

## Lampiran 1 Kuesioner

Responden Yth,

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

Nama : Deva Refliani

NIM : 20160803048

Fakultas : Ilmu Komputer

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir : penilaian Tingkat Kapabilitas pengelolaan layanan permintaan dan insiden Teknologi Informasi Menggunakan *Framework COBIT 5* Pada PT.Microreksa Infonet

Mengharapkan kesedian 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 *IT* yang nantinya diharapkan dapat mengetahui permasalahan yang terjadi dalam implementasi teknologi informasi saat ini dan melakukan tindakan perbaikan sebagai solusi dari masalah dan upaya untuk meningkatkan tata kelola dan manajemen *IT* terkait pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi pada PT.Microreksa Infonet.

Terimakasih 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. Kuesioner Penilaian Kapailitas Level 1

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

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah kegiatan dibawah ini dilaksanakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi?			
1	Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden tekknologi informasi.		
2	Mencatat, mengklasifikasi, dan membuat skala prioritas permintaan dan teknologi informasi.		
3	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi layanan permintaan.		
4	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan resolusi ata tindakan penangan insiden.		
5	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan TI.		
6	Memverifikasi kepuasan terhadap penanganan insiden dan permintaan layanan dari pengguna.		
7	Melacak status, menganalisa dan melaporkan permintaan layanan yang telah diselesaikan.		

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah <b>dokumen</b> dibawah ini <b>ada dan digunakan</b> dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi?			
1	<i>Service Level Agreement (SLAs)</i>		
2	<i>Configuration repository</i>		
3	Peraturan pengawasan asset dan kondisi kejadian		
4	Skema klasifikasi masalah		
5	Tindakan dan komunikasi		
6	<i>Security incident tickets</i>		
7	<i>Risk-related root causes</i>		
8	Rencana penanganan risiko insiden		
9	<i>Lesson learned</i> dari proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan sebelumnya		
10	<i>Operational Level Agreement (OLAs)</i>		

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah <b>dokumen</b> dibawah ini <b>ada dan digunakan</b> dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi?			
11	Catatan dan laporan status permasalahan dan kesalahan		
12	Catatan dan laporan permasalahan yang telah diselesaikan		
13	Laporan pengawasan penanganan permasalahan		

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah <b>dokumen</b> dibawah ini <b>ada dan dihasilkan</b> dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi?			
1	Skema dan model klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi		
2	Peraturan dan kriteria registrasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi		
3	Klasifikasi dan prioritas layanan permintaan dan insiden		
4	Layanan permintaan yang diterima		
5	Layanan permintaan yang terpenuhi		
6	Gejala dan solusi penanganan insiden		
7	Layanan permintaan dan insiden yang telah ditangani		
8	Konfirmasi kepuasan pelanggan terhadap penanganan yang diberikan		
9	Laporan trend dan status layanan permintaan		
10	Laporan trend dan status insiden layanan		

**2. Kuesioner Penilaian Kapabilitas Level 2-5**

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

Keterangan pilihan jawaban:

NA : Tidak sesuai

PA : Sesuai, namun belum teratur

LA : Sesuai dan sudah teratur, namun dalam pelaksanaannya masih terjadi kesalahan

FA : Sangat Sesuai

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
1	Tujuan dan lingkup dari pengelolaan layanan permintaan dan insiden diketahui, dikomunikasikan dan didokumentasikan				
2	Kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden direncanakan dan di monitor				
3	Kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden disesuaikan agar sesuai rencana				
4	Pembagian Tanggung jawab dan wewenang dalam pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden harus didefinisikan sesuai kompetensi, ditugaskan, dan dikomunikasikan.				
5	Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk pengelolaan layanan permintaan dan insiden diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan.				
6	Pihak pihak yang terkait dalam pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden memastikan komunikasi yang efektif dan penugasan tanggung jawab yang jelas.				
7	Kebutuhan untuk <i>work product</i> dari proses didefinisikan dengan jelas				
8	<i>Work product</i> diidentifikasi, didokumentasikan dan dikendalikan.				
9	Hasil pengerjaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden <i>Work product</i> ditinjau				

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
	sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dan disesuaikan seperlunya untuk memenuhi kebutuhan.				
10	Standar /kebijakan/prosedur/ menenai pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden harus memperlihatkan dengan jelas dan berlaku secara umum di perusahaan				
11	Urutan dan interaksi pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden sesuai standar proses dengan proses lain ditentukan.				
12	Terdapat standard Kompetensi dan peran yang diperlukan untuk pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden yang berlaku secara di perusahaan				
13	Tedapat standar Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk pengelolaan layanan permintaan dan insiden.				
14	Metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan kesesuaian pelaksanaan proses bisnis pada perusahaan				
15	Proses yang ditentukan digunakan berdasarkan standar yang dipilih untuk pengelolaan layanan permintaan dan insiden atau diterapkan pada seluruh bidang diperusahaan.				
16	Personil yang melakukan proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden harus kompeten atas pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang sesuai.				
17	Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan layanan permintaan dan insiden tersedia, dikelola dan dipelihara.				
18	Data yang sesuai pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden dikumpulkan dan				

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
	dianalisis untuk dievaluasi agar dapat dilakukan perbaikan berkelanjutan.				
19	Kebutuhan informasi pengelolaan layanan permintaan dan insiden dalam mendukung tujuan bisnis yang telah relevan.				
20	Tujuan penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden diturunkan dari kebutuhan informasi yang ada.				
21	Terdapat penilaian kuantitatif untuk menilai kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi berjalan sesuai dengan kebutuhan bisnis.				
22	Penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dilakukan berdasarkan prosedur dan rencana yang ada.				
23	Hasil penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis dan dilaporkan untuk mengawasi sejauh mana tujuan kuantitatif untuk proses kinerja terpenuhi.				
24	Adanya Teknik analisis dan kontrol ditetapkan dan diterapkan.				
25	Batas kontrol yang bervariasi untuk menentukan parameter kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden.				
26	Data penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis untuk penyebab khusus yang bervariasi dalam pelaksanaan proses				
27	Tindakan korektif diambil untuk mengatasi masalah khusus pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden penyebab variasi.				
28	Terdapat Tujuan peningkatan pengelolaan layanan permintaan dan insiden sesuai dengan tujuan bisnis.				
29	Data-data yang berkaitan dengan pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis untuk				

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
	diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses pelaksanaan kinerja.				
30	Adanya diidentifikasi peluang peningkatan kinerja dan inovasi pada pelaksanaan proses.				
31	Adanyan identifikasi Peluang perbaikan kinerja berdasarkan perkembangan konsep pengelolaan layanan permintaan dan insiden serta teknologi baru.				
32	Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan peningkatan pengelolaan layanan permintaan dan insiden.				
33	Dampak dari semua perubahan yang diusulkan dinilai terhadap tujuan dan standard pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi infromasi.				
34	Implementasi perubahan pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden yang dikelola untuk memastikan bahwa setiap gangguan pada kinerja dapat dipahami dan ditindaklanjuti.				
35	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan permintaan dan insiden dievaluasi berdasarkan kebutuhan produk dan tujuan proses.				

**Lampiran 2 Hasil Rekapitulasi Kuesioner**

Jawaban kuesioner yang telah di isi oleh responden.

<i>COBIT 5</i>				<b>KUESIONER</b>			
<i>BASE PRACTICES (Bps)</i>							
<b>NO</b>	<b>Aktivitas</b>	<b>Ada</b>	<b>Tidak</b>	<b>No</b>	<b>Aktivitas</b>	<b>Ada</b>	<b>Tidak</b>
<b>1</b>	Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	8	0	<b>1</b>	Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	8	0
<b>2</b>	Mencatat, mengklasifikasi, dan membuat skala prioritas permintaan dan teknologi informasi	8	0	<b>2</b>	Mencatat, mengklasifikasi, dan membuat skala prioritas permintaan dan teknologi informasi	8	0
<b>3</b>	Memverifikasi, menyetujui, dan memenuhi layanan permintaan	8	0	<b>3</b>	Memverifikasi, menyetujui, dan memenuhi layanan permintaan	8	0
<b>4</b>	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebab dan mengalokasi resolusi atau tindakan penanganan insiden	8	0	<b>4</b>	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebab dan mengalokasi resolusi atau tindakan penanganan insiden	8	0
<b>5</b>	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan	8	0	<b>5</b>	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan	8	0

COBIT 5				KUESIONER			
BASE PRACTICES (Bps)							
NO	Aktivitas	Ada	Tidak	No	Aktivitas	Ada	Tidak
	pemulihan untuk layanan TI				pemulihan untuk layanan TI		
6	Memverifikasi kepuasan terhadap penanganan insiden dan permintaan layanan dari pengguna	7	1	6	Memverifikasi kepuasan terhadap penanganan insiden dan permintaan layanan dari pengguna	7	1
7	Melacak status, menganalisa dan melaporkan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	8	0	7	Melacak status, menganalisa dan melaporkan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	8	0

COBIT 5				KUESIONER			
WORK PRODUCTS (Wps)							
NO	Input	Ada	Tidak	No	Input	Ada	Tidak
1	Service level agreements (SLAs)	8	0	1	Service level agreements (SLAs)	8	0
2	Configuration repository	8	0	2	Configurations repository	8	0
3	Updated repository with configuration items	8	0				
4	Laporan status konfigurasi	8	0				
5	Peraturan pengawasan asset	8	0	3	Peraturan pengawasan	8	0

COBIT 5				KUESIONER			
WORK PRODUCTS (Wps)							
NO	Input	Ada	Tidak	No	Input	Ada	Tidak
	dan kondisi kejadian				asset dan kondisi kejadian		
6	Skema klasifikasi masalah	8	0	4	Skema klasifikasi masalah	8	0
7	Tindakan dan komunikasi penanganan masalah	8	0	5	Tindakan dan komunikasi	8	0
8	<i>Security incident tickets</i>	7	1	6	<i>Security incident tickets</i>	7	1
9	<i>Risk-related root causes</i>	8	0	7	<i>Risk-related root causes</i>	8	0
10	Rencana penanganan risiko insiden	8	0	8	Rencana penanganan risiko insiden	8	0
11	Komunikasi dari pengetahuan yang di dapat dari proses.	8	0	9	<i>Lesson learned</i> dari proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan sebelumnya	8	0
12	<i>Operational level agreement (OLAs)</i>	8	0	10	<i>Operational level agreement (OLAs)</i>	8	0
13	Catatan dan laporan status permasalahan dan kesalahan	8	0	11	Catatan dan laporan status permasalahan dan kesalahan	8	0

COBIT 5				KUESIONER			
WORK PRODUCTS (Wps)							
NO	Input	Ada	Tidak	No	Input	Ada	Tidak
14	Catatan dan laporan permasalahan yang telah diselesaikan	8	0	12	Catatan dan laporan permasalahan yang telah diselesaikan	8	0
15	Laporan pengawasan penanganan permasalahan	8	0	13	Laporan pengawasan penanganan permasalahan	8	0

COBIT 5				KUESIONER			
WORK PRODUCTS (Wps)							
No	Output	Ada	Tidak	No	Output	Ada	Tidak
1	Skema dan model klasifikasi insiden dan permintaan layanan	8	0	1	Skema dan model klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	8	0
2	Peraturan untuk eskalasi dan permintaan	8	0	2	peraturan dan kriteria registrasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	8	0
3	Kriteria registrasi permasalahan	8	0				

COBIT 5				KUESIONER			
WORK PRODUCTS (Wps)							
No	Output	Ada	Tidak	No	Output	Ada	Tidak
4	Klasifikasi dan prioritas insiden dan permintaan layanan	8	0	3	Kalsifikasi dan prioritas layanan permintaan dan insiden	8	0
5	Permintaan layanan yang diterima	8	0	4	Layanan permintaan yang diterima	8	0
6	Permintaan layanan yang dipenuhi	8	0	5	Layanan permintaan yang terpenuhi	8	0
7	Gejala insiden	8	0	6	Gejala dan solusi penanganan insiden	8	0
8	Solusi dan penanganan insiden	8	0				
9	Permintaan dan insiden layanan yang telah ditangani	7	1	7	Layanan permintaan dan insiden yang telah ditangani	7	1
10	Konfirmasi kepuasan <i>user</i> terhadap penanganan yang diberikan	7	1	8	Konfirmasi kepuasan pelanggan terhadap penanganan yang diberikan	7	1
11	Catatan permasalahan	8	0	9	Laporan trend dan status layanan permintaan	8	0
12	Catatan insiden dan permintaan layanan	8	0				
13	Laporan trend dan status insiden	8	0				

<i>COBIT 5</i>				KUESIONER			
<i>WORK PRODUCTS (Wps)</i>							
No	Output	Ada	Tidak	No	Output	Ada	Tidak
<b>14</b>	Laporan trend an status permintaan	8	0	<b>10</b>	Laporan trend dan status insiden layanan	8	0

Level	Atribut	COBIT 5					KUESIONER					
		Kriteria	Lvel Kapabilitas				No	Pernyataan	Level Kapabilitas			
			NA	PA	LA	FA			NA	PA	LA	FA
			0	1	2	3			0	1	2	3
2 <i>managed proses</i>	2.1 <i>performance management</i>	Tujuan untuk kinerja proses teridentifikasi	0	0	3	5	1	Tujuan dan lingkup dari pengelolaan layanan permintaan dan insiden diketahui, dikomunikasikan dan didokumentasikan	0	0	3	5
		Kinerja proses direncanakan dan diawasi	0	0	5	3	2	Kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden direncanakan dan di <i>monitor</i>	0	0	5	3
		Kinerja proses disesuaikan untuk memenuhi rencana.	0	0	3	5	3	Kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden disesuaikan agar sesuai rencana	0	0	3	5
		Tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan proses didefinisikan, ditugaskan, dan dikomunikasikan.	0	1	0	7	4	Pembagian Tanggung jawab dan wewenang dalam pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden harus didefinisikan	0	1	0	7

Level	Atribut	COBIT 5					KUESIONER					
		Kriteria	Lvel Kapabilitas				No	Pernyataan	Level Kapabilitas			
			NA	PA	LA	FA			NA	PA	LA	FA
			0	1	2	3			0	1	2	3
							sesuai kompetisi, ditugaskan, dan dikomunikasikan.					
	Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan.	0	1	2	5	5	Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk pengelolaan layanan permintaan dan insiden diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan.	0	1	2	5	
	Antarmuka antara pihak pihak yang terkait dikelola untuk memastikan komunikasi yang efektif dan penugasan tanggung jawab yang jelas.	0	0	3	5	6	pihak pihak yang terkait dalam pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden memastikan komunikasi yang efektif dan penugasan tanggung jawab yang jelas.	0	0	3	5	
	Kebutuhan untuk <i>work product</i> dari proses didefinisikan	0	0	2	6	7		0	0	2	6	

Level	Atribut	COBIT 5					KUESIONER					
		Kriteria	Lvel Kapabilitas				No	Pernyataan	Level Kapabilitas			
			NA	PA	LA	FA			NA	PA	LA	FA
			0	1	2	3			0	1	2	3
2.2 Work Product Management	Kebutuhan untuk dokumentasi dan kontrol dari work product didefinisikan.						Kebutuhan untuk work product dari proses didefinisikan dengan jelas.					
	Work product diidentifikasi, didokumentasikan dan dikendalikan.	0	0	4	4	8	Work product diidentifikasi, didokumentasikan dan dikendalikan	0	0	4	4	
	Work product ditinjau sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dan disesuaikan seperlunya untuk memenuhi kebutuhan.	0	0	3	5	9	Hasil pengerjaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden work product ditinjau sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dan disesuaikan seperlunya untuk memenuhi kebutuhan	0	0	3	5	
3.Establish Proses	3.1 proses Definition	Proses standar, didefinisikan yang memperlihatkan elemen mendasar	0	1	6	1	10	Standar /kebijakan/prosedur/ menenai pelaksanaan pengelolahaan layananan	0	1	6	1

Level	Atribut	COBIT 5					KUESIONER					
		Kriteria	Lvel Kapabilitas				No	Pernyataan	Level Kapabilitas			
			NA	PA	LA	FA			NA	PA	LA	FA
			0	1	2	3			0	1	2	3
	yang harus ada dimasukkan ke dalam proses yang ditentukan.						permintaan dan insiden harus memperlihatkan dengan jelas dan berlaku secara umum di perusahaan					
	Urutan dan interaksi standar proses dengan proses lain ditentukan.	0	1	4	3	11	Urutan dan interaksi pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden sesuai standar proses dengan proses lain ditentukan.	0	1	4	3	
	Kompetensi dan peran yang diperlukan untuk melakukan suatu proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar.	1	0	3	4	12	Terdapat standard Kompetensi dan peran yang diperlukan untuk pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden yang berlaku secara di perusahaan	1	0	3	4	
	Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan	0	0	6	2	13	Terdapat standar Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan	0	0	6	2	

Level	Atribut	COBIT 5					KUESIONER					
		Kriteria	Lvel Kapabilitas				No	Pernyataan	Level Kapabilitas			
			NA	PA	LA	FA			NA	PA	LA	FA
			0	1	2	3			0	1	2	3
	suatu proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar.						untuk pengelolaan layanan permintaan dan insiden.					
	Metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan kesesuaian proses diidentifikasi.	0	0	4	4	14	Metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan kesesuaian pelaksanaan proses bisnis pada perusahaan	0	0	4	4	
3.2 Proses Deployment	Proses yang ditentukan digunakan berdasarkan standar yang dipilih dan/ atau disesuaikan dengan proses yang tepat.	0	1	5	2	15	Proses yang ditentukan digunakan berdasarkan standar yang dipilih untuk pengelolaan layanan dan permintaan dan insiden atau diterapkan pada seluruh bidang diperusahaan.	0	1	5	2	
	peran, tanggung jawab, dan wewenang untuk melakukan proses yang ditentukan, ditugaskan dan dikomunikasikan.	0	1	5	2							
	Personil yang melakukan proses yang ditentukan kompeten atas pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang sesuai.	0	1	5	2	16	Personil yang melakukan proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden harus kompeten atas	0	1	5	2	

Level	Atribut	COBIT 5					KUESIONER					
		Kriteria	Lvel Kapabilitas				No	Pernyataan	Level Kapabilitas			
			NA	PA	LA	FA			NA	PA	LA	FA
			0	1	2	3			0	1	2	3
	Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses yang ditentukan tersedia, dialokasikan dan digunakan.						pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang sesuai.					
	Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan proses yang ditentukan tersedia, dikelola dan dipelihara	0	0	4	4	17	Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan layanan permintaan dan insiden tersedia, dikelola dan dipelihara	0	0	4	4	
	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.	0	0	3	5	18	Data yang sesuai pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden dikumpulkan dan dianalisis untuk dievaluasi agar dapat dilakukan perbaikan berkelanjutan.	0	0	3	5	
	kebutuhan informasi proses dalam mendukung tujuan bisnis yang telah relevan.	0	1	7	0	19	kebutuhan informasi pengelolaan layanan permintaan dan insiden	0	1	7	0	

Level	Atribut	COBIT 5					KUESIONER					
		Kriteria	Lvel Kapabilitas				No	Pernyataan	Level Kapabilitas			
			NA	PA	LA	FA			NA	PA	LA	FA
			0	1	2	3			0	1	2	3
4.predictable proses	4.1 proses measurement						dalam mendukung tujuan bisnis yang telah relevan.					
		Tujuan pengukuran proses diturunkan dari kebutuhan informasi proses.	0	1	1	6	20	Tujuan penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden diturunkan dari kebutuhan informasi yang ada.	0	1	1	6
		Tujuan kuantitatif untuk proses kinerja dalam mendukung tujuan bisnis yang relevan	0	0	5	3	21	Terdapat penilaian kuantitatif untuk menilai kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi berjalan sesuai dengan kebutuhan bisnis	0	0	5	3
		Ukuran dan frekuensi pengukuran diidentifikasi dan didefinisikan sejalan dengan proses tujuan pengukuran dan tujuan kuantitatif untuk kinerja proses.	0	0	5	3						
		Hasil pengukuran dikumpulkan, dianalisis dan dilaporkan untuk mengawasi sejauh mana tujuan	0	1	4	3	22	Penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dilakukan	0	1	4	3

Level	Atribut	COBIT 5					KUESIONER					
		Kriteria	Lvel Kapabilitas				No	Pernyataan	Level Kapabilitas			
			NA	PA	LA	FA			NA	PA	LA	FA
			0	1	2	3			0	1	2	3
	kuantitatif untuk proses kinerja terpenuhi.						berdasarkan prosedur dan rencana yang ada.					
	Hasil pengukuran digunakan untuk mengkarakterisasi kinerja proses.	0	2	1	5	23	Hasil penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis dan dilaporkan untuk mengawasi sejauh mana tujuan kuantitatif untuk proses kinerja terpenuhi.	0	2	1	5	
<b>4.2 proses control</b>	Teknik analisis dan kontrol ditetapkan dan diterapkan	0	2	2	4	24	Adanya Teknik analisis dan kontrol ditetapkan dan diterapkan.	0	2	2	4	
	Batas kontrol variasi ditetapkan untuk kinerja proses normal Batas kontrol ditetapkan kembali sesuai dengan tindakan perbaikan.	0	1	4	3	25	Batas kontrol yang bervariasi untuk menentukan parameter kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden.	0	1	4	3	

Level	Atribut	COBIT 5					KUESIONER					
		Kriteria	Lvel Kapabilitas				No	Pernyataan	Level Kapabilitas			
			NA	PA	LA	FA			NA	PA	LA	FA
			0	1	2	3			0	1	2	3
		Data pengukuran dianalisis untuk penyebab khusus yang bervariasi.	0	1	5	2	26	Data penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis untuk penyebab khusus yang bervariasi dalam pelaksanaan proses	0	1	5	2
		Tindakan korektif diambil untuk mengatasi masalah khusus penyebab variasi	0	0	5	3	27	Tindakan korektif diambil untuk mengatasi masalah khusus pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden penyebab variasi.	0	0	5	3
5. <i>Optimizing Proses</i>	5.1 <i>Proses Innovation</i>	Tujuan peningkatan untuk proses untuk mendukung tujuan bisnis yang relevan	0	0	3	5	28	Terdapat Tujuan peningkatan pengelolaan layanan permintaan dan insiden sesuai dengan tujuan bisnis.	0	0	3	5
		Data yang sesuai dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses kinerja.	0	0	1	7	29	Data-data yang berkaitan dengan pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis untuk	0	0	1	7

Level	Atribut	COBIT 5					KUESIONER					
		Kriteria	Lvel Kapabilitas				No	Pernyataan	Level Kapabilitas			
			NA	PA	LA	FA			NA	PA	LA	FA
			0	1	2	3			0	1	2	3
							diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses pelaksanaan kinerja.					
	Data yang sesuai dianalisis untuk diidentifikasi peluang untuk praktik terbaik dan inovasi.	0	0	5	3	30	Adanya diidentifikasi peluang peningkatan kinerja dan inovasi pada pelaksaan proses.	0	0	5	3	
	Peluang perbaikan berasal dari teknologi dan konsep proses diidentifikasi	0	0	4	4	31	Adanyan identifikasi Peluang perbaikan kinerja berdasarkan perkembangan konsep pengelolaan layanan permintaan dan insiden serta teknologi baru.	0	0	4	4	
	Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan peningkatan proses	0	0	5	3	32	Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan peningkatan pengelolaan layanan permintaan dan insiden.	0	0	5	3	

Level	Atribut	COBIT 5					KUESIONER					
		Kriteria	Lvel Kapabilitas				No	Pernyataan	Level Kapabilitas			
			NA	PA	LA	FA			NA	PA	LA	FA
			0	1	2	3			0	1	2	3
5.2 <i>proses Optimization</i>	Dampak dari semua perubahan yang diusulkan dinilai terhadap tujuan dari proses yang ditetapkan dan proses standar	0	0	4	4	33	Dampak dari semua perubahan yang diusulkan dinilai terhadap tujuan dan standard pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi infromasi.	0	0	4	4	
	Implementasi perubahan yang dikelola untuk memastikan bahwa setiap gangguan pada kinerja proses dipahami dan ditindaklanjuti	0	0	7	1	34	Implementasi perubahan pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden yang dikelola untuk memastikan bahwa setiap gangguan pada kinerja dapat dipahami dan ditindaklanjuti.	0	0	7	1	
	Efektivitas perubahan proses dievaluasi terhadap kebutuhan produk dan tujuan proses untuk menentukan apakah hasilnya karena disebabkan oleh penyebab umum atau khusus.	0	1	3	4	35	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan permintaan dan insiden dievaluasi berdasarkan kebutuhan produk dan tujuan proses.	0	1	3	4	

### Lampiran 3 Wawancara

Bagian ini berisi hasil wawancara dengan responden penelitian

#### 1. Bapak Cau Min

Responden		: Cau Min
Jabatan		: <i>Technical chief</i>
Tanggal / Jam		: 30 Juni 2020 / 14:00
1	Pertanyaan	Bagaimana Prosedur Pengelolaan layanan permintaan dan insiden pada PT.Microreksa Infonet?
	Jawaban	Melalui Telp Contact Center, Email atau Media Elektronik lainnya
2	Pertanyaan	Apakah terdapat standar kebijakan/ SOP dari prosedur mengenai pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden ? lengkapi dengan dokumen.
	Jawaban	Iya (ada dilampiran pada poin 3 Desktop maintenance scope of work).
3	Pertanyaan	Apakah Prosedur sudah berjalan sesuai SOP ?
	Jawaban	Iya
4	Pertanyaan	Apakah disini ada pendokumentasikan permintaan dan insiden teknologi informasi ?
	Jawaban	Iya (terdapat pada lampiran dokumen preventive form)
5	Pertanyaan	Sistem apa saja yang digunakan ?
	Jawaban	<i>Software Service HelpDesk</i>
6	Pertanyaan	Siapa saja yang terlibat dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi pada PT.Microreksa Infonet ?
	Jawaban	<i>Contact Center, Account Manager dan Divisi Engineers</i>

Responden : Cau Min		
Jabatan : <i>Technical chief</i>		
Tanggal / Jam : 30 Juni 2020 / 14:00		
7	Pertanyaan	Apakah ada skala prioritas yang digunakan dalam pengelolaan permintaan dan insiden ? jika ada, skala prioritas seperti apa yang dibuat?
	Jawaban	Ada, tergantung <i>Service Level Agreement</i> yang tertera pada kontrak (terlampir pada poin 3 Desktop maintenance scope of work)
8	Pertanyaan	Apakah dokumen <i>service level agreement</i> (SLAs) digunakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi? jika iya, maka dokumen dapat berupa ?
	Jawaban	Iya, terdapat pada dokumen <i>desktop PC maintenance agreemeent</i>
9	Pertanyaan	Apakah ada dokumen pengawasan layanan dan kondisi kejadian ?
	Jawaban	Ada, berupa info dan tanda tangan dari <i>customers</i> sesuai kesepakatan bersama menggunakan <i>service form</i>
10	Pertanyaan	Apakah ada proses mencatat dan laporan status permasalahan dan kesalahan ? jika iya, maka dokumen berupa ?
	Jawaban	Ada, berupa <i>Service Form</i> dan laporan <i>incident</i> berkala yang dikirimkan
11	Pertanyaan	Apakah ada skema klasifikasi masalah ? maka dokumen / standar yang digunakan berupa ?
	Jawaban	Ada di <i>Maintenance/Service Form</i> pada lampiran <i>preventive form</i> .
12	Pertanyaan	Apakah ada penanganan risiko dan insiden ?
	Jawaban	Iya, tergantung <i>SLA</i> terdapat pada dokumen <i>desktop PC maintenance agreemeent</i>
13	Pertanyaan	Apakah terdapat laporan hasil kegiatan pengelolaan? Jika iya, apakah laporan tersebut dievaluasi untuk perbaikan proses ke selanjutnya.

Responden		: Cau Min
Jabatan		: <i>Technical chief</i>
Tanggal / Jam		: 30 Juni 2020 / 14:00
	Jawaban	Iya dan dirangkum menjadi report berkala dan dikirimkan ke <i>customers</i>
14	Pertanyaan	Bagaimana kinerja proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi saat ini? Apakah sudah memenuhi kepuasan <i>stakeholders</i> ?
	Jawaban	Sejauh ini sudah cukup
15	Pertanyaan	Apakah ada pemisahan antara <i>service request, service incident, dan problem?</i>
	Jawaban	<i>Service Request</i> berupa laporan permintaan, <i>service incident &amp; Problem</i> ada di <i>service form</i> pada dokumen <i>preventive form</i>
16	Pertanyaan	Apakah ada standar infrastruktur dan sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk pengelolaan layanan permintaan dan insiden ? jika ada, terdapat apa saja ?
	Jawaban	<i>Contact Center, Account Manager dan Divisi Engineers</i>

## 2. Bapak Hunesco

Responden		: Hunesco
Jabatan		: <i>Supervisor SE</i>
Tanggal / Jam		: 01 Juli 2020 / 09:00-10:00 Wib
1	Pertanyaan	Bagaimana sistem kerja dari perusahaan ini ?

Responden		: Hunesco
Jabatan		: <i>Supervisor SE</i>
Tanggal / Jam		: 01 Juli 2020 / 09:00-10:00 Wib
	Jawaban	Ada 2 jenis yaitu <i>project</i> dan <i>maintenance</i> ,  <i>Project</i> itu berdasarkan timeline dan kesepakatan, jika <i>maintenance</i> berdasarkan <i>request user</i> .  Prosesnya pertama : diterima oleh <i>manager</i> buat <i>scope of work</i> nanti dikasih ke <i>engineers</i>
2	pertanyaan	Masalah apa saja yang biasanya terjadi ?
	Jawaban	-Masalah sizing sales / spesifikasi <i>server</i> , contoh rate tidak cocok dengan spesifikasi.  -adanya kerusakan, <i>server bluescreen</i> , <i>hard disk</i> yang rusak, biasanya dikasih clam dan cek garansi.  - kalau <i>sparepart</i> tidak juga, lapor ke <i>sales</i> dengan cara minta ganti <i>sparepart</i> dengan metode PO.
3	Pertanyaan	Apakah ada masalah yang tidak dapat terselesaikan ?
	Jawaban	Sejauh ini tidak ada, karena langsung dikerjakan. jika pun masalah yang tidak selesai langsung eskali dipindahkan tangan ke pihak atas, yaitu principal
4	Pertanyaan	Apakah ada klasifikasi masalah tingkatan <i>high, medium, low</i> ?
	Jawaban	Untuk yang low 1 orang cukup untuk menangani masalah kisaran waktu 30 menit – 1 jam.  Untuk yang high/susah lebih dari 1 orang biasanya ada teknologi aru yang vendor support .seperti produk Lenovo tidak ada (EBM) baru, registr tidak ada manual book, dll. Biasanya yang belum pernah dikerjakan sambil belajar.

### 3. Bapak Yuda Iskandar

Responden : Yuda		
Jabatan : <i>Staff SE</i>		
Tanggal / jam : 01 Juli 2020 / 10:00 – 11:00		
1	Pertanyaan	Bagaimana Prosedur Pengelolaan layanan permintaan dan insiden pada PT.Microreksa Infonet?
	Jawaban	Jadi prosedurnya setiap customer permintaan diatas jam 2 siang dikerjakan untuk esok hari,
2	Pertanyaan	Apa saja kekurangan dari pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi di PT.Microreksa Infonet ?
	Jawaban	<i>Service Request</i> yang berada diluar SLA, tetapi harus kita bantu mengingat hubungan baik antara kami dengan <i>customer</i> , misal <i>request engineer</i> pada perayaan besar keagamaan, pada saat bencana alam atau adanya demo massa dll, yang tetap harus kami <i>supportd</i>
3	Pertanyaan	Bagaimana dengan evaluasi pelaksanaan proses ? apakah ada mekanisme khusus ?
	Jawaban	Dilakukan berkala, sesuai dengan request dari customers
4	Pertanyaan	Untuk saat ini implementasi proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden pada PT.Microreksa Infonet mengacu pada apa pak?
	Jawaban	Mengacu kepada kontrak kerja yang sudah disepakati
5	pertanyaan	Adakah syarat Kriteria registrasi permasalahan ?
	jawaban	Kriteria permasalahan, jika <i>user maintance</i> mengalami insiden maka, mereka berhak untuk melakukan pengaduan, karena itu bagian dari layanan yang diberikan pada <i>user</i> .

### Lampiran 4 Hasil Verifikasi Dokumen dan Validasi Kuesioner 2

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

BASE PRACTICE (Bps)				Fakta
NO	Aktivitas	Ada	Tidak	
1	Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	1		Dilakukan, terdapat skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi berbentuk dokumen yang dibuat secara berkala sesuai laporan masalah yang ada.
2	Mencatat, mengklasifikasi, dan membuat skala prioritas permintaan dan teknologi informasi	1		Jika terdapat masalah atau insiden pada user maka terdapat skala prioritas yaitu:  Low 1 orang < 30 menit – 1 jam  Medium < 1 hari  High > 1 orang.  Namun, pada masalah yang high seperti teknologi baru, vendor support tidak ada EBM dan tidak ada manual book.

<i>BASE PRACTICE (Bps)</i>				Fakta
NO	Aktivitas	Ada	Tidak	
3	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi layanan permintaan.	1		Permintaan layanan diverifikasi berdasarkan dokumen preventive form dan atas kesepakatan pihak perusahaan dan user.
4	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan resolusi atau tindakan penanganan insiden.	1		Jika ada kasus langsung kerjakan, jika masih jam kerja 8x5. Yaitu 8jam dalam sehari, dan dihari kerja senin-jum'at. Penangan maintenance.sedangkan penangan project diatur
5	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan TI.	1		Solusi baru dianggap teruji bila masalah atau insiden dapat terselesaikan
6	Memverifikasi kepuasan terhadap penanganan insiden dan permintaan layanan dari pengguna.	1		Didokumentasikan kedalam bentuk laporan masalah dibuat secara hardcopy setelah melakukan penanganan insiden pada user.
7	Melacak status, menganalisa dan melaporkan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	1		Ada laporan per bulan tentang masalah yang masuk. Bentuk pelayanan ada 2 yaitu project dan maintenance dilakukan kunjungan perbulan dan per 3 bulan.sedangkan project ada garansi 1 bulan setelah project selesai.

WORK PRODUCTS (Wps)				Fakta
NO	Input	Ada	Tidak	
1	<i>Service Level Agreement (SLAs)</i>	1		SLA dengan pihak user ada, tergantung kesepakatan dengan <i>user</i> dan terdapat pada dokumen <i>Service Level Agreement</i> yang tertera pada kontrak <i>Desktop maintenance scope of works</i>
2	<i>Configuration repository</i>		1	Tidak ada
	<i>Updated repository with configuration items</i>		1	
	Laporan status konfigurasi		1	
3	Peraturan pengawasan asset dan kondisi kejadian	1		Ada, berupa info dan tanda tangan dari customers terdapat pada service form, bukan berupa asset tapi berupa layanan
4	Skema klasifikasi masalah	1		Ada di Maintenance/Service Form atau pada dokumen preventive form
5	Tindakan dan komunikasi penanganan insiden	1		Penangan layanan dan insiden terdokumentasi
6	<i>Security incident tickets</i>		1	Tidak ada

WORK PRODUCTS (Wps)				Fakta
NO	Input	Ada	Tidak	
7	<i>Risk-related root causes</i>		1	Tidak ada
8	Rencana penanganan risiko insiden	1		Terlaksana, Iya, tergantung SLA terdapat pada dokumen <i>desktop pc maintenance agreement</i>
9	<i>Lesson learned</i> dari proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan sebelumnya		1	Tidak ada
10	<i>Operational Level Agreement (OLAs)</i>	1		OLA dengan piha user, tergantung kesepakatan pada kontrak
11	laporan status permasalahan	1		Status masalah berdasarkan pada service form dan di buat laporan
	Catatan dan laporan kesalahan	1		
12	Catatan dan laporan permasalahan yang telah terselesaikan	1		Terdapat dalam arsip laporan masalah
13	Laporan pengawasan penanganan permasalahan	1		Terdapat laporan pengawasan setiap ada insiden

WORK PRODUCTS (Wps)				Fakta
NO	Output	Ada	Tidak	
1	Skema dan model klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	1		Terdapat pada form service atau preventive form
2	Peraturan untuk insiden dan permintaan eskalasi	1		Terdapat SOP yang kesepakatan pada kontrak <i>user</i> , ada di dokumen <i>desktop pc maintenance agreement</i> dan untuk eskalasi permintaan jika terdapat insiden yang tidak selesai langsung pindah tangani oleh pihak principal
3	Kriteria registrasi permasalahan	1		Terlaksana, namun belum terdokumentasi, jika terdapat pengaduan masalah, <i>user maintance</i> berhak untuk melakukan pengaduan
4	Klasifikasi dan prioritas layanan permintaan dan insiden	1		Jika terdapat masalah atau insiden pada user maka terdapat skala prioritas yaitu:  Low 1 orang < 30 menit – 1 jam  Medium < 1 hari  High > 1 orang.

WORK PRODUCTS (Wps)				Fakta
NO	Output	Ada	Tidak	
				Namun, pada masalah yang high seperti teknologi baru, vendor support tidak ada EBM dan tidak ada manual book. Terdapat pada dokumen service form.
5	Layanan permintaan yang diterima	1		Sesuai service form
6	Layanan permintaan yang terpenuhi	1		Terlaksana, hampir semua penanganan layanan dan insiden terpenuhi.
7	Gejala insiden	1		Terdapat gejala gejala insiden
	Resolusi insiden	1		Adanya solusi insiden biasanya langsung ditanganin tergantung jam kerja.
8	Layanan permintaan dan insiden yang telah ditangani	1		Terdokumentasi dan ada laporan berbentuk hardcopy
9	Konfirmasi kepuasan <i>user</i> terhadap penanganan yang diberikan	1		Dilakukan secara berkala pada proses maintance
10	Catatan permasalahan	1		Laporan layanan dan insiden ada, tetapi tidak untuk status dan laporan trend
	Catatan layanan permintaan dan insiden	1		

WORK PRODUCTS (Wps)				Fakta	
NO	Output	Ada	Tidak		
	Laporan trend dan status insiden	1			
	Laporan tren dan status permintaan	1			

Level	Atribut	Kriteria	Rekapitulasi Kuesioner				Hasil Penilaian				Keterangan		
			Level Kapabilitas				Level Kapabilitas						
			NA	PA	LA	FA	NA	PA	LA	FA			
			0	1	2	3	0	1	2	3			
2. manage proses	2.1 performan ce managem ent	Tujuan untuk kinerja proses teridentifikasi				1					1		Tujuan proses kinerja diketahui, dan dikomunikasikan melalui manajer divisi IT dan diskusi antara staff IT.
		Kinerja proses direncanakan dan dimonitor			1						1		Kinerja proses pada pt mircoreksa infonet sudah direncanakan dan terdokumentasi.

Level	Atribut	Kriteria	Rekapitulasi Kuesioner				Hasil Penilaian				Keterangan
			Level Kapabilitas				Level Kapabilitas				
			NA	PA	LA	FA	NA	PA	LA	FA	
			0	1	2	3	0	1	2	3	
		Kinerja proses disesuaikan untuk memenuhi rencana.				1				1	Sesuai permintaan <i>user</i> dan masalah yang dihadapi oleh <i>user</i> .
		Tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan proses didefinisikan, ditugaskan, dan dikomunikasikan.				1				1	Definisi tanggung jawab dan wewenang untuk divisi it sudah cukup jelas dan ditugaskan dengan baik dan dikomunikasi dengan dengan manajer sebelum melakukan tugas.
		Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan				1			1		Sejauh ini sudah cukup digunakan. Ada beberapa divisi yang terlibat yaitu <i>Contact Center</i> , <i>Account Manager</i> dan <i>Divisi Engineers</i>
		Antarmuka antara pihak pihak yang terkait dikelola untuk memastikan komunikasi yang efektif dan				1				1	Divisi divisi yang terkait dengan adanya masalah sudah berkomunikasi dengan efektif dan penugasan tanggung jawab dengan jelas.

Level	Atribut	Kriteria	Rekapitulasi Kuesioner				Hasil Penilaian				Keterangan
			Level Kapabilitas				Level Kapabilitas				
			NA	PA	LA	FA	NA	PA	LA	FA	
			0	1	2	3	0	1	2	3	
		penugasan tanggung jawab yang jelas.									
	2.2 <i>work product management</i>	Kebutuhan untuk <i>work product</i> dari proses didefinisikan.			1				1		Sudah terstruktur dengan jelas dicatat dalam bentuk form penanganan masalah dan penanganan masalah yang dihasilkan berupa laporan tentang pemecahan masalah.
		Kebutuhan untuk dokumentasi dan kontrol dari <i>work product</i> didefinisikan.			1				1		Hasil proses sebagian sudah di evaluasi dan didokumentasikan.
		<i>Work product</i> diidentifikasi, didokumentasikan dan dikendalikan			1				1		
		<i>Work product</i> ditinjau sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dan disesuaikan seperlunya untuk memenuhi kebutuhan.				1				1	

Level	Atribut	Kriteria	Rekapitulasi Kuesioner				Hasil Penilaian				Keterangan	
			Level Kapabilitas				Level Kapabilitas					
			NA	PA	LA	FA	NA	PA	LA	FA		
			0	1	2	3	0	1	2	3		
3. <i>Estables proses</i>	3.1 <i>proses definition</i>	Proses standar, didefinisikan yang memperlihatkan elemen mendasar yang harus ada dimasukkan ke dalam proses yang ditentukan			1					1		Proses standar sejauh ini sudah jelas dan berlaku pada pt.microreksa infonet
		Urutan dan interaksi standar proses dengan proses lain ditentukan.			1					1		Urutan dan interkasi standar proses pada pt.microreksa infonet dengan proses yang lain sudah ditentukan.
		Kompetensi dan peran yang diperlukan untuk melakukan suatu proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar.				1					1	peran yang dilakukan dalam proses penanganan masalah,namun, belum ada standar kompetisi yang diberlakukan pada pt.microreksa infonet.
		Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan			1						1	Proses penanganan insiden dan layanan di lingkungan kerja sudah dilakukan.namun, belum ada secara detail.

Level	Atribut	Kriteria	Rekapitulasi Kuesioner				Hasil Penilaian				Keterangan
			Level Kapabilitas				Level Kapabilitas				
			NA	PA	LA	FA	NA	PA	LA	FA	
			0	1	2	3	0	1	2	3	
		suatu proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar..									
		Metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan kesesuaian proses diidentifikasi			1			1			Ada metode secara berkala yang dilakukan pada apt.microreksa infonet yaitu maintance secara berkala untuk memastikan trouble yang terjadi bisa ditangani dengan baik
	<b>3.2 proses deployment</b>	Proses yang ditentukan digunakan berdasarkan standar yang dipilih dan/ atau disesuaikan dengan proses yang tepat.			1			1			Proses yang digunakan sejauh sesuai atau berdasarkan dengan standar SOP yang tergantung dengan kesepakatan <i>user</i> , yang telah disetujui oleh pihak manager, <i>user</i> dan penanggung jawab yang menangani masalah pada <i>user</i> .
		peran, tanggung jawab, dan wewenang untuk melakukan proses yang ditentukan, ditugaskan dan dikomunikasikan.			1			1			
		Personil yang melakukan proses yang ditentukan kompeten atas			1			1			

Level	Atribut	Kriteria	Rekapitulasi Kuesioner				Hasil Penilaian				Keterangan
			Level Kapabilitas				Level Kapabilitas				
			NA	PA	LA	FA	NA	PA	LA	FA	
			0	1	2	3	0	1	2	3	
		pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang sesuai.									
		Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses yang ditentukan tersedia, dialokasikan dan digunakan.			1			1			
		Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan proses yang ditentukan tersedia, dikelola dan dipelihara.				1			1		Sejauh ini proses yang ada pada lingkungan kerja yang dibutuhkan sudah melakukan tugas dengan baik dan insiden yang terjadi terselesaikan dengan baik.
		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			Setiap insiden yang terjadi selalu dikumpulkan dan dianalisis dan di evaluasi untuk proses selanjutnya.

Level	Atribut	Kriteria	Rekapitulasi Kuesioner				Hasil Penilaian				Keterangan	
			Level Kapabilitas				Level Kapabilitas					
			NA	PA	LA	FA	NA	PA	LA	FA		
			0	1	2	3	0	1	2	3		
<i>4.predictable</i>	<i>4.1 proses measurement</i>	kebutuhan informasi proses dalam mendukung tujuan bisnis yang telah relevan.				1					1	Sejauh ini sudah dilakukan dengan baik
		Tujuan pengukuran proses diturunkan dari kebutuhan informasi proses.			1				1			Sesuai
		Tujuan kuantitatif untuk proses kinerja dalam mendukung tujuan bisnis yang relevan			1				1			Sudah cukup mendukung tujuan bisnis yang relevan.
		Ukuran dan frekuensi pengukuran diidentifikasi dan didefinisikan sejalan dengan proses tujuan pengukuran dan tujuan kuantitatif untuk kinerja proses.			1				1			Proses berjalan dengan baik

Level	Atribut	Kriteria	Rekapitulasi Kuesioner				Hasil Penilaian				Keterangan	
			Level Kapabilitas				Level Kapabilitas					
			NA	PA	LA	FA	NA	PA	LA	FA		
			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 penanganan insiden dan dilaporkan untuk mengawasi penanganan insiden yang terjadi dan melihat pencapaian layanan sudah baik
		Hasil pengukuran digunakan untuk mengkarakterisasi kinerja proses.				1					1	sesuai
	<b>4.2 proses control</b>	Teknik analisis dan kontrol ditetapkan dan diterapkan.				1			1			Sudah cukup baik, namun ada beberapa yang belum diterapkan.
		Batas kontrol variasi ditetapkan untuk kinerja proses normal.			1				1			
		Data pengukuran dianalisis untuk penyebab khusus yang bervariasi			1			1				Belum terpenuhi secara keseluruhan

Level	Atribut	Kriteria	Rekapitulasi Kuesioner				Hasil Penilaian				Keterangan		
			Level Kapabilitas				Level Kapabilitas						
			NA	PA	LA	FA	NA	PA	LA	FA			
			0	1	2	3	0	1	2	3			
		Tindakan korektif diambil untuk mengatasi masalah khusus penyebab variasi			1					1			Tindakan yang korektif sudah cukup baik, namun belum teratur
		Batas kontrol ditetapkan kembali sesuai dengan tindakan perbaikan.			1					1			Sudah cukup baik, namun belum dilakukan secara teratur
<b>5.optimizing</b>	<b>5.1 Proses Inovation</b>	Tujuan peningkatan untuk proses untuk mendukung tujuan bisnis yang relevan.				1					1		Sejauh ini sudah cukup baik untuk mendukung tujuan bisnis yang relevan.
		Data yang sesuai dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses kinerja.				1					1		Sebagian data sudah dianalisis. Sesuai dengan <i>request user</i>
		Data yang sesuai dianalisis untuk diidentifikasi peluang untuk praktik terbaik dan inovasi.			1						1		Sudah dilakukan analisis. sesuai dengan <i>request user</i> untuk <i>maintence</i> nya dilakukan perbulan/ per 3 bulan

Level	Atribut	Kriteria	Rekapitulasi Kuesioner				Hasil Penilaian				Keterangan
			Level Kapabilitas				Level Kapabilitas				
			NA	PA	LA	FA	NA	PA	LA	FA	
			0	1	2	3	0	1	2	3	
		Peluang perbaikan berasal dari teknologi dan konsep proses diidentifikasi.			1				1		sesuai
		Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan peningkatan proses.			1				1		sesuai
	<b>5.2 proses optimazati on</b>	Dampak dari semua perubahan yang diusulkan dinilai terhadap tujuan dari proses yang ditetapkan dan proses standar.			1				1		sesuai
		Implementasi perubahan yang dikelola untuk memastikan bahwa setiap gangguan pada kinerja proses dipahami dan ditindaklanjuti			1				1		Sesuai, secara keseluruhan setiap gangguan pada kinerja proses penanganan insiden telah dipahami dan langsung ditindaklanjuti

Level	Atribut	Kriteria	Rekapitulasi Kuesioner				Hasil Penilaian				Keterangan	
			Level Kapabilitas				Level Kapabilitas					
			NA	PA	LA	FA	NA	PA	LA	FA		
			0	1	2	3	0	1	2	3		
		Efektivitas perubahan proses dievaluasi terhadap kebutuhan produk dan tujuan proses untuk menentukan apakah hasilnya karena disebabkan oleh penyebab umum atau khusus.				1				1		Evaluasi terhadap proses perubahan sudah cukup baik

### Lampiran 5 Hasil Penilaian Kapabilitas Proses

Bagian ini berisi rincian hasil penilaian level kapabilitas proses berdasarkan rekapitulasi kuesioner yang telah di validasi dengan hasil verifikasi dokumen dan hasil wawancara.

#### 1. Pencapaian Atribut Level 1

<b>BASE PRACTICES (Bps)</b>			
<b>NO</b>	<b>Aktivitas</b>	<b>Ada</b>	<b>Tidak</b>
1	Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	1	
2	Mencatat, mengklasifikasi, dan membuat skala prioritas permintaan dan teknologi informasi	1	
3	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi layanan permintaan.	1	
4	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan resolusi atau tindakan penanganan insiden.	1	
5	Mendokumentasikan, menerapkan dan menguji solusi yang diidentifikasi dan melakukan tindakan pemulihan untuk layanan TI.	1	
6	Memverifikasi kepuasan terhadap penanganan insiden dan permintaan layanan dari pengguna.	1	
7	Melacak status, menganalisa dan melaporkan 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 Agreement (SLAs)</i>	1	
2	<i>Configuration repository</i>		1
	<i>Updated repository with configuration items</i>		1
	Laporan status konfigurasi		1
3	Peraturan pengawasan asset dan kondisi kejadian	1	

4	Skema klasifikasi masalah	1	
5	Tindakan dan komunikasi	1	
<b>WORK PRODUCTS (Wps)</b>			
<b>No</b>	<b>Input</b>	<b>Ada</b>	<b>Tidak</b>
6	<i>Security incident tickets</i>		1
7	<i>Risk-related root causes</i>		1
8	Rencana penanganan risiko insiden	1	
9	<i>Lesson learned</i> dari proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan sebelumnya		1
10	<i>Operational Level Agreement (OLAs)</i>	1	
11	laporan status permasalahan	1	
	Catatan dan laporan kesalahan	1	
12	Catatan dan laporan permasalahan yang telah diselesaikan	1	
13	Laporan pengawasan penanganan permasalahan	1	
<b>No</b>	<b>Output</b>	<b>Ada</b>	<b>Tidak</b>
1	Skema dan model klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	1	
2	Peraturan untuk insiden dan permintaan eskalasi	1	
3	Kriteria registrasi permasalahan	1	
4	Klasifikasi dan prioritas layanan permintaan dan insiden	1	
5	Layanan permintaan yang diterima	1	
6	Layanan permintaan yang terpenuhi	1	
	Gejala insiden	1	
7	Resolusi insiden	1	
	Layanan permintaan dan insiden yang telah ditangani	1	
8	Layanan permintaan dan insiden yang telah ditangani	1	
9	Konfirmasi kepuasan <i>user</i> terhadap penanganan yang diberikan	1	

10	Catatan permasalahan	1	
	Catatan layanan permintaan dan insiden	1	
	Laporan trend dan status insiden	1	
	Laporan tren dan status permintaan	1	
<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>6</b>
<b>Persentase</b>		<b>84</b>	
<b>Rating Atribut</b>		<b>Largely Achieved</b>	

## 2. Pencapaian Atribut Level 2

Atribut	Kriteria	NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
<b>Performance management</b>	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-pihak yang terkait dikelola untuk memastikan komunikasi yang efektif dan penugasan tanggung jawab yang jelas.				1
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Rata – rata</b>		<b>2,50</b>			
<b>Rating Atribut</b>		<b>Largely Achieved</b>			

Atribut	Kriteria	NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
<b>Work Products Management</b>	Kebutuhan untuk <i>work product</i> dari proses didefinisikan.			1	
	Kebutuhan untuk dokumentasi dan kontrol dari <i>work product</i> didefinisikan.			1	
	<i>Work product</i> diidentifikasi, didokumentasikan dan dikendalikan			1	
	<i>Work product</i> ditinjau sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dan disesuaikan seperlunya untuk memenuhi kebutuhan.				1
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>Rata – rata</b>		<b>2,25</b>			
<b>Rating Atribut</b>		<b>Largely Achieved</b>			

### 3. Pencapaian Level 3

Atribut	Kriteria	NA	PA	LA	FA
		0	1	2	4
<b>Process Definition</b>	Proses standar, didefinisikan yang memperlihatkan 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			1	

Atribut	Kriteria	NA	PA	LA	FA
		0	1	2	4
	diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar..				
	Metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan kesesuaian proses diidentifikasi			1	
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
<b>Rata – rata</b>		<b>2,20</b>			
<b>Rating Atribut</b>		<b>Largely Achieved</b>			
<b>Process Deployment</b>	Proses yang ditentukan digunakan berdasarkan standar yang dipilih dan/ atau disesuaikan dengan proses yang tepat.			1	
	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 kesesuaiannya dan keefektifan, dan untuk mengevaluasi di mana perbaikan berkelanjutan dari proses bisa dibuat			1	

Atribut	Kriteria	NA	PA	LA	FA
		0	1	2	4
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
<b>Rata – rata</b>		<b>2,17</b>			
<b>Rating Atribut</b>		<b>Largely Achieved</b>			

#### 4. Pencapaian Atribut Level 4

Atribut	Kriteria	NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
<b>Process Measurement</b>	kebutuhan informasi proses dalam mendukung tujuan bisnis yang telah 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
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Rata – rata</b>		<b>2,33</b>			

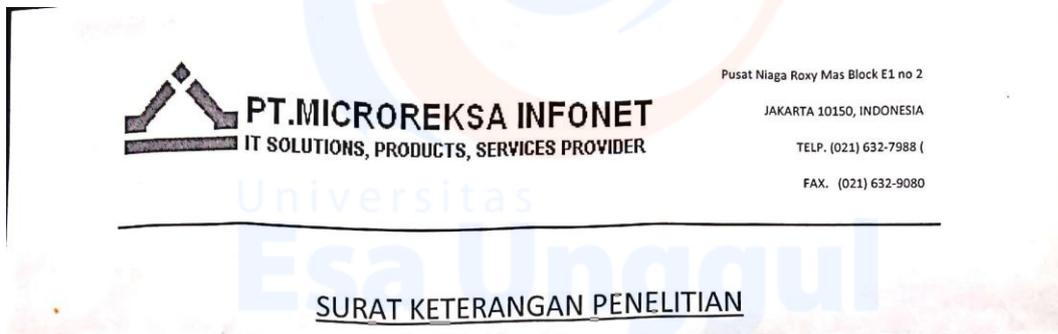
Atribut	Kriteria	NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
<b>Rating Atribut</b>		<b>Largely achieved</b>			
<b>Process Control</b>	Teknik analisis dan kontrol ditetapkan dan diterapkan.	1			
	Batas kontrol variasi ditetapkan untuk kinerja proses normal.		1		
	Data pengukuran dianalisis untuk penyebab khusus yang bervariasi	1			
	Tindakan korektif diambil untuk mengatasi masalah khusus penyebab variasi		1		
	Batas kontrol ditetapkan kembali sesuai dengan tindakan perbaikan.		1		
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Rata – rata</b>		<b>0,60</b>			
<b>Rating Atribut</b>		<b>Partially Achieved</b>			

### 5. Pencapaian Atribut Level 5

Atribut	Kriteria	NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
<b>Process Innovation</b>	Tujuan peningkatan untuk proses untuk mendukung tujuan bisnis yang relevan.			1	
	Data yang sesuai dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses kinerja.		1		
	Data yang sesuai dianalisis untuk diidentifikasi peluang untuk praktik terbaik dan inovasi.		1		

Atribut	Kriteria	NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
	Peluang perbaikan berasal dari teknologi dan konsep proses diidentifikasi.			1	
	Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan peningkatan proses.			1	
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>Rata – rata</b>		<b>1,60</b>			
<b>Rating Atribut</b>		<b>Largely Achieved</b>			
<b>Process Optimazation</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 umum atau khusus.			1	
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>Rata – rata</b>		<b>2,00</b>			
<b>Rating Atribut</b>		<b>Largely Achieved</b>			

Lampiran 6 Surat penelitian PT.Microreksa Infonet



Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Cau Min  
Jabatan : Chief Technical Officer  
Perusahaan : PT. Microreksa Infonet  
Alamat : Komplek Niaga Roxy Mas Blok E1 No. 2, Jl. KH. Hasyim Ashari No. 125B, Rw.8, Cideng, Gambir, Jakarta Pusat 10150

Dengan ini menyatakan :

Nama : Deva Reffiani  
NIM : 20160803048  
Jurusan : Sistem Informasi  
Universitas : Universitas Esa Unggul

Adalah benar telah melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi.

Jakarta, 9 Juli 2020

PT.Microreksa Infonet



(.....Cau Min.....)





**PT. MICROREKSA INFONET**  
IT SOLUTIONS, PRODUCTS, SERVICES PROVIDER

Kompleks Rosy Mas Blok E-1 No. 2  
Jln. K.H. Hasyim Ashari No. 125-B  
Indonesia, Jakarta, 10150  
Tlp : 632 7988  
Fax : 632 9080  
www.microreksa.com

**This Service Agreement is made on June XX<sup>th</sup>, 2020**

**AGREEMENT No. : MI/CSMAX/XX/XXXX**

**PT. NO NAME**

**AND**



**PT MICROREKSA INFONET**

**DESKTOP PC  
MAINTENANCE AGREEMENT**



Kompleks Roxy Mas Blok E-1 No. 2  
Jln. K.H. Hasyim Ashari No. 125-B  
Indonesia, Jakarta, 10150  
Tlp : 632 7988  
Fax : 632 9080  
www.microreksa.com

**DESKTOP PC  
MAINTENANCE AGREEMENT**

AGREEMENT No. : MI/CSMA2/VI/2020

This AGREEMENT ("Agreement") is made this June 15<sup>th</sup>, 2020 between **PT MICROREKSA INFONET** (hereinafter called **PROVIDER**) whose principal office is at :  
**Kompleks Roxy Mas Blok E1 No.2  
Jl. K.H. Hasyim Ashari No. 125-B  
Jakarta 10150  
Indonesia**

And

**PT NO NAME**(hereinafter called **CUSTOMER**) whose principal office is at :  
XXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

WHEREBY THE PARTIES AGREE AND AGREEMENT IS CONSTITUTED between the parties hereto upon and subject to the following terms and conditions:

DETAILS

**Product Description** : Desktop PC Maintenance of the equipment and provision of the services as detailed in clause 3 of this Agreement.

**Maintenance Fee** : Rp. XXX.000.000 / year. Maintenance fee excludes VAT which is payable by **CUSTOMER** and **CUSTOMER** will deduct applicable withholding tax from the Maintenance Fee before paying **PROVIDER**. **CUSTOMER** will provide **PROVIDER** with evidence that withholding tax has been paid.

1. AGREEMENT PERIOD :



Kompleks Rosy Mas Blok E-1 No. 2  
 Jln. K.H. Hasyim Ashari No. 125-B  
 Indonesia, Jakarta, 10150  
 Tlp : 632 7988  
 Fax : 632 9080  
 www.micronksa.com

This Agreement shall be in force for a period of one calendar year from the Date of Commencement, in accordance with the terms of this agreement:

- **DATE OF COMMENCEMENT** : XX XXXX 2020
- **DATE OF EXPIRY** : XX XXXX 2021

**2. PAYMENT:**

- (i) Fee for this Agreement is **Rp. XXX.000.000,-**. The Service Provider shall invoice the Fee on a monthly basis, and The Customer will pay within a maximum of **forty five (45) days** after received invoice.
- (ii) Maintenance Agreement Fee does not include Hardware Spare parts & Transportation and Accommodation fee for outside Jabodetabek Area
- (iii) Provision and installation of any all Hardware Spare parts that have to be replaced or which are suggested to be replaced by PROVIDER as mentioned in 2 (ii) above will be carried out by PROVIDER after it is discussed with CUSTOMER and the agreement in writing of CUSTOMER is obtained.
- (iv) This Agreement is deemed to be null and void should the CUSTOMER default in payment to the PROVIDER in accordance with the terms as specified in this Agreement and PROVIDER reserves the right to suspend all service calls and any of its obligations under this Agreement in the event of such default.
- (v) PROVIDER shall provide the services described in this Agreement in a professional manner subject to full payment by the CUSTOMER as specified in 2 (i) herein.
- (vi) The Maintenance Agreement Fee exclude compatible Backup unit.

**3. DESKTOP MAINTENANCE SCOPE OF WORKS:**

Desktop Maintenance Scope of Works are described as follows:

No	Description	Periode	Total Price (IDR)
<b>MAINTENANCE SERVICES</b>			
1	<b>Maintenance Desktop (Services Support : 8x5 - Office Hours)</b>	<b>1 Year</b>	<b>XXX.000.000</b>
	<b>SLA - Scope of Work :</b>		
	Desktop Maintenance Scope of Works are described as		



Kompleks Rosy Mas Blok E-1 No. 2  
 Jln. K.H. Hasyim Ashari No. 125-B  
 Indonesia, Jakarta, 10150  
 Tlp : 632 7988  
 Fax : 632 9080  
 www.microreksa.com

<p>follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) <b>Desktop Maintenance of:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a. Maintenance Service Response Time:</b>                      Business Hours (Office Hours) from <b>Monday to Friday, 09:00 – 17:00</b></li> <li><b>After Office Hours : Mobile Phone</b></li> <li><b>b. Maintenance cover for:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance PC for 110 unit workstations with OS Win 10 including printer, network and local application</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>(ii) <b>Corrective Maintenance:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Remote Support services: <b>unlimited / 1 year</b></li> <li>- On-call Support services: <b>unlimited / 1 year</b></li> </ul> </li> <li>(iii) <b>Coverage Area :</b> Tangerang and Cilegon sites</li> <li>(iv) Maintenance will include Preventive and Corrective + Reporting Maintenance</li> <li>(v) Maintenance will cover 16 hours/month Onsite in Working Hours and Working Days</li> <li>(vi) Same day support request for Jakarta Site and 1 day notice for Cilegon Site (except for urgent/special case)</li> <li>(vii) Dedicated 2 Support Engineers (with English Communication Skills)</li> <li>(viii) <b>Additional Charges:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Additional Charge for Weekends/Public Holiday Support (Rp.1.000.000/Day within 16 hours/month)</li> <li>- Additional Man Hour Rp.250.000/hour (if exceeded 16 Hours/month)</li> </ul> </li> </ul>		
---	--	--



Kompleks Roxy Mas Blok E-1 No. 2  
 Jln. K.H. Hasyim Ashari No. 125-B  
 Indonesia, Jakarta, 10150  
 Tlp : 632 7988  
 Fax : 632 9080  
 www.microreksa.com

• **Human Resources:**

- 1 Support Manager: Coordinate all system engineer task & schedule
- 1 Technical Account Manager (TAM): Senior system engineer that responsible for high risk & high level server problems

**Note:** If TAM & Helpdesk Engineer that dedicated for Customer is unavailable caused of sick or other reasons, then support onsite/on call will be replaced by other qualified system engineer under Support Manager Coordination.

- (i) PROVIDER is not responsible for late service due to condition where there is demonstration or political instability that can be danger to safety of the PROVIDER'S System Engineer.
- (ii) PROVIDER only accept and process the service call including onsite visit or email from list of CUSTOMER contact person. The authorized customer contact person is as follow
  - Leilani Carolina →email: leilani.carolina@archroma.com
- (iii) **PROVIDER** shall nominate a contact person for **CUSTOMER** to contact for provision of services under this Agreement **PROVIDER** shall ensure that the contact person is contactable at all times by mobile telephone. (**refer to Appendix A**).

**4. ITEMS NOT COVERED:**

- System Engineer will not responsible for any data loss due to hardware failure, limitation of the backup software ability, events that are caused by or arise out by force majeure, which term shall include acts of God, fire, explosions or other catastrophes, flood, storms, and war.
- This agreement does not include new server system installation, server system migration, and cable installation.

**5. DATA AND CONFIDENTIALITY:**

- (i) The PROVIDER agrees to protect and to maintain the confidentiality of the CUSTOMER'S data on the event that the Server or any other data storage material belonging to CUSTOMER'S should be brought back to the PROVIDER'S location for being repaired.
- (ii) The PROVIDER is not responsible for CUSTOMER'S data that are not being able to be recovered due to hardware failure, virus or any other causes.

**6. TAXES:**

All fees and prices quoted in this agreement are subject to applicable tax. The CUSTOMER shall pay the tax to the tax office.



Kompleks Rosy Mas Blok E-1 No. 2  
Jln. K.H. Hasyim Ashari No. 125-B  
Indonesia, Jakarta, 10150  
Tlp : 632 7988  
Fax : 632 9080  
www.microreksa.com

**7. TERMINATION of SERVER MAINTENANCE AGREEMENT SERVICE :**

- Both parties** legitimate to terminate this maintenance service agreement if:
- o CUSTOMER delays or default payment due under the agreement.
  - o CUSTOMER may terminate this Agreement if PROVIDER can not deliver the services in accordance with this Agreement or if there are complaints from CUSTOMER about the performance of the system due to inadequate services from PROVIDER. If CUSTOMER terminates this Agreement, the Maintenance Fee paid in advance for the unused term of this Agreement shall be refunded by PROVIDER without deduction to CUSTOMER, except the government taxes if any.
  - o By mutual consent of both the parties.

**8. LIMITATION OF LIABILITY :**

**Both Parties** shall not be liable for any liability claim, loss, damage or expenses of any kind that caused by nature weather, robbery, war, and etc, that affect directly or indirectly to the Maintenance Services.

**9. COMPLETE AGREEMENT:**

The terms and conditions contained in this agreement comprise the entire understanding between the parties. PROVIDER and CUSTOMER agree that no other terms and conditions whatsoever shall be deemed to exist whether implied, orally or otherwise expressed, unless agreed in writing by parties to do so.

**10. APPLICABLE LAW:**

This Agreement is governed by and construed in accordance with the laws of the REPUBLIC OF INDONESIA.

Signed for and on behalf of  
PT MICROREKSA INFONET

Signed for and on behalf of  
PT NO NAME

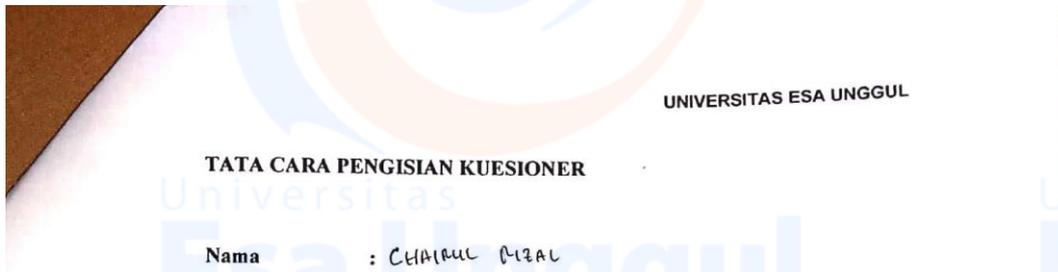
.....  
Authorized Signature  
.....

.....  
Authorized Signature  
.....



**Lampiran 8 Jawaban Kuesioner dari perusahaan**

**A. Responden kuesioner Chairul**



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**TATA CARA PENGISIAN KUESIONER**

**Nama** : CHAIRUL MAZAL

**Jabatan** : ENGINEER HARDWARE

**1.1 Kuesioner Penilaian Kapailitas Level 1**

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

Pertanyaan	Ya	Tidak
Apakah kegiatan dibawah ini dilaksanakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?	✓	
1 Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi.	✓	
2 Mencatat, mengklasifikasi, dan membuat skala prioritas permintaan dan teknologi informasi.	✓	
3 Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi layanan permintaan.	✓	
4 Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan resolusi ata 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 permintaan layanan dari pengguna.	✓	
7 Melacak status, menganalisa dan melaporkan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	✓	

Pertanyaan	Ya	Tidak
Apakah <b>dokumen</b> dibawah ini <b>ada dan digunakan</b> dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?	✓	
1 <i>Service Level Agreement (SLAs)</i>	✓	
2 <i>Configuration repository</i>	✓	
3 Peraturan pengawasan asset dan kondisi kejadian	✓	
4 Skema klasifikasi masalah	✓	
5 Tindakan dan komunikasi	✓	
6 <i>Security incident tickets</i>	✓	
7 <i>Risk-related root causes</i>	✓	

## UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen dibawah ini ada dan digunakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?			
8	Rencana penanganan risiko insiden	✓	
9	<i>Lesson learned</i> dari proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan sebelumnya	✓	
10	<i>Operational Level Agreement</i> (OLAs)	✓	
11	Catatan dan laporan status permasalahan dan kesalahan	✓	
12	Catatan dan laporan permasalahan yang telah diselesaikan	✓	
13	Laporan pengawasan penanganan permasalahan	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen dibawah ini ada dan digunakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?			
1	Skema dan model klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	✓	
2	Peraturan dan kriteria registrasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	✓	
3	Klasifikasi dan prioritas layanan permintaan dan insiden	✓	
4	Layanan permintaan yang diterima	✓	
5	Layanan permintaan yang terpenuhi	✓	
6	Gejala dan solusi penanganan insiden	✓	
7	Layanan permintaan dan insiden yang telah ditangani	✓	
8	Konfirmasi kepuasan pelanggan terhadap penanganan yang diberikan	✓	
9	Laporan trend dan status layanan permintaan	✓	
10	Laporan trend dan status insiden layanan	✓	

## 1.2 Kuesioner Penilaian Kapabilitas Level 2-5

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

Keterangan pilihan jawaban :

NA : Tidak sesuai

PA : Sesuai, namun belum teratur

LA : Sesuai dan sudah teratur, namun dalam pelaksanaannya masih terjadi kesalahan

FA : Sangat Sesuai

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
1	Tujuan dan lingkup dari pengelolaan layanan permintaan dan insiden diketahui, dikomunikasikan dan didokumentasikan			✓	
2	Kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden direncanakan dan di monitor			✓	
3	Kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden disesuaikan agar sesuai rencana			✓	
4	Pembagian Tanggung jawab dan wewenang dalam pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden harus didefinisikan sesuai kompetensi, ditugaskan, dan dikomunikasikan.				✓
5	Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk pengelolaan layanan permintaan dan insiden diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan.				✓
6	pihak pihak yang terkait dalam pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden memastikan komunikasi yang efektif dan penugasan tanggung jawab yang jelas.			✓	
7	Kebutuhan untuk <i>work product</i> dari proses didefinisikan dengan jelas				✓
8	<i>Work product</i> diidentifikasi, didokumentasikan dan dikendalikan.			✓	
9	Hasil pengerjaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden <i>Work product</i> ditinjau sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dan				✓

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA 0	PA 1	LA 2	FA 3
	disesuaikan seperlunya untuk memenuhi kebutuhan.				
10	Standar /kebijakan/prosedur/ menenai pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden harus memperlihatkan dengan jelas dan berlaku secara umum di perusahaan				✓
11	Urutan dan interaksi pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden sesuai standar proses dengan proses lain ditentukan.			✓	
12	Terdapat standard Kompetensi dan peran yang diperlukan untuk pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden yang berlaku secara di perusahaan				✓
13	Tedapat standar Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk pengelolaan layanan permintaan dan insiden.			✓	
14	Metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan kesesuaian pelaksaam proses bisnis pada perusahaan				✓
15	Proses yang ditentukan digunakan berdasarkan standar yang dipilih untuk pengelolaan layanan dan permintaan dan insiden atau diterapkan pada seluruh bidang diperusahaan.			✓	
16	Personil yang melakukan proses pengelolaan layananan permintaan dan insiden harus kompeten atas pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang sesuai.				✓
17	Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan layanan permintaan dan insiden tersedia, dikelola dan dipelihara.			✓	
18	Data yang sesuai pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden dikumpulkan dan dianalisis untuk dievaluasi agar dapat dilakukan perbaikan berkelanjutan.				✓

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
19	kebutuhan informasi pengelolaan layanan permintaan dan insiden dalam mendukung tujuan bisnis yang telah relevan.			✓	
20	Tujuan penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden diturunkan dari kebutuhan informasi yang ada.				✓
21	Terdapat penilaian kuantitatif untuk menilai kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi berjalan sesuai dengan kebutuhan bisnis.			✓	
22	Penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dilakukan berdasarkan prosedur dan rencana yang ada.				✓
23	Hasil penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis dan dilaporkan untuk mengawasi sejauh mana tujuan kuantitatif untuk proses kinerja terpenuhi.			✓	
24	Adanya Teknik analisis dan kontrol ditetapkan dan diterapkan.				✓
25	Batas kontrol yang bervariasi untuk menentukan parameter kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden.				✓
26	Data penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis untuk penyebab khusus yang bervariasi dalam pelaksanaan proses			✓	
27	Tindakan korektif diambil untuk mengatasi masalah khusus pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden penyebab variasi.				✓
28	Terdapat Tujuan peningkatan pengelolaan layanan permintaan dan insiden sesuai dengan tujuan bisnis.				✓
29	Data-data yang berkaitan dengan pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses pelaksanaan kinerja.				✓

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
30	Adanya diidentifikasi peluang peningkatan kinerja dan inovasi pada pelaksanaan proses.			✓	
31	Adanya identifikasi Peluang perbaikan kinerja berdasarkan perkembangan konsep pengelolaan layanan permintaan dan insiden serta teknologi baru.				✓
32	Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan peningkatan pengelolaan layanan permintaan dan insiden.			✓	
33	Dampak dari semua perubahan yang diusulkan dinilai terhadap tujuan dan standard pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi.				✓
34	Implementasi perubahan pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden yang dikelola untuk memastikan bahwa setiap gangguan pada kinerja dapat dipahami dan ditindaklanjuti.			✓	
35	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan permintaan dan insiden dievaluasi berdasarkan kebutuhan produk dan tujuan proses.				✓

B. Responden ahmad faruk

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

TATA CARA PENGISIAN KUESIONER

Nama : AHMAD faruk fadhli

Jabatan : Engineer

1.1 Kuesioner Penilaian Kapailitas Level I

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

Pertanyaan	Ya	Tidak
Apakah kegiatan dibawah ini dilaksanakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?		
1 Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden tekknologi informasi.	✓	
2 Mencatat, mengklasifikasi, dan membuat skala prioritas permintaan dan teknologi informasi.	✓	
3 Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi layanan permintaan.	✓	
4 Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan resolusi ata 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 permintaan layanan dari pengguna.		✓
7 Melacak status, menganalisa dan melaporkan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	✓	

Pertanyaan	Ya	Tidak
Apakah dokumen dibawah ini ada dan digunakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?		
1 Service Level Agreement (SLAs)	✓	
2 Configuration repository	✓	
3 Peraturan pengawasan asset dan kondisi kejadian	✓	
4 Skema klasifikasi masalah	✓	
5 Tindakan dan komunikasi	✓	
6 Security incident tickets		✓
7 Risk-related root causes	✓	

## UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen dibawah ini ada dan digunakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?			
8	Rencana penanganan risiko insiden	✓	
9	<i>Lesson learned</i> dari proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan sebelumnya	✓	
10	<i>Operational Level Agreement</i> (OLAs)	✓	
11	Catatan dan laporan status permasalahan dan kesalahan	✓	
12	Catatan dan laporan permasalahan yang telah diselesaikan	✓	
13	Laporan pengawasan penanganan permasalahan	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen dibawah ini ada dan digunakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?			
1	Skema dan model klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	✓	
2	Peraturan dan kriteria registrasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	✓	
3	Klasifikasi dan prioritas layanan permintaan dan insiden	✓	
4	Layanan permintaan yang diterima	✓	
5	Layanan permintaan yang terpenuhi	✓	
6	Gejala dan solusi penanganan insiden	✓	
7	Layanan permintaan dan insiden yang telah ditangani		✓
8	Konfirmasi kepuasan pelanggan terhadap penanganan yang diberikan		✓
9	Laporan trend dan status layanan permintaan	✓	
10	Laporan trend dan status insiden layanan	✓	

**1.2 Kuesioner Penilaian Kapabilitas Level 2-5**

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

Keterangan pilihan jawaban :

NA : Tidak sesuai

PA : Sesuai, namun belum teratur

LA : Sesuai dan sudah teratur, namun dalam pelaksanaannya masih terjadi kesalahan

FA : Sangat Sesuai

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
1	Tujuan dan lingkup dari pengelolaan layanan permintaan dan insiden diketahui, dikomunikasikan dan didokumentasikan				✓
2	Kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden direncanakan dan di monitor			✓	
3	Kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden disesuaikan agar sesuai rencana				✓
4	Pembagian Tanggung jawab dan wewenang dalam pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden harus didefinisikan sesuai kompetisi, ditugaskan, dan dikomunikasikan.				✓
5	Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk pengelolaan layanan permintaan dan insiden diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan.			✓	
6	pihak pihak yang terkait dalam pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden memastikan komunikasi yang efektif dan penugasan tanggung jawab yang jelas.				✓
7	Kebutuhan untuk <i>work product</i> dari proses didefinisikan dengan jelas				✓
8	<i>Work product</i> diidentifikasi, didokumentasikan dan dikendalikan.			✓	
9	Hasil pengerjaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden <i>Work product</i> ditinjau sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dan			✓	

↳ Lora 2.1  
↳ 2.2

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
	disesuaikan seperlunya untuk memenuhi kebutuhan.	✓			
10	Standar /kebijakan/prosedur/ menenai pelaksanaan pengelolaan layananan permintaan dan insiden harus memperlihatkan dengan jelas dan berlaku secara umum di perusahaan			✓	
11	Urutan dan interaksi pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden sesuai standar proses dengan proses lain ditentukan.			✓	
12	Terdapat standard Kompetensi dan peran yang diperlukan untuk pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden yang berlaku secara di perusahaan			✓	
13	Tedapat standar Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk pengelolaan layanan permintaan dan insiden.			✓	
14	Metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan kesesuaian pelaksaan proses bisnis pada perusahaan				✓
15	Proses yang ditentukan digunakan berdasarkan standar yang dipilih untuk pengelolaan layanan dan permintaan dan insiden atau diterapkan pada seluruh bidang diperusahaan.			✓	
16	Personil yang melakukan proses pengelolaan layananan permintaan dan insiden harus kompeten atas pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang sesuai.			✓	
17	Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan layanan permintaan dan insiden tersedia, dikelola dan dipelihara.			✓	
18	Data yang sesuai pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden dikumpulkan dan dianalisis untuk dievaluasi agar dapat dilakukan perbaikan berkelanjutan.				✓

3.1

3.2

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
19	kebutuhan informasi pengelolaan layanan permintaan dan insiden dalam mendukung tujuan bisnis yang telah relevan.			✓	
20	Tujuan penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden diturunkan dari kebutuhan informasi yang ada.			✓	
21	Terdapat penilaian kuantitatif untuk menilai kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi berjalan sesuai dengan kebutuhan bisnis.				✓
22	Penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dilakukan berdasarkan prosedur dan rencana yang ada.			✓	
23	Hasil penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis dan dilaporkan untuk mengawasi sejauh mana tujuan kuantitatif untuk proses kinerja terpenuhi.				✓
24	Adanya Teknik analisis dan kontrol ditetapkan dan diterapkan.		✓		
25	Batas kontrol yang bervariasi untuk menentukan parameter kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden.		✓		
26	Data penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis untuk penyebab khusus yang bervariasi dalam pelaksanaan proses		✓		
27	Tindakan korektif diambil untuk mengatasi masalah khusus pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden penyebab variasi.			✓	
28	Terdapat Tujuan peningkatan pengelolaan layanan permintaan dan insiden sesuai dengan tujuan bisnis.			✓	
29	Data-data yang berkaitan dengan pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses pelaksanaan kinerja.				✓

4.1  
4.2  
28-32

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
30	Adanya diidentifikasi peluang peningkatan kinerja dan inovasi pada pelaksanaan proses.			✓	
31	Adanya identifikasi Peluang perbaikan kinerja berdasarkan perkembangan konsep pengelolaan layanan permintaan dan insiden serta teknologi baru.				✓
32	Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan peningkatan pengelolaan layanan permintaan dan insiden.			✓	
33	Dampak dari semua perubahan yang diusulkan dinilai terhadap tujuan dan standard pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi.			✓	
34	Implementasi perubahan pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden yang dikelola untuk memastikan bahwa setiap gangguan pada kinerja dapat dipahami dan ditindaklanjuti.			✓	
35	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan permintaan dan insiden dievaluasi berdasarkan kebutuhan produk dan tujuan proses.			✓	

Handwritten annotations on the right side of the table:

- A bracket groups rows 31 and 32 with the handwritten text "31-32".
- A bracket groups rows 33, 34, and 35 with the handwritten text "33-35".

C. Responden kuesioner Eka septian

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**TATA CARA PENGISIAN KUESIONER**

**Nama** : Eka Septian  
**Jabatan** : Engineer

**1.1 Kuesioner Penilaian Kapailitas Level 1**  
 Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada PT.Microreksa Infonet saat ini.

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah kegiatan dibawah ini dilaksanakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?			
1	Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden tekknologi informasi.	✓	
2	Mencatat, mengklasifikasi, dan membuat skala prioritas permintaan dan teknologi informasi.	✓	
3	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi layanan permintaan.	✓	
4	Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan resolusi ata 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 permintaan layanan dari pengguna.	✓	
7	Melacak status, menganalisa dan melaporkan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen dibawah ini ada dan digunakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?			
1	Service Level Agreement (SLAs)	✓	
2	Configuration repository	✓	
3	Peraturan pengawasan asset dan kondisi kejadian	✓	
4	Skema klasifikasi masalah	✓	
5	Tindakan dan komunikasi	✓	
6	Security incident tickets	✓	
7	Risk-related root causes	✓	

## UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Pertanyaan	Ya	Tidak
Apakah <b>dokumen</b> dibawah ini <b>ada dan digunakan</b> dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?		
8 Rencana penanganan risiko insiden	✓	
9 <i>Lesson learned</i> dari proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan sebelumnya	✓	
10 <i>Operational Level Agreement (OLAs)</i>	✓	
11 Catatan dan laporan status permasalahan dan kesalahan	✓	
12 Catatan dan laporan permasalahan yang telah diselesaikan	✓	
13 Laporan pengawasan penanganan permasalahan	✓	

Pertanyaan	Ya	Tidak
Apakah <b>dokumen</b> dibawah ini <b>ada dan digunakan</b> dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?		
1 Skema dan model klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	✓	
2 Peraturan dan kriteria registrasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	✓	
3 Klasifikasi dan prioritas layanan permintaan dan insiden	✓	
4 Layanan permintaan yang diterima	✓	
5 Layanan permintaan yang terpenuhi	✓	
6 Gejala dan solusi penanganan insiden	✓	
7 Layanan permintaan dan insiden yang telah ditangani	✓	
8 Konfirmasi kepuasan pelanggan terhadap penanganan yang diberikan	✓	
9 Laporan trend dan status layanan permintaan	✓	
10 Laporan trend dan status insiden layanan	✓	

### 1.2 Kuesioner Penilaian Kapabilitas Level 2-5

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

Keterangan pilihan jawaban :

- NA : Tidak sesuai  
 PA : Sesuai, namun belum teratur  
 LA : Sesuai dan sudah teratur, namun dalam pelaksanaannya masih terjadi kesalahan  
 FA : Sangat Sesuai

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
1	Tujuan dan lingkup dari pengelolaan layanan permintaan dan insiden diketahui, dikomunikasikan dan didokumentasikan			✓	
2	Kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden direncanakan dan di monitor			✓	
3	Kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden disesuaikan agar sesuai rencana				✓
4	Pembagian Tanggung jawab dan wewenang dalam pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden harus didefinisikan sesuai kompetensi, ditugaskan, dan dikomunikasikan.		✓		
5	Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk pengelolaan layanan permintaan dan insiden diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan.		✓		
6	pihak pihak yang terkait dalam pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden memastikan komunikasi yang efektif dan penugasan tanggung jawab yang jelas.			✓	
7	Kebutuhan untuk <i>work product</i> dari proses didefinisikan dengan jelas			✓	
8	<i>Work product</i> diidentifikasi, didokumentasikan dan dikendalikan.			✓	
9	Hasil pengerjaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden <i>Work product</i> ditinjau sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dan			✓	

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
	disesuaikan seperlunya untuk memenuhi kebutuhan.				
10	Standar /kebijakan/prosedur/ menenai pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden harus memperlihatkan dengan jelas dan berlaku secara umum di perusahaan		✓		
11	Urutan dan interaksi pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden sesuai standar proses dengan proses lain ditentukan.		✓		
12	Terdapat standard Kompetensi dan peran yang diperlukan untuk pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden yang berlaku secara di perusahaan	✓			
13	Terdapat standar Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk pengelolaan layanan permintaan dan insiden.			✓	
14	Metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan kesesuaian pelaksanaan proses bisnis pada perusahaan			✓	
15	Proses yang ditentukan digunakan berdasarkan standar yang dipilih untuk pengelolaan layanan dan permintaan dan insiden atau diterapkan pada seluruh bidang perusahaan.		✓		
16	Personil yang melakukan proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden harus kompeten atas pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang sesuai.			✓	
17	Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan layanan permintaan dan insiden tersedia, dikelola dan dipelihara.			✓	
18	Data yang sesuai pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden dikumpulkan dan dianalisis untuk dievaluasi agar dapat dilakukan perbaikan berkelanjutan.			✓	

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
19	kebutuhan informasi pengelolaan layanan permintaan dan insiden dalam mendukung tujuan bisnis yang telah relevan.		✓		
20	Tujuan penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden diturunkan dari kebutuhan informasi yang ada.		✓		
21	Terdapat penilaian kuantitatif untuk menilai kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi berjalan sesuai dengan kebutuhan bisnis.			✓	
22	Penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dilakukan berdasarkan prosedur dan rencana yang ada.		✓		
23	Hasil penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis dan dilaporkan untuk mengawasi sejauh mana tujuan kuantitatif untuk proses kinerja terpenuhi.		✓		
24	Adanya Teknik analisis dan kontrol ditetapkan dan diterapkan.			✓	
25	Batas kontrol yang bervariasi untuk menentukan parameter kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden.				✓
26	Data penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis untuk penyebab khusus yang bervariasi dalam pelaksanaan proses				✓
27	Tindakan korektif diambil untuk mengatasi masalah khusus pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden penyebab variasi.			✓	
28	Terdapat Tujuan peningkatan pengelolaan layanan permintaan dan insiden sesuai dengan tujuan bisnis.				✓
29	Data-data yang berkaitan dengan pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses pelaksanaan kinerja.				✓

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
30	Adanya diidentifikasi peluang peningkatan kinerja dan inovasi pada pelaksanaan proses.			✓	
31	Adanya identifikasi Peluang perbaikan kinerja berdasarkan perkembangan konsep pengelolaan layanan permintaan dan insiden serta teknologi baru.			✓	
32	Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan peningkatan pengelolaan layanan permintaan dan insiden.			✓	
33	Dampak dari semua perubahan yang diusulkan dinilai terhadap tujuan dan standard pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi.				✓
34	Implementasi perubahan pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden yang dikelola untuk memastikan bahwa setiap gangguan pada kinerja dapat dipahami dan ditindaklanjuti.				✓
35	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan permintaan dan insiden dievaluasi berdasarkan kebutuhan produk dan tujuan proses.		✓		

D. Responden kuesioner Hunessco

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**TATA CARA PENGISIAN KUESIONER**

Nama : Hunisco  
 Jabatan : System Engineer

**1.1 Kuesioner Penilaian Kapailitas Level 1**  
 Jawablah dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada PT.Microreksa Infonet saat ini.

Pertanyaan	Ya	Tidak
Apakah kegiatan dibawah ini dilaksanakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?	✓	
1 Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi.	✓	
2 Mencatat, mengklasifikasi, dan membuat skala prioritas permintaan dan teknologi informasi.	✓	
3 Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi layanan permintaan.	✓	
4 Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan resolusi ata 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 permintaan layanan dari pengguna.	✓	
7 Melacak status, menganalisa dan melaporkan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	✓	

Pertanyaan	Ya	Tidak
Apakah dokumen dibawah ini ada dan digunakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?	✓	
1 Service Level Agreement (SLAs)	✓	
2 Configuration repository	✓	
3 Peraturan pengawasan asset dan kondisi kejadian	✓	
4 Skema klasifikasi masalah	✓	
5 Tindakan dan komunikasi	✓	
6 Security incident tickets	✓	
7 Risk-related root causes	✓	

CS Dipindai dengan CamScanner

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen dibawah ini ada dan digunakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?		✓	
8	Rencana penanganan risiko insiden	✓	
9	<i>Lesson learned</i> dari proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan sebelumnya	✓	
10	<i>Operational Level Agreement (OLAs)</i>	✓	
11	Catatan dan laporan status permasalahan dan kesalahan	✓	
12	Catatan dan laporan permasalahan yang telah diselesaikan	✓	
13	Laporan pengawasan penanganan permasalahan	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen dibawah ini ada dan digunakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?		✓	
1	Skema dan model klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	✓	
2	Peraturan dan kriteria registrasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	✓	
3	Klasifikasi dan prioritas layanan permintaan dan insiden	✓	
4	Layanan permintaan yang diterima	✓	
5	Layanan permintaan yang terpenuhi	✓	
6	Gejala dan solusi penanganan insiden	✓	
7	Layanan permintaan dan insiden yang telah ditangani	✓	
8	Konfirmasi kepuasan pelanggan terhadap penanganan yang diberikan	✓	
9	Laporan trend dan status layanan permintaan	✓	
10	Laporan trend dan status insiden layanan	✓	

### 1.2 Kuesioner Penilaian Kapabilitas Level 2-5

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

Keterangan pilihan jawaban :

- NA : Tidak sesuai  
 PA : Sesuai, namun belum teratur  
 LA : Sesuai dan sudah teratur, namun dalam pelaksanaannya masih terjadi kesalahan  
 FA : Sangat Sesuai

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
1	Tujuan dan lingkup dari pengelolaan layanan permintaan dan insiden diketahui, dikomunikasikan dan didokumentasikan				✓
2	Kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden direncanakan dan di monitor				✓
3	Kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden disesuaikan agar sesuai rencana				✓
4	Pembagian Tanggung jawab dan wewenang dalam pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden harus didefinisikan sesuai kompetisi, ditugaskan, dan dikomunikasikan.				✓
5	Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk pengelolaan layanan permintaan dan insiden diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan.				✓
6	pihak pihak yang terkait dalam pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden memastikan komunikasi yang efektif dan penugasan tanggung jawab yang jelas.				✓
7	Kebutuhan untuk <i>work product</i> dari proses didefinisikan dengan jelas				✓
8	<i>Work product</i> diidentifikasi, didokumentasikan dan dikendalikan.				✓
9	Hasil pengerjaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden <i>Work product</i> ditinjau sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dan				✓

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
	disesuaikan seperlunya untuk memenuhi kebutuhan.			✓	
10	Standar /kebijakan/prosedur/ menenai pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden harus memperlihatkan dengan jelas dan berlaku secara umum di perusahaan				✓
11	Urutan dan interaksi pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden sesuai standar proses dengan proses lain ditentukan.				✓
12	Terdapat standard Kompetensi dan peran yang diperlukan untuk pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden yang berlaku secara di perusahaan			✓	
13	Terdapat standar Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk pengelolaan layanan permintaan dan insiden.			✓	
14	Metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan kesesuaian pelaksanaan proses bisnis pada perusahaan				✓
15	Proses yang ditentukan digunakan berdasarkan standar yang dipilih untuk pengelolaan layanan dan permintaan dan insiden atau diterapkan pada seluruh bidang diperusahaan.				✓
16	Personil yang melakukan proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden harus kompeten atas pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang sesuai.			✓	
17	Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan layanan permintaan dan insiden tersedia, dikelola dan dipelihara.			✓	
18	Data yang sesuai pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden dikumpulkan dan dianalisis untuk dievaluasi agar dapat dilakukan perbaikan berkelanjutan.			✓	

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
19	kebutuhan informasi pengelolaan layanan permintaan dan insiden dalam mendukung tujuan bisnis yang telah relevan.	0	1	2	3
20	Tujuan penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden diturunkan dari kebutuhan informasi yang ada.				✓
21	Terdapat penilaian kuantitatif untuk menilai kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi berjalan sesuai dengan kebutuhan bisnis.				✓
22	Penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dilakukan berdasarkan prosedur dan rencana yang ada.				✓
23	Hasil penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis dan dilaporkan untuk mengawasi sejauh mana tujuan kuantitatif untuk proses kinerja terpenuhi.				✓
24	Adanya Teknik analisis dan kontrol ditetapkan dan diterapkan.			✓	
25	Batas kontrol yang bervariasi untuk menentukan parameter kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden.			✓	
26	Data penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis untuk penyebab khusus yang bervariasi dalam pelaksanaan proses			✓	
27	Tindakan korektif diambil untuk mengatasi masalah khusus pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden penyebab variasi.				✓
28	Terdapat Tujuan peningkatan pengelolaan layanan permintaan dan insiden sesuai dengan tujuan bisnis.			✓	
29	Data-data yang berkaitan dengan pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses pelaksanaan kinerja.				✓

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
30	Adanya diidentifikasi peluang peningkatan kinerja dan inovasi pada pelaksanaan proses.	0	1	2	3
31	Adanya identifikasi Peluang perbaikan kinerja berdasarkan perkembangan konsep pengelolaan layanan permintaan dan insiden serta teknologi baru.			✓	
32	Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan peningkatan pengelolaan layanan permintaan dan insiden.			✓	
33	Dampak dari semua perubahan yang diusulkan dinilai terhadap tujuan dan standard pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi.			✓	
34	Implementasi perubahan pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden yang dikelola untuk memastikan bahwa setiap gangguan pada kinerja dapat dipahami dan ditindaklanjuti.			✓	
35	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan permintaan dan insiden dievaluasi berdasarkan kebutuhan produk dan tujuan proses.			✓	

E. Responden kuesioner jackson

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**TATA CARA PENGISIAN KUESIONER**

Nama : JACKSON.

Jabatan : System Engineer

**1.1 Kuesioner Penilaian Kapailitas Level 1**

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

Pertanyaan	Ya	Tidak
Apakah kegiatan dibawah ini dilaksanakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?		
1 Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi.	✓	
2 Mencatat, mengklasifikasi, dan membuat skala prioritas permintaan dan teknologi informasi.	✓	
3 Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi layanan permintaan.	✓	
4 Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan resolusi ata 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 permintaan layanan dari pengguna.	✓	
7 Melacak status, menganalisa dan melaporkan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	✓	

Pertanyaan	Ya	Tidak
Apakah dokumen dibawah ini ada dan digunakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?		
1 Service Level Agreement (SLAs)	✓	
2 Configuration repository	✓	
3 Peraturan pengawasan asset dan kondisi kejadian	✓	
4 Skema klasifikasi masalah	✓	
5 Tindakan dan komunikasi	✓	
6 Security incident tickets	✓	
7 Risk-related root causes	✓	

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen dibawah ini ada dan digunakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?			
8	Rencana penanganan risiko insiden	✓	
9	<i>Lesson learned</i> dari proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan sebelumnya	✓	
10	<i>Operational Level Agreement (OLAs)</i>	✓	
11	Catatan dan laporan status permasalahan dan kesalahan	✓	
12	Catatan dan laporan permasalahan yang telah diselesaikan	✓	
13	Laporan pengawasan penanganan permasalahan	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen dibawah ini ada dan digunakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?			
1	Skema dan model klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	✓	
2	Peraturan dan kriteria registrasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	✓	
3	Klasifikasi dan prioritas layanan permintaan dan insiden	✓	
4	Layanan permintaan yang diterima	✓	
5	Layanan permintaan yang terpenuhi	✓	
6	Gejala dan solusi penanganan insiden	✓	
7	Layanan permintaan dan insiden yang telah ditangani	✓	
8	Konfirmasi kepuasan pelanggan terhadap penanganan yang diberikan	✓	
9	Laporan trend dan status layanan permintaan	✓	
10	Laporan trend dan status insiden layanan	✓	

### 1.2 Kuesioner Penilaian Kapabilitas Level 2-5

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

Keterangan pilihan jawaban :

- NA : Tidak sesuai  
 PA : Sesuai, namun belum teratur  
 LA : Sesuai dan sudah teratur, namun dalam pelaksanaannya masih terjadi kesalahan  
 FA : Sangat Sesuai

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
1	Tujuan dan lingkup dari pengelolaan layanan permintaan dan insiden diketahui, dikomunikasikan dan didokumentasikan			✓	
2	Kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden direncanakan dan di monitor			✓	
3	Kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden disesuaikan agar sesuai rencana			✓	
4	Pembagian Tanggung jawab dan wewenang dalam pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden harus didefinisikan sesuai kompetisi, ditugaskan, dan dikomunikasikan.				✓
5	Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk pengelolaan layanan permintaan dan insiden diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan.				✓
6	pihak pihak yang terkait dalam pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden memastikan komunikasi yang efektif dan penugasan tanggung jawab yang jelas.				✓
7	Kebutuhan untuk <i>work product</i> dari proses didefinisikan dengan jelas				✓
8	<i>Work product</i> diidentifikasi, didokumentasikan dan dikendalikan.				✓
9	Hasil pengerjaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden <i>Work product</i> ditinjau sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dan				✓

## UNIVERSITAS ESA UNGGUL

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
	disesuaikan seperlunya untuk memenuhi kebutuhan.	0	1	2	3
10	Standar /kebijakan/prosedur/ menenai pelaksanaan pengelolaan layananan permintaan dan insiden harus memperlihatkan dengan jelas dan berlaku secara umum di perusahaan			✓	
11	Urutan dan interaksi pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden sesuai standar proses dengan proses lain ditentukan.			✓	
12	Terdapat standard Kompetensi dan peran yang diperlukan untuk pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden yang berlaku secara di perusahaan			✓	
13	Tedapat standar Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk pengelolaan layanan permintaan dan insiden.			✓	
14	Metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan kesesuaian pelaksanaan proses bisnis pada perusahaan				✓
15	Proses yang ditentukan digunakan berdasarkan standar yang dipilih untuk pengelolaan layanan dan permintaan dan insiden atau diterapkan pada seluruh bidang diperusahaan.				✓
16	Personil yang melakukan proses pengelolaan layananan permintaan dan insiden harus kompeten atas pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang sesuai.				✓
17	Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan layanan permintaan dan insiden tersedia, dikelola dan dipelihara.			✓	
18	Data yang sesuai pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden dikumpulkan dan dianalisis untuk dievaluasi agar dapat dilakukan perbaikan berkelanjutan.				✓

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA 0	PA 1	LA 2	FA 3
19	kebutuhan informasi pengelolaan layanan permintaan dan insiden dalam mendukung tujuan bisnis yang telah relevan.			✓	
20	Tujuan penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden diturunkan dari kebutuhan informasi yang ada.				✓
21	Terdapat penilaian kuantitatif untuk menilai kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi berjalan sesuai dengan kebutuhan bisnis.				✓
22	Penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dilakukan berdasarkan prosedur dan rencana yang ada.				✓
23	Hasil penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis dan dilaporkan untuk mengawasi sejauh mana tujuan kuantitatif untuk proses kinerja terpenuhi.				✓
24	Adanya Teknik analisis dan kontrol ditetapkan dan diterapkan.				✓
25	Batas kontrol yang bervariasi untuk menentukan parameter kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden.				✓
26	Data penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis untuk penyebab khusus yang bervariasi dalam pelaksanaan proses				✓
27	Tindakan korektif diambil untuk mengatasi masalah khusus pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden penyebab variasi.				✓
28	Terdapat Tujuan peningkatan pengelolaan layanan permintaan dan insiden sesuai dengan tujuan bisnis.				✓
29	Data-data yang berkaitan dengan pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses pelaksanaan kinerja.				✓

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
30	Adanya diidentifikasi peluang peningkatan kinerja dan inovasi pada pelaksanaan proses.	0	1	2	3
31	Adanya identifikasi Peluang perbaikan kinerja berdasarkan perkembangan konsep pengelolaan layanan permintaan dan insiden serta teknologi baru.			✓	
32	Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan peningkatan pengelolaan layanan permintaan dan insiden.			✓	
33	Dampak dari semua perubahan yang diusulkan dinilai terhadap tujuan dan standard pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi.			✓	
34	Implementasi perubahan pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden yang dikelola untuk memastikan bahwa setiap gangguan pada kinerja dapat dipahami dan ditindaklanjuti.			✓	
35	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan permintaan dan insiden dievaluasi berdasarkan kebutuhan produk dan tujuan proses.			✓	

## F. Responden kuesioner rinaldi

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**TATA CARA PENGISIAN KUESIONER**

Nama : *RINALDI*

Jabatan : *System maintenance*

**1.1 Kuesioner Penilaian Kapailitas Level 1**

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

Pertanyaan	Ya	Tidak
Apakah kegiatan dibawah ini dilaksanakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?	✓	
1 Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden tekknologi informasi.	✓	
2 Mencatat, mengklasifikasi, dan membuat skala prioritas permintaan dan teknologi informasi.	✓	
3 Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi layanan permintaan.	✓	
4 Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan resolusi ata 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 permintaan layanan dari pengguna.	✓	
7 Melacak status, menganalisa dan melaporkan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	✓	

Pertanyaan	Ya	Tidak
Apakah dokumen dibawah ini ada dan digunakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?	✓	
1 <i>Service Level Agreement (SLAs)</i>	✓	
2 <i>Configuration repository</i>	✓	
3 Peraturan pengawasan asset dan kondisi kejadian	✓	
4 Skema klasifikasi masalah	✓	
5 Tindakan dan komunikasi	✓	
6 <i>Security incident tickets</i>	✓	
7 <i>Risk-related root causes</i>	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah <b>dokumen</b> dibawah ini <b>ada dan digunakan</b> dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Rencana penanganan risiko insiden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	<i>Lesson learned</i> dari proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan sebelumnya	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	<i>Operational Level Agreement (OLAs)</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Catatan dan laporan status permasalahan dan kesalahan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Catatan dan laporan permasalahan yang telah diselesaikan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Laporan pengawasan penanganan permasalahan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah <b>dokumen</b> dibawah ini <b>ada dan digunakan</b> dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Skema dan model klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Peraturan dan kriteria registrasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Klasifikasi dan prioritas layanan permintaan dan insiden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Layanan permintaan yang diterima	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Layanan permintaan yang terpenuhi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Gejala dan solusi penanganan insiden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Layanan permintaan dan insiden yang telah ditangani	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Konfirmasi kepuasan pelanggan terhadap penanganan yang diberikan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Laporan trend dan status layanan permintaan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Laporan trend dan status insiden layanan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**1.2 Kuesioner Penilaian Kapabilitas Level 2-5**

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

Keterangan pilihan jawaban :

NA : Tidak sesuai

PA : Sesuai, namun belum teratur

LA : Sesuai dan sudah teratur, namun dalam pelaksanaannya masih terjadi kesalahan

FA : Sangat Sesuai

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA 0	PA 1	LA 2	FA 3
1	Tujuan dan lingkup dari pengelolaan layanan permintaan dan insiden diketahui, dikomunikasikan dan didokumentasikan				✓
2	Kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden direncanakan dan di monitor				✓
3	Kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden disesuaikan agar sesuai rencana				✓
4	Pembagian Tanggung jawab dan wewenang dalam pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden harus didefinisikan sesuai kompetensi, ditugaskan, dan dikomunikasikan.				✓
5	Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk pengelolaan layanan permintaan dan insiden diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan.				✓
6	pihak pihak yang terkait dalam pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden memastikan komunikasi yang efektif dan penugasan tanggung jawab yang jelas.				✓
7	Kebutuhan untuk <i>work product</i> dari proses didefinisikan dengan jelas				✓
8	<i>Work product</i> diidentifikasi, didokumentasikan dan dikendalikan.				✓
9	Hasil pengerjaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden <i>Work product</i> ditinjau sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dan				✓

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA 0	PA 1	LA 2	FA 3
	disesuaikan seperlunya untuk memenuhi kebutuhan.			✓	
10	Standar /kebijakan/prosedur/ menenai pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden harus memperlihatkan dengan jelas dan berlaku secara umum di perusahaan			✓	
11	Urutan dan interaksi pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden sesuai standar proses dengan proses lain ditentukan.				✓
12	Terdapat standard Kompetensi dan peran yang diperlukan untuk pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden yang berlaku secara di perusahaan				✓
13	Tedapat standar Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk pengelolaan layanan permintaan dan insiden.				✓
14	Metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan kesesuaian pelaksaan proses bisnis pada perusahaan			✓	
15	Proses yang ditentukan digunakan berdasarkan standar yang dipilih untuk pengelolaan layanan dan permintaan dan insiden atau diterapkan pada seluruh bidang diperusahaan.			✓	
16	Personil yang melakukan proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden harus kompeten atas pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang sesuai.			✓	
17	Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan layanan permintaan dan insiden tersedia, dikelola dan dipelihara.				✓
18	Data yang sesuai pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden dikumpulkan dan dianalisis untuk dievaluasi agar dapat dilakukan perbaikan berkelanjutan.				✓

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
19	kebutuhan informasi pengelolaan layanan permintaan dan insiden dalam mendukung tujuan bisnis yang telah relevan.			✓	
20	Tujuan penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden diturunkan dari kebutuhan informasi yang ada.				✓
21	Terdapat penilaian kuantitatif untuk menilai kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi berjalan sesuai dengan kebutuhan bisnis.			✓	
22	Penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dilakukan berdasarkan prosedur dan rencana yang ada.			✓	
23	Hasil penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis dan dilaporkan untuk mengawasi sejauh mana tujuan kuantitatif untuk proses kinerja terpenuhi.				✓
24	Adanya Teknik analisis dan kontrol ditetapkan dan diterapkan.				✓
25	Batas kontrol yang bervariasi untuk menentukan parameter kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden.			✓	
26	Data penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis untuk penyebab khusus yang bervariasi dalam pelaksanaan proses			✓	
27	Tindakan korektif diambil untuk mengatasi masalah khusus pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden penyebab variasi.			✓	
28	Terdapat Tujuan peningkatan pengelolaan layanan permintaan dan insiden sesuai dengan tujuan bisnis.				✓
29	Data-data yang berkaitan dengan pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses pelaksanaan kinerja.				✓

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA 0	PA 1	LA 2	FA 3
30	Adanya diidentifikasi peluang peningkatan kinerja dan inovasi pada pelaksanaan proses.				✓
31	Adanya identifikasi Peluang perbaikan kinerja berdasarkan perkembangan konsep pengelolaan layanan permintaan dan insiden serta teknologi baru.				✓
32	Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan peningkatan pengelolaan layanan permintaan dan insiden.			✓	
33	Dampak dari semua perubahan yang diusulkan dinilai terhadap tujuan dan standard pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi.			✓	
34	Implementasi perubahan pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden yang dikelola untuk memastikan bahwa setiap gangguan pada kinerja dapat dipahami dan ditindaklanjuti.			✓	
35	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan permintaan dan insiden dievaluasi berdasarkan kebutuhan produk dan tujuan proses.				✓

G. Responden kuesioner syaiful

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

TATA CARA PENGISIAN KUESIONER

Nama : SYAIFUL MUSLIM  
 Jabatan : Hardware Engineer

1.1 Kuesioner Penilaian Kapailitas Level 1

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

Pertanyaan	Ya	Tidak
Apakah kegiatan dibawah ini dilaksanakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?	✓	
1 Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi.	✓	
2 Mencatat, mengklasifikasi, dan membuat skala prioritas permintaan dan teknologi informasi.	✓	
3 Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi layanan permintaan.	✓	
4 Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, menentukan penyebabnya dan mengalokasikan resolusi ata 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 permintaan layanan dari pengguna.	✓	
7 Melacak status, menganalisa dan melaporkan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	✓	

Pertanyaan	Ya	Tidak
Apakah dokumen dibawah ini ada dan digunakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?	✓	
1 Service Level Agreement (SLAs)	✓	
2 Configuration repository	✓	
3 Peraturan pengawasan asset dan kondisi kejadian	✓	
4 Skema klasifikasi masalah	✓	
5 Tindakan dan komunikasi	✓	
6 Security incident tickets	✓	
7 Risk-related root causes	✓	

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen dibawah ini ada dan digunakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Rencana penanganan risiko insiden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	<i>Lesson learned</i> dari proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan sebelumnya	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	<i>Operational Level Agreement (OLAs)</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Catatan dan laporan status permasalahan dan kesalahan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Catatan dan laporan permasalahan yang telah diselesaikan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Laporan pengawasan penanganan permasalahan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pertanyaan		Ya	Tidak
Apakah dokumen dibawah ini ada dan digunakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	Skema dan model klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Peraturan dan kriteria registrasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Klasifikasi dan prioritas layanan permintaan dan insiden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Layanan permintaan yang diterima	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Layanan permintaan yang terpenuhi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Gejala dan solusi penanganan insiden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Layanan permintaan dan insiden yang telah ditangani	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Konfirmasi kepuasan pelanggan terhadap penanganan yang diberikan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Laporan trend dan status layanan permintaan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Laporan trend dan status insiden layanan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 1.2 Kuesioner Penilaian Kapabilitas Level 2-5

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

Keterangan pilihan jawaban :

NA : Tidak sesuai

PA : Sesuai, namun belum teratur

LA : Sesuai dan sudah teratur, namun dalam pelaksanaannya masih terjadi kesalahan

FA : Sangat Sesuai

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
1	Tujuan dan lingkup dari pengelolaan layanan permintaan dan insiden diketahui, dikomunikasikan dan didokumentasikan				✓
2	Kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden direncanakan dan di monitor				✓
3	Kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden disesuaikan agar sesuai rencana				✓
4	Pembagian Tanggung jawab dan wewenang dalam pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden harus didefinisikan sesuai kompetensi, ditugaskan, dan dikomunikasikan.				✓
5	Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk pengelolaan layanan permintaan dan insiden diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan.				✓
6	pihak pihak yang terkait dalam pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden memastikan komunikasi yang efektif dan penugasan tanggung jawab yang jelas.				✓
7	Kebutuhan untuk <i>work product</i> dari proses didefinisikan dengan jelas				✓
8	<i>Work product</i> diidentifikasi, didokumentasikan dan dikendalikan.				✓
9	Hasil pengerjaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden <i>Work product</i> ditinjau sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dan				✓

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
	disesuaikan seperlunya untuk memenuhi kebutuhan.			✓	
10	Standar /kebijakan/prosedur/ meneni pelaksanaan pengelolaan layananan permintaan dan insiden harus memperlihatkan dengan jelas dan berlaku secara umum di perusahaan			✓	
11	Urutan dan interaksi pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden sesuai standar proses dengan proses lain ditentukan.				✓
12	Terdapat standard Kompetensi dan peran yang diperlukan untuk pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden yang berlaku secara di perusahaan				✓
13	Tedapat standar Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk pengelolaan layanan permintaan dan insiden.				✓
14	Metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan kesesuaian pelaksan proses bisnis pada perusahaan			✓	
15	Proses yang ditentukan digunakan berdasarkan standar yang dipilih untuk pengelolaan layanan dan permintaan dan insiden atau diterapkan pada seluruh bidang diperusahaan.			✓	
16	Personil yang melakukan proses pengelolaan layananan permintaan dan insiden harus kompeten atas pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang sesuai.			✓	
17	Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan layanan permintaan dan insiden tersedia, dikelola dan dipelihara.				✓
18	Data yang sesuai pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden dikumpulkan dan dianalisis untuk dievaluasi agar dapat dilakukan perbaikan berkelanjutan.				✓

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
19	kebutuhan informasi pengelolaan layanan permintaan dan insiden dalam mendukung tujuan bisnis yang telah relevan.			✓	
20	Tujuan penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden diturunkan dari kebutuhan informasi yang ada.				✓
21	Terdapat penilaian kuantitatif untuk menilai kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi berjalan sesuai dengan kebutuhan bisnis.			✓	
22	Penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dilakukan berdasarkan prosedur dan rencana yang ada.			✓	
23	Hasil penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis dan dilaporkan untuk mengawasi sejauh mana tujuan kuantitatif untuk proses kinerja terpenuhi.				✓
24	Adanya Teknik analisis dan kontrol ditetapkan dan diterapkan.				✓
25	Batas kontrol yang bervariasi untuk menentukan parameter kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden.			✓	
26	Data penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis untuk penyebab khusus yang bervariasi dalam pelaksanaan proses			✓	
27	Tindakan korektif diambil untuk mengatasi masalah khusus pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden penyebab variasi.			✓	
28	Terdapat Tujuan peningkatan pengelolaan layanan permintaan dan insiden sesuai dengan tujuan bisnis.				✓
29	Data-data yang berkaitan dengan pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses pelaksanaan kinerja.				✓

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
30	Adanya diidentifikasi peluang peningkatan kinerja dan inovasi pada pelaksanaan proses.				✓
31	Adanyan identifikasi Peluang perbaikan kinerja berdasarkan perkembangan konsep pengelolaan layanan permintaan dan insiden serta teknologi baru.				✓
32	Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan peningkatan pengelolaan layanan permintaan dan insiden.			✓	
33	Dampak dari semua perubahan yang diusulkan dinilai terhadap tujuan dan standard pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi infromasi.			✓	
34	Implementasi perubahan pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden yang dikelola untuk memastikan bahwa setiap gangguan pada kinerja dapat dipahami dan ditindaklanjuti.			✓	
35	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan permintaan dan insiden dievaluasi berdasarkan kebutuhan produk dan tujuan proses.				✓

H. Responde kuesiner Yuda Iskandar

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

**TATA CARA PENGISIAN KUESIONER**

**Nama** : Yuda Iskandar  
**Jabatan** : Sistem Engineer

**1.1 Kuesioner Penilaian Kapabilitas Level 1**  
 Jawablah dengan **memberikan tanda checklist (✓)** pada kolom yang dirasa paling tepat dan sesuai dengan kondisi pada PT. Microreksa Infonet saat ini.

*Siswa kuesioner jika ada dokumen*

Pertanyaan	Ya	Tidak
Apakah kegiatan dibawah ini dilaksanakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?	✓	
1 Mendefinisikan skema klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi.	✓	
2 Mencatat, mengklasifikasi, dan membuat skala prioritas permintaan dan teknologi informasi.	✓	
3 Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi layanan permintaan.	✓	
4 Mengidentifikasi dan mencatat gejala insiden yang terjadi, 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 permintaan layanan dari pengguna.	✓	
7 Melacak status, menganalisa dan melaporkan permintaan layanan yang telah diselesaikan.	✓	

*Base Practices (BPS)*

*Skala prioritas*

Pertanyaan	Ya	Tidak
Apakah <b>dokumen</b> dibawah ini <b>ada dan digunakan</b> dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?		
1 Service Level Agreement (SLAs) ( <del>service form</del> )	✓	<i>Agreement Client</i>
2 Configuration repository ( <i>basanya di proyek</i> )	✓	
3 Peraturan pengawasan asset dan kondisi kejadian	✓	
4 Skema klasifikasi masalah	✓	
5 Tindakan dan komunikasi	✓	
6 Security incident tickets ( <i>service form</i> )	✓	
7 Risk-related root causes	✓	

*Work Products (WPs) 1-13. IPAT.*

*Skala prioritas form pengaduan*

*CS Dipindai dengan CamScanner*

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Pertanyaan	Ya	Tidak
Apakah dokumen dibawah ini ada dan digunakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?		
8 Rencana penanganan risiko insiden	✓	
9 Lesson learned dari proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan sebelumnya	✓	
10 Operational Level Agreement (OLAs)	✓	
11 Catatan dan laporan status permasalahan dan kesalahan	✓	
12 Catatan dan laporan permasalahan yang telah diselesaikan	✓	
13 Laporan pengawasan penanganan permasalahan	✓	

Pertanyaan	Ya	Tidak
Apakah dokumen dibawah ini ada dan digunakan dalam proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi ?		
1 Skema dan model klasifikasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	✓	
2 Peraturan dan kriteria registrasi layanan permintaan dan insiden teknologi informasi	✓	
3 Klasifikasi dan prioritas layanan permintaan dan insiden	✓	
4 Layanan permintaan yang diterima	✓	
5 Layanan permintaan yang terpenuhi	✓	
6 Gejala dan solusi penanganan insiden	✓	
7 Layanan permintaan dan insiden yang telah ditangani	✓	
8 Konfirmasi kepuasan pelanggan terhadap penanganan yang diberikan	✓	
9 Laporan trend dan status layanan permintaan	✓	
10 Laporan trend dan status insiden layanan	✓	

*Output*

## 1.2 Kuesioner Penilaian Kapabilitas Level 2-5

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

Keterangan pilihan jawaban :

NA : Tidak sesuai

PA : Sesuai, namun belum teratur

LA : Sesuai dan sudah teratur, namun dalam pelaksanaannya masih terjadi kesalahan

FA : Sangat Sesuai

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA 0	PA 1	LA 2	FA 3
1	Tujuan dan lingkup dari pengelolaan layanan permintaan dan insiden diketahui, dikomunikasikan dan didokumentasikan				✓
2	Kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden direncanakan dan di monitor			✓	
3	Kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden disesuaikan agar sesuai rencana			✓	
4	Pembagian Tanggung jawab dan wewenang dalam pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden harus didefinisikan sesuai kompetensi, ditugaskan, dan dikomunikasikan.				✓
5	Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk pengelolaan layanan permintaan dan insiden diidentifikasi, disediakan, dialokasikan, dan digunakan.			✓	
6	pihak pihak yang terkait dalam pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden memastikan komunikasi yang efektif dan penugasan tanggung jawab yang jelas.			✓	
7	Kebutuhan untuk <i>work product</i> dari proses didefinisikan dengan jelas			✓	
8	<i>Work product</i> diidentifikasi, didokumentasikan dan dikendalikan.			✓	
9	Hasil pengerjaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden <i>Work product</i> ditinjau sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dan			✓	

Lava 3.  
E stabilis  
Proses  
(10 - 14) (3.1)  
Proses Definisi

3:2 Proses  
Deployment  
(15 - 18)

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
	disesuaikan seperlunya untuk memenuhi kebutuhan.				
10	Standar /kebijakan/prosedur/ menenai pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden harus memperlihatkan dengan jelas dan berlaku secara umum di perusahaan			✓	
11	Urutan dan interaksi pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden sesuai standar proses dengan proses lain ditentukan.			✓	
12	Terdapat standard Kompetensi dan peran yang diperlukan untuk pelaksanaan pengelolaan layanan permintaan dan insiden yang berlaku secara di perusahaan				✓
13	Tedapat standar Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk pengelolaan layanan permintaan dan insiden.			✓	
14	Metode yang sesuai untuk mengawasi efektivitas dan kesesuaian pelaksaan proses bisnis pada perusahaan			✓	
15	Proses yang ditentukan digunakan berdasarkan standar yang dipilih untuk pengelolaan layanan dan permintaan dan insiden atau diterapkan pada seluruh bidang diperusahaan.			✓	
16	Personil yang melakukan proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden harus kompeten atas pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang sesuai.		✓		
17	Infrastruktur dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan pengelolaan layanan permintaan dan insiden tersedia, dikelola dan dipelihara.				✓
18	Data yang sesuai pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden dikumpulkan dan dianalisis untuk dievaluasi agar dapat dilakukan perbaikan berkelanjutan.			✓	

4. Predictable  
4.1  
Proses Measurement  
(19-23).

4.2  
Proses Control  
(24-27).

Level 5.  
Optimizing  
Proses.

5.1 proses Innovation (28-32)  
5.2 proses Optimization (33-35).

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA 0	PA 1	LA 2	FA 3
19	kebutuhan informasi pengelolaan layanan permintaan dan insiden dalam mendukung tujuan bisnis yang telah relevan.			✓	
20	Tujuan penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden diturunkan dari kebutuhan informasi yang ada.				✓
21	Terdapat penilaian kuantitatif untuk menilai kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi berjalan sesuai dengan kebutuhan bisnis.			✓	
22	Penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dilakukan berdasarkan prosedur dan rencana yang ada.			✓	
23	Hasil penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis dan dilaporkan untuk mengawasi sejauh mana tujuan kuantitatif untuk proses kinerja terpenuhi.		✓		
24	Adanya Teknik analisis dan kontrol ditetapkan dan diterapkan.		✓		
25	Batas kontrol yang bervariasi untuk menentukan parameter kinerja pengelolaan layanan permintaan dan insiden.			✓	
26	Data penilaian pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis untuk penyebab khusus yang bervariasi dalam pelaksanaan proses			✓	
27	Tindakan korektif diambil untuk mengatasi masalah khusus pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden penyebab variasi.			✓	
28	Terdapat Tujuan peningkatan pengelolaan layanan permintaan dan insiden sesuai dengan tujuan bisnis.			✓	
29	Data-data yang berkaitan dengan pengelolaan layanan permintaan dan insiden dianalisis untuk diidentifikasi penyebab umum variasi dalam proses pelaksanaan kinerja.			✓	

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

NO	pernyataan	Pilihan Jawaban			
		NA	PA	LA	FA
		0	1	2	3
30	Adanya diidentifikasi peluang peningkatan kinerja dan inovasi pada pelaksanaan proses.			✓	
31	Adanyan identifikasi Peluang perbaikan kinerja berdasarkan perkembangan konsep pengelolaan layanan permintaan dan insiden serta teknologi baru.			✓	
32	Strategi implementasi ditetapkan untuk mencapai tujuan peningkatan pengelolaan layanan permintaan dan insiden.			✓	
33	Dampak dari semua perubahan yang diusulkan dinilai terhadap tujuan dan standard pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi infromasi.			✓	
34	Implementasi perubahan pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden yang dikelola untuk memastikan bahwa setiap gangguan pada kinerja dapat dipahami dan ditindaklanjuti.			✓	
35	Efektivitas perubahan pengelolaan layanan permintaan dan insiden dievaluasi berdasarkan kebutuhan produk dan tujuan proses.			✓	