUR	SATUAN	TARGET	BOBOT	REALISASI	RESULT	SCORE	PENCAPAIAN	KETERANGAN	TGL_UPDA
a. % gngguan	Presentase Jumlah Tikek...	%	4.82	20	1.02	100	100	20.00		06-07-2020 D
b. asd Quanteke	Gangguan > 1 kali			15	07.00			0.00		06-07-2020 D
c. TTR Compl> 3 jam	SLO 3 Jam	%		15	04.00			0.00		06-07-2020 D
d. TTR Compl> 305 (12 Jam)	SLO 12 Jam	%		15	06.11			0.00		06-07-2020 D
e. validasi data	Kesesuaian data Teknis...			10	04.00			0.00		06-07-2020 D
g.3 Tangleble (kuantitas)	Jumlah ORP per Sektor...	ODP		5	3.00	100	100	5.00		06-07-2020 D
g.2 Tangleble (checklist)	Folk dan Instalasi sesuai ...	%		5	9.10	100	100	5.00		06-07-2020 D
JMLAH								30.00		

10.6. Pencatatan Insiden

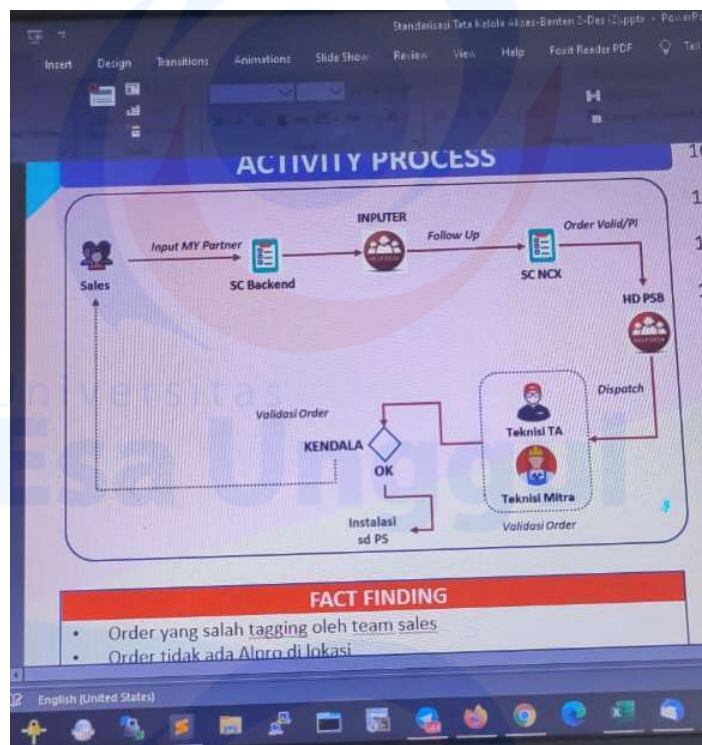
The screenshot shows an Excel spreadsheet containing a list of incident records. Each row represents an incident with a unique ID, a detailed description of the issue, and the assigned status.

ID	Description	Status
213	[122427207946/EROSMAYANTI/082348761589] 114500 / ritz ubi / 122427207946 / 082348761589 / memindahkan perangkat modem [A_INTERNET][DCS]	TAW HD BANTEN BRT
231	[121427209059/bu chairun/085440030703] T1 / 42467 / COM / bu chairun / 02159646305 / 085440030703 / tidak bisa play rflix [C_KONTEN][DCS]	TAW HD BANTEN BRT
235	[122427209443/Norman anan/081231101021] tidak bisa browsing [A_INTERNET][DCS]	TAW HD BANTEN BRT
237	[121427210349/frans/08989935361] 2/SP mant total [A_INTERNET][DCS]	TAW HD BANTEN BRT
239	[122426299890/BU FARIDA/081119220] 42424 / comp / BU FARIDA / 02129015610 / inet tbc / bpn [A_INTERNET][DCS]	TAW HD BANTEN BRT
240	[122426299892/BU FARIDA/081119220] 42424 / comp / BU FARIDA / 02129015612 / inet tbc / bpn [A_INTERNET][DCS]	TAW HD BANTEN BRT
241	[122430251840/BP MEDI /085283406755] T1 / 42617 / COM / BP MEDI / 122430251840 / inet TBC Loss merah, Unplug NOK / BOK [A_INTERNET][DCS]	TAW HD BANTEN BRT
242	[121427210891/bp agus/081299220415] T1 / 63900 / inf / bp agus / 121427210891 / inet tbc / BOK [DCS]	TAW HD BANTEN BRT
244	[121427206159/bapak and/0812213911308] 45072 / INF /bapak and/ 121427206159 / error 1903 / bok 00.00 [A_IPV][DCS]	TAW HD BANTEN BRT
245	[122430202381/LuHk Ulam/081386231775] tidak bisa browsing [A_INTERNET][DCS]	TAW HD BANTEN BRT
246	[122427206247/bp bob/087786529322] T1 / 45038 / INF / bp bob / 02159645303 / pindah perangkat stb dan telepon dari lantai 2 ke lantai 1 [A_IPV][DCS]	TAW HD BANTEN BRT
247	[122430250594/rismanekawanda/081213751083] 168890/sosmed/ 02159981603/rismanekawanda/081213751083/ remotstrusuk [A_IPV][DCS]	TAW HD BANTEN BRT
248	[122426202725/Muhammad rohmah/085718299703] Gangguan game online [A_INTERNET][DCS]	TAW HD BANTEN BRT
251	[122434300583/bagus cahyono/08129388950] tidak bisa browsing [A_INTERNET][DCS]	TAW HD BANTEN BRT
256	[122426206650/bu tan/08128937878] T1 / 42219 / COM / bu tan / 0212295244 / modem los merah & 3P matot / pelanggan] suh dari perangkat / BOK [A_INTERNET][DCS]	TAW HD BANTEN BRT
264	[122430211329/PANA SUSANA /085100504098] 42443/ BEG/yana / 122430211329 / inet tbc / bok [A_INTERNET][DCS]	TAW HD BANTEN BRT
265	[122430211456/Andrio Renald/081299149200] tidak bisa browsing [A_INTERNET][DCS]	TAW HD BANTEN BRT
267	[12243021565/BU LELU /081290230055] T1 / 63823 / INF / bu lelu / 0215994853 / lapul inet tbc / isket ref IN70442974 / BOK [A_INTERNET][DCS]	TAW HD BANTEN BRT
268	[122430211587/BU TURRIYAH/08139883808] T1 / 76939 / COM / TURRIYAH / 02159962981 / sharing koneksi LAN/WIFI / BOK [A_INTERNET][DCS]	TAW HD BANTEN BRT
270	[122434300541/Infid/08999952104] tidak bisa browsing [A_INTERNET][DCS]	TAW HD BANTEN BRT
271	[122430204630/bp dede/0812228875] T1 / 42370 / COM / bu tan / 0212295244 / modem los merah & 3P matot / bok [A_INTERNET][DCS]	TAW HD BANTEN BRT
272	[122427205059/BU IRA/08122895671] T1 / 42641 / COM / BU IRA / 02122925085 / 3P matot / bok [A_INTERNET][DCS]	TAW HD BANTEN BRT
273	[121427201936/bpk albert/085283876969] T1 / 63880 / inf / bp albert / 0212292500 / inet lambat/bok [A_INTERNET][DCS]	TAW HD BANTEN BRT
274	[12159407885/bu sinta/085692359145] T1 / 62847 / COM / bu sinta / 02159407885 / gaul tip matot los merah / bok [A_VOICE][DCS]	TAW HD BANTEN BRT

10.7. Laporan Permasalahan



10.8. SAP



10.9. Tiket insiden dan SAP



10.10 Basic App

Incidents

Find Incident: Select Action

Use this application to view, create and modify incident records. To show My Location on the map, you need to allow the browser to share your location with the server. After the permission is granted, you may need to click the refresh button. Only the records which have 1

List Map - Side by Side Map - Below

Incident	Customer Name	Contact Name	Contact Phone	Contact Email	Summary	Owner Group	Owner
INS2934958					Maintenance ODP ODP-CKA-FCD027 -LOW	ACCESS_MAINTENANCE_VITEL_SERANG	
INS31519458					Maintenance ODP ODP-CKA-FBE17 -MEDIUM	ACCESS_MAINTENANCE_VITEL_SERANG	
INS4049572					[REPAIR]PROACTIVE[SMART_SURVEILLANCE] RUAS ME-D2-PLT_to_ME9-D2-CKA [ME9-D2-CKA ports2]4) TRAFFIC NORMAL	ROC-2	
INS5241002	DEVI RIZKI WIDIAWAN	DEVI RIZKI WIDIAWAN	02159844481	Email	UNSPEC [29.58] 121427208853 ODP-CKA-FCD028	ACCESS_MAINTENANCE_VITEL_SERANG	
INS5292172	PT.Kun Kang Tech Indonesia	PT.Kun Kang Tech Indonesia	02122028270	Email	UNSPEC [25.08] 122427297506 ODP-CKA-FBA028	ACCESS_MAINTENANCE_VITEL_SERANG	18940437
INS5285238	DONGGU TERBIT INDONESIA	DONGGU TERBIT INDONESIA	02128663815	Email	UNSPEC [25.08] 122427293525 ODP-CKA-FBK029	ACCESS_MAINTENANCE_VITEL_SERANG	
INS5289793					Maintenance ODP ODP-CKA-FD0060 -MEDIUM	ACCESS_MAINTENANCE_VITEL_SERANG	
INS5301349					Maintenance ODP ODP-CKA-FA0050 -LOW	ACCESS_MAINTENANCE_VITEL_SERANG	
INS5410882	YEYET HERIYATI	YEYET HERIYATI	02159752966	Email	UNSPEC [27.212] 122434200640 ODP-CSK-FAA028	ACCESS_MAINTENANCE_VITEL_SERANG	700104
INS5602194	ferry	ferry		Phone Email	UNSPEC [30] 122427250438 ODP-CKA-FAM025	ACCESS_MAINTENANCE_VITEL_SERANG	

`javascript:clickElementId("ms267");sendEvent("click","ms267","")`

Lampiran 11. Daftar Riwayat Hidup**1. Data Pribadi**

Nama : Rangga Aji Kusuma
Tempat/ Tanggal Lahir : Jakarta, 20 Maret 1998
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Perumahan Taman Puspa Blok E3/No6 Kec. Cikupa, Tangerang – Banten 15710
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Status : Belum menikah
Telepon : 081386703625
Email : ranggaajikusuma.20@gmail.com

2. Riwayat Pendidikan

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



{...Formulir Bagian Punggung Halaman Sampul...}

TUGAS AKHIR **NAMA :RANGGA AJI KUSUMA**
NIM : 20160803065

.....JUDUL TUGA

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U