

## LAMPIRAN

### Lampiran A

#### 1. Kuesioner Proses TI APO07 (Mengelola Sumberdaya Manusia)

##### KUISIONER PROCESS CAPABILITY LEVEL

Yth Saudara/I responden,

- a. Berikut merupakan kuisisioner untuk mengukur maturity level terhadap proses TI pada Akbid Ummi Khasanah.
- b. Kuisisioner ini telah di desain menggunakan pilihan skala NPLF dalam bentuk prosentase. Responden dapat memilih salah satu kolom dari skala tersebut dan mengisinya dengan besaran persen yang menggambarkan pencapaian dari pertanyaan yang diajukan dalam kaitanya dengan proses yang terdapat pada Akbid Ummi Khasanah.
- c. Saya sangat berterimakasih atas perhatian saudara/I yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini.

#### Proses TI : APO07 – Mengelola Sumberdaya Manusia

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%-50%)	L (51%-85%)	F (86%-100%)
1	Adanya struktur tenaga kepegawaian TI yang bersifat fleksibel dan responsif.				
2	Pemanfaatan keterampilan dan kompetensi personil TI dikelola secara efektif dan efisien.				
3	Kinerja dari personil TI telah terencana dan dipantau.				
4	Terdapat penyesuaian kinerja TI agar dapat berjalan sesuai rencana.				
5	Di setiap personil TI memiliki tanggung jawab dan otoritas masing-masing.				
6	Adanya sumber daya dan informasi yang dibutuhkan				

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%-50%)	L (51%-85%)	F (86%-100%)
	untuk menjalankan kinerja yang dilaksanakan.				
7	Personil TI memiliki komunikasi dan tanggung jawab yang jelas atas kerjanya.				
8	kebutuhan untuk produk kerja dari Personil TI telah tersedia.				
9	Adanya dokumentasi dan kontrol dari sebuah pekerjaan yang dilakukan.				
10	Adanya kebijakan yang ditentukan, didokumentasikan, dan dikendalikan dengan tepat atas kinerja.				
11	Kebijakan ditinjau ulang menurut rencana yang telah disusun dan disesuaikan sebagai keperluan untuk kebutuhan.				
12	Terdapat urutan dan interaksi antar proses dalam kinerja TI yang sudah ditetapkan.				
13	Kompetensi dan peran yang dibutuhkan untuk menjalankan pekerjaan dapat diartikan sebagai bagian dari standar bagi personil TI.				
14	Infrastruktur dan lingkungan kerja yang diterapkan telah mencapai standar yang dibutuhkan akademi.				
15	Terdapat metode untuk memantau efektifitas dan kecocokan kinerja dari personil TI.				
16	Adanya proses yang telah ditetapkan disebarkan berdasarkan proses standar yang telah disesuaikan atau dipilih dengan tepat.				
17	Terdapat peran, tanggung jawab, dan otoritas yang				

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%-50%)	L (51%-85%)	F (86%-100%)
	dibutuhkan untuk menjalankan kinerja dari personil TI yang telah ditentukan.				
18	Infrastruktur dan lingkungan kerja untuk personil TI telah disediakan, diatur, dan dijaga.				
19	Adanya data dan analisa untuk menevaluasi sejauh mana peningkatan kinerja personel TI.				
20	Kinerja personil TI dibutuhkan sebagai pendukung tujuan bisnis yang telah ditetapkan.				
21	Terdapat pengukuran pencapaian tujuan kinerja personil TI dari informasi kebutuhan proses.				
22	Adanya tujuan kuantitatif untuk personil TI sebagai pendukung tujuan bisnis yang relevan dan mapan.				
23	Adanya perhitungan dan frekuensi dari pengukuran telah ditentukan dan ditetapkan dengan pengukuran proses, tujuan, dan tujuan kuantitatif untuk pelaksanaan.				
24	Adanya hasil dari pengukuran yang kemudian dikumpulkan, dianalisa dan dilaporkan untuk memantau sejauh mana tujuan kuantitatif dari pelaksanaan proses yang berjalan.				
25	Apakah hasil pengukuran digunakan untuk menggolongkan pelaksanaan sebuah kinerja personil TI?				
26	Adanya analisa dan teknik kontrol ditentukan dan dijalankan sesuai tempat dimana dapat dijalankan.				

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%-50%)	L (51%-85%)	F (86%-100%)
27	Apakah terdapat batas kontrol dari variasi yang telah ditetapkan untuk pelaksanaan kinerja personil TI ? Berapa persen pencapaiannya ?				
28	Adanya pengukuran data dianalisa untuk variasi masalah dari penyebab khusus.				
29	Adanya tindakan perbaikan diambil untuk mengatasi variasi penyebab khusus				
30	Apakah terdapat peningkatan tujuan proses dari kinerja personil TI untuk mendukung tujuan bisnis yang relevan ? Berapa persen pencapaiannya ?				
31	Apakah terdapat analisa data yang tepat untuk mengidentifikasi penyebab umum dari variasi didalam kinerja personil TI ? Berapa persen pencapaiannya ?				
32	Adanya analisa data yang tepat untuk mengidentifikasi peluang dalam menciptakan inovasi.				
33	Adanya peningkatan peluang diturunkan dari teknologi baru dan konsep kinerja personil TI yang ditetapkan.				
34	Adanya Implementasi strategi ditetapkan untuk mencapai peningkatan tujuan proses kinerja personil TI.				
35	Apakah pengaruh dari semua usulan perubahan dinilai menentang tujuan dari proses yang telah ditetapkan standar personil TI? Berapa persen pencapaiannya ?				
36	Apakah terdapat Implementasi dari semua perubahan yang				

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%-50%)	L (51%-85%)	F (86%-100%)
	disetujui kemudian diatur untuk memastikan bahwa gangguan terhadap pelaksanaan kinerja personil TI dapat dipahami dan disikapi ? Berapa persen pencapaiannya ?				
37	Apakah efektifitas dari perubahan kinerja personil TI dievaluasi melawan kebutuhan produk yang ditetapkan dan tujuan proses untuk menentukan apakah hasil yang didapat apakah penyebab umum atau khusus.				

## 2. Kuesioner Proses TI DSS01 (Mengelola Operasional)

### KUISIONER PROCESS CAPABILITY LEVEL

Yth Saudara/I responden,

- a. Berikut merupakan kuisisioner untuk mengukur maturity level terhadap proses TI pada Akbid Ummi Khasanah.
- b. Kuisisioner ini telah di desain menggunakan pilihan skala NPLF dalam bentuk prosentase. Responden dapat memilih salah satu kolom dari skala tersebut dan mengisinya dengan besaran persen yang menggambarkan pencapaian dari pertanyaan yang diajukan dalam kaitanya dengan proses yang terdapat pada Akbid Ummi Khasanah.
- c. Saya sangat berterimakasih atas perhatian saudara/I yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini.

#### Proses TI : DSS01 – Manage Operations

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%-50%)	L (51%-85%)	F (86%-100%)
1	Berapa persen kegiatan operasional TI di akbid telah dilakukan sesuai kebutuhan dan terjadwal?				
2	Adanya pantauan, laporan dan perbaikan pada operasiaonal infrastruktur TI.				
3	Berapa persen kinerja dari pengelolaan operasional yang mendekati kriteria yang di inginkan akbid ?				
4	Apakah terdapat perencanaan dan pantauan dari prosedur operaional TI? berapa persen pencapaiannya?				
5	Berapa persen kinerja dari operasional TI yang disesuaikan agar dapat berjalan sesuai rencana?				
6	Adanya tanggung jawab dan otoritas untuk pelaksanaan operasional TI.				
7	Adanya sumberdaya yang telah ditentukan, dialokasikan				

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%-50%)	L (51%-85%)	F (86%-100%)
	dan digunakan untuk pelaksanaan operasional.				
8	Adanya komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat dan penanggung jawab operasional yang di tugaskan.				
9	Adanya kebutuhan prosedur untuk produk kerja yang telah ditetapkan.				
10	Adanya dokumentasi atas kinerja operasional TI yang telah dijalankan.				
11	Adanya kebijakan yang telah ditentukan, didokumentasikan, dan dikendalikan dengan tepat.				
12	Adanya tinjauan ulang menurut rencana yang telah disusun dan disesuaikan sebagai keperluan untuk kebutuhan selanjutnya.				
13	Adanya standar operasional yang dimasukkan ke dalam sebuah prosedur yang telah ditetapkan.				
14	Adanya urutan dan interaksi dari standar operasional TI yang sudah ditetapkan.				
15	Peranan prosedur operasional TI yang dijalankan dapat diartikan sebagai bagian dari standar.				
16	Adanya standar infrastruktur dan lingkungan kerja untuk pelaksanaan operasional TI.				
17	Adanya metode untuk pemantauan efektifitas dari sebuah prosedur yang sudah ditetapkan.				
18	Standar operasional TI disesuaikan dengan prosedur yang telah ditetapkan.				

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%-50%)	L (51%-85%)	F (86%-100%)
19	Adanya sumber daya dan informasi yang diperlukan dalam menjalankan pelaksanaan operasional yang telah disediakan, dialokasikan, dan digunakan dengan tepat.				
20	Infrastruktur lingkungan kerja untuk pelaksanaan operasional disediakan, diatur, dan dijaga.				
21	Adanya data yang dikumpulkan dan dianalisa sebagai dasar untuk pemahaman dan untuk mendemonstrasikan kecocokan dan efektifitas dari sebuah prosedur, dan untuk mengevaluasi sampai seberapa jauh peningkatan yang berkelanjutan dari layanan operasional.				
22	Apakah terdapat proses penentuan informasi yang dibutuhkan sebagai pendukung tujuan bisnis yang telah ditetapkan? berapa persen perubahannya?				
23	Adanya pengukuran tujuan prosedur operasional TI berdasarkan informasi kebutuhan layanan.				
24	Terdapat tujuan kuantitatif untuk penjalanan operasional sebagai pendukung tujuan bisnis yang relevan.				
25	Adanya perhitungan dan frekuensi dari pengukuran yang telah ditentukan dan ditetapkan dengan pengukuran proses, tujuan, dan tujuan kuantitatif untuk pelaksanaan.				
26	Hasil dari pengukuran kemudian dikumpulkan, dianalisa dan dilaporkan untuk				

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%-50%)	L (51%-85%)	F (86%-100%)
	memantau sejauh mana tujuan kuantitatif dari pelaksanaan prosedur operasional TI telah berjalan.				
27	Hasil pengukuran digunakan untuk mengkarakterisasi kinerja operasional TI.				
28	Adanya analisis operasional yang dijalankan telah sesuai dengan standar yang diinginkan.				
29	Terdapat batas kontrol dari variasi yang telah ditetapkan untuk pelaksanaan prosedur operasional TI.				
30	Adanya Pengukuran data dianalisa untuk variasi yang telah ditetapkan.				
31	Adanya tindakan perbaikan yang diambil untuk mengatasi analisa yang kurang.				
32	Apakah terdapat peningkatan tujuan proses dari pengelolaan prosedur operasional yang ditetapkan untuk mendukung tujuan bisnis yang relevan? Berapa persen pencapaiannya?				
33	Adanya data yang tepat dianalisa untuk mengidentifikasi penyebab umum dari variasi didalam pelaksanaan prosedur operasional TI.				
34	Adanya data yang tepat dianalisa untuk mengidentifikasi peluang dalam menciptakan inovasi.				
35	Apakah terdapat implementasi strategi yang ditetapkan untuk mencapai peningkatan tujuan prosedur operasional TI? Berapa persen pencapaiannya?				

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%-50%)	L (51%-85%)	F (86%-100%)
36	Terdapat perubahan yang dinilai menentang tujuan dari prosedur operasional yang telah ditetapkan.				
37	Adanya Implementasi dari semua perubahan yang kemudian diatur untuk memastikan bahwa gangguan terhadap pelaksanaan prosedur operasional dapat disikapi.				
38	Berdasarkan kinerja aktual, keefektifan perubahan prosedur operasional dievaluasi untuk menentukan apakah hasil berpengaruh dari penyebab umum atau khusus.				

### 3. Kuesioner Proses TI DSS03 (Mengelola Masalah)

#### KUISIONER PROCESS CAPABILITY LEVEL

Yth Saudara/I responden,

- a. Berikut merupakan kuisisioner untuk mengukur maturity level terhadap proses TI pada Akbid Ummi Khasanah.
- b. Kuisisioner ini telah di desain menggunakan pilihan skala NPLF dalam bentuk prosentase. Responden dapat memilih salah satu kolom dari skala tersebut dan mengisinya dengan besaran persen yang menggambarkan pencapaian dari pertanyaan yang diajukan dalam kaitanya dengan proses yang terdapat pada Akbid Ummi Khasanah.
- c. Saya sangat berterimakasih atas perhatian saudara/I yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini.

#### Proses TI : DSS03 – Manage Problems

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%-50%)	L (51%-85%)	F (86%-100%)
1	Masalah yang terkait dengan IT terpecahkan sehingga tidak terulang kembali.				
2	Adanya rencana dan pantauan jika ada suatu masalah yang berkaitan dengan Ti.				
3	Adanya penyesuaian kinerja Ti agar dapat berjalan sesuai rencana.				
4	Adanya penanggung jawab dan otoritas yang di tugaskan terkait dengan permasalahan di bidang TI.				
5	Adanya sumberdaya untuk penanggulangan jika ada permasalahan yang berkaitan dengan TI.				
6	Adanya komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat dan penugasan tanggung jawab yang jelas.				

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%-50%)	L (51%-85%)	F (86%-100%)
7	Adanya kebutuhan untuk produk kerja dari sebuah proses telah ditetapkan				
8	Adanya kebutuhan untuk mendokumentasi dan mengontrol dari permasalahan TI yang telah ditetapkan.				
9	Adanya kebijakan telah ditentukan, didokumentasikan, dan dikendalikan dengan tepat.				
10	Adanya kebijakan tinjauan ulang menurut rencana yang telah disusun dan disesuaikan sebagai keperluan untuk kebutuhan selanjutnya.				
11	Adanya standar definisi untuk mengatur permasalahan yang berkaitan dengan TI.				
12	Adanya penetapan urutan dan interaksi standar permasalahan TI dengan permasalahan lain.				
13	Kompetensi dan peran yang dibutuhkan untuk menaggulangi masalah telah tercapai sebagaimana yang di inginkan akademi.				
14	Adanya metode pemantauan seberapa efektif penaggulangan masalah yang telah berjalan.				
15	Proses penaggulangan masalah telah sesuai dengan yang di inginkan akademi.				
16	Adanya penentuan peranan, tanggung jawab, dan otoritas yang dibutuhkan untuk menaggulangi masalah yang berkaitan dengan TI.				
17	Personil yang menaggulangi masalah didefinisikan berdasarkan pendidikan, dan pengalaman yang sesuai bidang.				

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%-50%)	L (51%-85%)	F (86%-100%)
18	Segala keperluan dan informasi yang diperlukan untuk menjalankan penanggulangan masalah telah tersedia.				
19	Infrastruktur dan lingkungan kerja untuk menjalankan penanganan masalah telah disediakan, diatur, dan dijaga.				
20	Adanya data yang dikumpulkan dan dianalisa sebagai dasar untuk mendemonstrasikan kecocokan dan efektifitas dari penanganan masalah, dan untuk mengevaluasi sampai seberapa jauh peningkatan dari berjalannya sebuah perbaikan.				
21	informasi dari penanganan masalah dibutuhkan sebagai pendukung kemajuan akademi.				
22	Adanya informasi untuk kebutuhan penaggulangan masalah yang berkaitan dengan TI.				
23	Tujuan kuantitatif untuk berjalannya penaggangan masalah TI sebagai pendukung tujuan bisnis yang relevan dan mapan.				
24	Adanya perhitungan dan frekuensi dari pengukuran yang telah ditentukan dan ditetapkan dengan pengukuran proses, tujuan, dan tujuan kuantitatif untuk pelaksanaan.				
25	Hasil dari pengukuran kemudian dikumpulkan, dianalisa dan dilaporkan untuk memantau sejauh mana tujuan kuantitatif dari pelaksanaan penanggulangan masalah TI telah berjalan.				

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%-50%)	L (51%-85%)	F (86%-100%)
26	Hasil pengukuran digunakan untuk mengkarakterisasi kinerja penanganan masalah yang ada.				
27	Adanya analisis dari penanganan masalah yang dijalankan telah sesuai dengan standar yang diinginkan.				
28	Terdapat batasan yang ditetapkan untuk pelaksanaan penanganan masalah.				
29	Adanya analisa untuk mengukur berbagai variasi masalah.				
30	Adanya tindakan perbaikan yang diambil untuk mengatasi analisa yang kurang.				
31	Tujuan perbaikan analisa didefinisikan untuk mendukung tujuan akademi yang lebih relevan.				
32	Adanya data yang tepat dianalisa untuk mengidentifikasi penyebab umum dari masalah TI yang ada.				
33	Adanya data yang tepat dianalisa untuk mengidentifikasi masalah di masa mendatang.				
34	Terdapat implementasi strategi yang ditetapkan untuk mencapai peningkatan tujuan untuk mengatasi masalah TI.				
35	adanya perubahan penanganan masalah TI yang dinilai berdampak pada proses standar yang ditetapkan.				
36	Adanya Implementasi dari semua perubahan yang kemudian diatur untuk memastikan bahwa gangguan terhadap pelaksanaan prosedur				

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%-50%)	L (51%-85%)	F (86%-100%)
	penanganan masalah dapat disikapi.				
37	Berdasarkan kinerja aktual, keefektifan perubahan prosedur penanganan masalah dievaluasi untuk menentukan apakah berpengaruh bagi kinerja di akademi.				

## Lampiran B

### 1 Hasil Kuesioner Proses TI APO07 (Mengelola Sumberdaya Manusia)

#### PA1.1

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%-50%)	L (51%-85%)	F (86%-100%)
1	Adanya struktur tenaga kepegawaian TI yang bersifat fleksibel dan responsif.				90
2	Pemanfaatan keterampilan dan kompetensi personil TI dikelola secara efektif dan efisien.				90
Total					180

#### PA2.1

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%-50%)	L (51%-85%)	F (86%-100%)
3	Kinerja dari personil TI telah terencana dan dipantau.				90
4	Terdapat penyesuaian kinerja TI agar dapat berjalan sesuai rencana.			85	
5	Di setiap personil TI memiliki tanggung jawab dan otoritas masing-masing.				90
6	Adanya sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk menjalankan kinerja yang dilaksanakan.				90
7	Personil TI memiliki komunikasi dan tanggung jawab yang jelas atas kerjanya.				90
Total					445

## PA2.2

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
8	kebutuhan untuk produk kerja dari Personil TI telah tersedia.			85	
9	Adanya dokumentasi dan kontrol dari sebuah pekerjaan yang dilakukan.				90
10	Adanya kebijakan yang ditentukan, didokumentasikan, dan dikendalikan dengan tepat atas kinerja.				90
11	Kebijakan ditinjau ulang menurut rencana yang telah disusun dan disesuaikan sebagai keperluan untuk kebutuhan.				90
Total		355			

## PA3.1

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
12	Terdapat urutan dan interaksi antar proses dalam kinerja TI yang sudah ditetapkan.		45		
13	Kompetensi dan peran yang dibutuhkan untuk menjalankan pekerjaan dapat diartikan sebagai bagian dari standar bagi personil TI.		40		
14	Infrastruktur dan lingkungan kerja yang diterapkan telah mencapai standar yang dibutuhkan akademi.		50		
15	Terdapat metode untuk memantau efektifitas dan kecocokan kinerja dari personil TI.		50		
Total		185			

## PA3.2

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%-50%)	L (51%-85%)	F (86%-100%)
16	Adanya proses yang telah ditetapkan disebarkan berdasarkan proses standar yang telah disesuaikan atau dipilih dengan tepat.		40		
17	Terdapat peran, tanggung jawab, dan otoritas yang dibutuhkan untuk menjalankan kinerja dari personil TI yang telah ditentukan.		50		
18	Infrastruktur dan lingkungan kerja untuk personil TI telah disediakan, diatur, dan dijaga.		50		
19	Adanya data dan analisa untuk menevaluasi sejauh mana peningkatan kinerja personel TI.		50		
Total					190

## PA4.1

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%-50%)	L (51%-85%)	F (86%-100%)
20	Kinerja personil TI dibutuhkan sebagai pendukung tujuan bisnis yang telah ditetapkan.		50		
21	Terdapat pengukuran pencapaian tujuan kinerja personil TI dari informasi kebutuhan proses.		40		
22	Adanya tujuan kuantitatif untuk personil TI sebagai pendukung tujuan bisnis yang relevan dan mapan.		40		
23	Adanya perhitungan dan frekuensi dari pengukuran telah ditentukan dan ditetapkan dengan pengukuran proses, tujuan, dan tujuan kuantitatif untuk pelaksanaan.	15			
24	Adanya hasil dari pengukuran yang kemudian dikumpulkan,		35		

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
	dianalisa dan dilaporkan untuk memantau sejauh mana tujuan kuantitatif dari pelaksanaan proses yang berjalan.				
25	Apakah hasil pengukuran digunakan untuk menggolongkan pelaksanaan sebuah kinerja personil TI?		30		
Total					210

## PA4.2

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
26	Adanya analisa dan teknik kontrol ditentukan dan dijalankan sesuai tempat dimana dapat dijalankan.	15			
27	Apakah terdapat batas kontrol dari variasi yang telah ditetapkan untuk pelaksanaan kinerja personil TI ? Berapa persen pencapaiannya ?	10			
28	Adanya pengukuran data dianalisa untuk variasi masalah dari penyebab khusus.	10			
29	Adanya tindakan perbaikan diambil untuk mengatasi variasi penyebab khusus	10			
Total					45

## PA5.1

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
30	Apakah terdapat peningkatan tujuan proses dari kinerja personil	15			

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
	TI untuk mendukung tujuan bisnis yang relevan ? Berapa persen pencapaiannya ?				
31	Apakah terdapat analisa data yang tepat untuk mengidentifikasi penyebab umum dari variasi didalam kinerja personil TI ? Berapa persen pencapaiannya ?	15			
32	Adanya analisa data yang tepat untuk mengidentifikasi peluang dalam menciptakan inovasi.	10			
33	Adanya peningkatan peluang diturunkan dari teknologi baru dan konsep kinerja personil TI yang ditetapkan.	10			
34	Adanya Implementasi strategi ditetapkan untuk mencapai peningkatan tujuan proses kinerja personil TI.	15			
Total					65

## PA5.2

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
35	Apakah pengaruh dari semua usulan perubahan dinilai menentang tujuan dari proses yang telah ditetapkan standar personil TI? Berapa persen pencapaiannya ?	15			
36	Apakah terdapat Implementasi dari semua perubahan yang disetujui kemudian diatur untuk memastikan bahwa gangguan terhadap pelaksanaan kinerja personil TI dapat dipahami dan disikapi ? Berapa persen pencapaiannya ?	10			

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
37	Apakah efektifitas dari perubahan kinerja personil TI dievaluasi melawan kebutuhan produk yang ditetapkan dan tujuan proses untuk menentukan apakah hasil yang didapat apakah penyebab umum atau khusus.	15			
Total					40

## 2. Hasil Kuesioner Proses TI DSS01 (Mengelola Operasional)

### PA1.1

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
1	Berapa persen kegiatan operasional TI di akbid telah dilakukan sesuai kebutuhan dan terjadwal?				86
Total					86

### PA2.1

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
2	Adanya pantauan, laporan dan perbaikan pada operasional infrastruktur TI.			85	
3	Berapa persen kinerja dari pengelolaan operasional yang mendekati kriteria yang diinginkan akbid ?			85	
4	Apakah terdapat perencanaan dan pantauan dari prosedur operasional TI? berapa persen pencapaiannya?			85	
5	Berapa persen kinerja dari operasional TI yang disesuaikan agar dapat berjalan sesuai rencana?			85	
6	Adanya tanggung jawab dan otoritas untuk pelaksanaan operasional TI.				90
7	Adanya sumberdaya yang telah ditentukan, dialokasikan dan digunakan untuk pelaksanaan operasional.				90
8	Adanya komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat dan				90

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
	penanggung jawab operasional yang di tugaskan.				
Total					610

## PA2.2

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
9	Adanya kebutuhan prosedur untuk produk kerja yang telah ditetapkan.			80	
10	Adanya dokumentasi atas kinerja operasional TI yang telah dijalankan.				90
11	Adanya kebijakan yang telah ditentukan, didokumentasikan, dan dikendalikan dengan tepat.			85	
12	Adanya tinjauan ulang menurut rencana yang telah disusun dan disesuaikan sebagai keperluan untuk kebutuhan selanjutnya.			85	
Total					340

## PA3.1

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
13	Adanya standar operasional yang dimasukkan ke dalam sebuah prosedur yang telah ditetapkan.		45		
14	Adanya urutan dan interaksi dari standar operasional TI yang sudah ditetapkan.		20		
15	Peranan prosedur operasional TI yang dijalankan dapat diartikan sebagai bagian dari standar.		35		

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
16	Adanya standar infrastruktur dan lingkungan kerja untuk pelaksanaan operasional TI.		40		
17	Adanya metode untuk pemantauan efektifitas dari sebuah prosedur yang sudah ditetapkan.		45		
Total					185

## PA3.2

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
18	Standar operasional TI disesuaikan dengan prosedur yang telah ditetapkan.		30		
19	Adanya sumber daya dan informasi yang diperlukan dalam menjalankan pelaksanaan operasional yang telah disediakan, dialokasikan, dan digunakan dengan tepat.		40		
20	Infrastruktur lingkungan kerja untuk pelaksanaan operasional disediakan, diatur, dan dijaga.		45		
21	Adanya data yang dikumpulkan dan dianalisa sebagai dasar untuk pemahaman dan untuk mendemonstrasikan kecocokan dan efektifitas dari sebuah prosedur, dan untuk mengevaluasi sampai seberapa jauh peningkatan yang berkelanjutan dari layanan operasional.		45		
Total					160

## PA4.1

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
22	Apakah terdapat proses penentuan informasi yang dibutuhkan sebagai pendukung tujuan bisnis yang telah ditetapkan? berapa persen perubahannya?		20		
23	Adanya pengukuran tujuan prosedur operasional TI berdasarkan informasi kebutuhan layanan.		20		
24	Terdapat tujuan kuantitatif untuk perjalanan operasional sebagai pendukung tujuan bisnis yang relevan.	15			
25	Adanya perhitungan dan frekuensi dari pengukuran yang telah ditentukan dan ditetapkan dengan pengukuran proses, tujuan, dan tujuan kuantitatif untuk pelaksanaan.	10			
26	Hasil dari pengukuran kemudian dikumpulkan, dianalisa dan dilaporkan untuk memantau sejauh mana tujuan kuantitatif dari pelaksanaan prosedur operasional TI telah berjalan.	15			
27	Hasil pengukuran digunakan untuk mengkarakterisasi kinerja operasional TI.	10			
Total					90

## PA4.2

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
28	Adanya analisis operasional yang dijalankan telah sesuai dengan standar yang diinginkan.	10			

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
29	Terdapat batas kontrol dari variasi yang telah ditetapkan untuk pelaksanaan prosedur operasional TI.	15			
30	Adanya Pengukuran data dianalisa untuk variasi yang telah ditetapkan.	10			
31	Adanya tindakan perbaikan yang diambil untuk mengatasi analisa yang kurang.	10			
Total					45

## PA5.1

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
32	Apakah terdapat peningkatan tujuan proses dari pengelolaan prosedur operasional yang ditetapkan untuk mendukung tujuan bisnis yang relevan? Berapa persen pencapaiannya?	10			
33	Adanya data yang tepat dianalisa untuk mengidentifikasi penyebab umum dari variasi didalam pelaksanaan prosedur operasional TI.	12			
34	Adanya data yang tepat dianalisa untuk mengidentifikasi peluang dalam menciptakan inovasi.	10			
35	Apakah terdapat implementasi strategi yang ditetapkan untuk mencapai peningkatan tujuan prosedur operasional TI? Berapa persen pencapaiannya?	10			
Total					42

## PA5.2

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
36	Terdapat perubahan yang dinilai menentang tujuan dari prosedur operasional yang telah ditetapkan.	10			
37	Adanya Implementasi dari semua perubahan yang kemudian diatur untuk memastikan bahwa gangguan terhadap pelaksanaan prosedur operasional dapat disikapi.	0			
38	Berdasarkan kinerja aktual, keefektifan perubahan prosedur operasional dievaluasi untuk menentukan apakah hasil berpengaruh dari penyebab umum atau khusus.	0			
Total					10

### 3. Hasil Kuesioner Proses TI DSS03 (Mengelola Masalah)

#### PA1.1

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
1	Masalah yang terkait dengan IT terpecahkan sehingga tidak terulang kembali.				90
Total					90

#### PA2.1

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
2	Adanya rencana dan pantauan jika ada suatu masalah yang berkaitan dengan Ti.				100
3	Adanya penyesuaian kinerja Ti agar dapat berjalan sesuai rencana.				90
4	Adanya penanggung jawab dan otoritas yang di tugaskan terkait dengan permasalahan di bidang TI.				100
5	Adanya sumberdaya untuk penanggulangan jika ada permasalahan yang berkaitan dengan TI.				100
6	Adanya komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat dan penugasan tanggung jawab yang jelas.				100
Total					490

## PA2.2

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
7	Adanya kebutuhan untuk produk kerja dari sebuah proses telah ditetapkan				86
8	Adanya kebutuhan untuk mendokumentasi dan mengontrol dari permasalahan TI yang telah ditetapkan.			85	
9	Adanya kebijakan telah ditentukan, didokumentasikan, dan dikendalikan dengan tepat.				90
10	Adanya kebijakan tinjauan ulang menurut rencana yang telah disusun dan disesuaikan sebagai keperluan untuk kebutuhan selanjutnya.			80	
Total					341

## PA3.1

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
11	Adanya standar definisi untuk mengatur permasalahan yang berkaitan dengan TI.		40		
12	Adanya penetapan urutan dan interaksi standar permasalahan TI dengan permasalahan lain.		40		
13	Kompetensi dan peran yang dibutuhkan untuk menaggulangi masalah telah tercapai sebagaimana yang di inginkan akademi.		50		
14	Adanya metode pemantauan seberapa efektif penaggulangan masalah yang telah berjalan.		50		
Total					180

## PA3.2

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
15	Proses penanggulangan masalah telah sesuai dengan yang diinginkan akademi.			60	
16	Adanya penentuan peranan, tanggung jawab, dan otoritas yang dibutuhkan untuk menanggulangi masalah yang berkaitan dengan TI.		50		
17	Personil yang menaggulangi masalah didefinisikan berdasarkan pendidikan, dan pengalaman yang sesuai bidang.		50		
18	Segala keperluan dan informasi yang diperlukan untuk menjalankan penanggulangan masalah telah tersedia.		50		
19	Infrastruktur dan lingkungan kerja untuk menjalankan penanganan masalah telah disediakan, diatur, dan dijaga.		30		
20	Adanya data yang dikumpulkan dan dianalisa sebagai dasar untuk mendemonstrasikan kecocokan dan efektifitas dari penanganan masalah, dan untuk mengevaluasi sampai seberapa jauh peningkatan dari berjalannya sebuah perbaikan.		50		
Total					290

## PA4.1

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
21	informasi dari penanganan masalah dibutuhkan sebagai pendukung kemajuan akademi.		35		

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
22	Adanya informasi untuk kebutuhan penanggulangan masalah yang berkaitan dengan TI.		40		
23	Tujuan kuantitatif untuk berjalannya penanganan masalah TI sebagai pendukung tujuan bisnis yang relevan dan mapan.		50		
24	Adanya perhitungan dan frekuensi dari pengukuran yang telah ditentukan dan ditetapkan dengan pengukuran proses, tujuan, dan tujuan kuantitatif untuk pelaksanaan.		30		
25	Hasil dari pengukuran kemudian dikumpulkan, dianalisa dan dilaporkan untuk memantau sejauh mana tujuan kuantitatif dari pelaksanaan penanggulangan masalah TI telah berjalan.		50		
26	Hasil pengukuran digunakan untuk mengkarakterisasi kinerja penanganan masalah yang ada.		50		
Total					255

## PA4.2

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
27	Adanya analisis dari penanganan masalah yang dijalankan telah sesuai dengan standar yang diinginkan.		50		
28	Terdapat batasan yang di tetapkan untuk pelaksanaan penanganan masalah.		35		
29	Adanya analisa untuk mengukur berbagai variasi masalah.	10			

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
30	Adanya tindakan perbaikan yang diambil untuk mengatasi analisa yang kurang.	15			
Total					110

## PA5.1

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
31	Tujuan perbaikan analisa didefinisikan untuk mendukung tujuan akademi yang lebih relevan.	0			
32	Adanya data yang tepat dianalisa untuk mengidentifikasi penyebab umum dari masalah TI yang ada.	0			
33	Adanya data yang tepat dianalisa untuk mengidentifikasi masalah di masa mendatang.	0			
34	Terdapat implementasi strategi yang ditetapkan untuk mencapai peningkatan tujuan untuk mengatasi masalah TI.	0			
Total					0

## PA5.2

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
35	adanya perubahan penanganan masalah TI yang dinilai berdampak pada proses standar yang ditetapkan.	0			
36	Adanya Implementasi dari semua perubahan yang kemudian diatur untuk memastikan bahwa gangguan terhadap pelaksanaan	0			

No	Pertanyaan	Skala			
		N (0-15%)	P (16%- 50%)	L (51%- 85%)	F (86%- 100%)
	prosedur penanganan masalah dapat disikapi.				
37	Berdasarkan kinerja aktual, keefektifan perubahan prosedur penanganan masalah dievaluasi untuk menentukan apakah berpengaruh bagi kinerja di akademi.	0			
Total					0