

LAMPIRAN

Lampiran 1

A. Hasil Kuesioner Prioritas TI

	JUMLAH		
	Tidak Perlu	Perlu	Sangat Perlu
Proses TI			
PO1 - Menetapkan Rencana Strategis IT Perencanaan strategis TI diperlukan untuk mengelola dan mengarahkan semua sumber daya TI sesuai dengan strategi dan prioritas bisnis.		11	8
PO2 - Menentukan Arsitektur Informasi Menciptakan fungsi sistem informasi dan secara teratur memperbarui model informasi bisnis dan menentukan sistem yang sesuai untuk mengoptimalkan penggunaan informasi ini.		14	5
PO4 - Menentukan IT Proses, Organisasi dan Hubungannya Sebuah organisasi TI ditentukan dengan mempertimbangkan persyaratan untuk staf, keterampilan, fungsi, akuntabilitas, wewenang, peran dan tanggung jawab, dan pengawasan.		11	8
PO5 - Mengelola Investasi IT Membuat dan mempertahankan framework untuk mengelola program investasi yang mendukung TI dan mencakup biaya, manfaat, Prioritas anggaran, proses penganggaran formal dan pengelolaan terhadap anggaran.		13	6
PO6 - Penyampaian Tujuan Manajemen dan Arah Manajemen mengembangkan dan menentukan framework control TI dan menyampaikan kebijakan		14	5
PO8 - Mengelola Kualitas QMS dikembangkan dan dipelihara termasuk proses dan standar pengembangan dan akuisisi yang terbukti. Ini diaktifkan dengan merencanakan, menerapkan dan memelihara QMS dengan menyediakan persyaratan, prosedur dan kebijakan yang jelas		12	7

	JUMLAH		
	Tidak Perlu	Perlu	Sangat Perlu
Proses TI			
PO10 - Mengelola Project Membuat framework program dan manajemen proyek untuk pengelolaan semua proyek TI. Kerangka ini menjamin prioritas dan mengkoordinasi semua proyek.	1	12	6
AI3 - Memperoleh dan Merawat Infrastruktural Teknologi Organisasi memiliki proses untuk akuisisi, implementasi dan peningkatan infrastruktur teknologi.	2	10	7
AI6 - Mengelola Perubahan Semua perubahan, termasuk perawatan darurat dan tambalan, berkaitan dengan infrastruktur dan aplikasi dalam produksi lingkungan secara formal dikelola secara terkendali.		12	7
AI7 - Memasang dan Mengakui Solusi dan Perubahan Sistem operasional baru perlu dibuat saat pembangunan selesai.	4	8	7
DS1 - Menentukan dan Mengelola Servis Level Komunikasi yang efektif antara manajemen TI dan pelanggan bisnis mengenai layanan yang dibutuhkan dimungkinkan dengan ketentuan dokumentasi dan kesepakatan tentang layanan dan tingkat layanan TI.		12	7
DS2 - Mengelola Servis Third-party Kebutuhan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh pihak ketiga (pemasok, vendor dan mitra kerja) memenuhi persyaratan bisnis memerlukan proses manajemen pihak ketiga yang efektif proses ini dilakukan dengan menentukan secara jelas peran, tanggung jawab dan harapan dalam perjanjian pihak ketiga serta mengkaji dan memantau kesepakatan efektif dan kepatuhan tersebut.	2	12	5
DS5 - Memastikan Sistem Keamanan Kebutuhan untuk menjaga integritas informasi dan melindungi aset TI memerlukan proses manajemen keamanan. Proses ini termasuk membangun dan memelihara peran dan tanggung jawab keamanan TI, kebijakan, standar, dan prosedur.	1	8	10

	JUMLAH		
	Tidak Perlu	Perlu	Sangat Perlu
Proses TI			
DS6 - Mengenali dan mengalokasikan Biaya Kebutuhan akan sistem pengalokasian biaya yang adil dan adil untuk bisnis memerlukan pengukuran biaya TI yang akurat dan adil kesepakatan dengan pengguna bisnis mengenai alokasi yang adil.	2	8	9
DS11 - Mengelola Data Pengelolaan data yang efektif memerlukan identifikasi kebutuhan data. Proses pengelolaan data juga mencakup pembentukan prosedur yang efektif untuk mengelola perpustakaan media, backup dan recovery data, dan pembuangan media yang tepat.		9	10
ME1 - Mengamati dan Evaluasi Performa TI Manajemen kinerja TI yang efektif memerlukan proses pemantauan. Proses ini mencakup penentuan kinerja yang relevan indikator, pelaporan kinerja yang sistematis dan tepat waktu, dan segera bertindak berdasarkan penyimpangan.		12	7
ME4 - Menyediakan Tata Kelola TI Menetapkan framework tata kelola yang efektif mencakup penentuan struktur organisasi, proses, kepemimpinan, peran dan tanggung jawab untuk memastikan bahwa investasi TI perusahaan selaras dan disampaikan sesuai dengan strategi perusahaan dan Tujuan		11	8

Lampiran 2

A. Hasil Kuesioner Proses TI PO5 Mengelola Investasi Teknologi Informasi

Responden 1

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	apakah ada seleksi investasi Teknologi Informasi ?				v	1
2	apakah ada pengaturan biaya anggaran ?				v	1
3	apakah ada pemantauan terkait investasi Teknologi Informasi ?				v	1
4	apakah ada pemantauan terkait biaya pengeluaran ?				v	1
Total						4

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	Meskipun belum disampaikan secara konsisten,apakah organisasi sudah dapat menentukan kebutuhan untuk mengelola investasi TI ?			v		0.66
2	apakah alokasi tanggung jawab untuk seleksi investasi TI dilakukan secara ad hoc ?			v		0.66
3	apakah alokasi tanggung jawab untuk anggaran biaya pengembangan TI dilakukan secara ad hoc ?			v		0.66
4	apakah implementasi seleksi investasi dan anggaran biaya TI terisolir, dengan dokumentasi yang informal ?	v				0
5	apakah justifikasi investasi TI dilakukan secara ad hoc ?			v		0.66
6	apakah keputusan bersifat reaktif dan difokuskan pada anggaran biaya?		v			0.33
Total						2.97

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	apakah ada pemahaman implisit tentang kebutuhan seleksi investasi dan anggaran biaya TI ?			v		0.66
2	apakah organisasi membutuhkan penyampaian proses seleksi investasi dan anggaran biaya TI ?				v	1
3	apakah penyesuaian dilakukan atas inisiatif secara individu dalam organisasi ?		v			0.33
4	apakah ada teknik tertentu yang digunakan untuk mengembangkan komponen anggaran biaya TI ?			v		0.66
5	apakah keputusan bersifat reaktif dan taktis ?			v		0.66
Total						3.31

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	apakah sudah menentukan kebijakan dan proses investasi dan pengaturan anggaran biaya ?			v		0.66
2	apakah sudah mendokumentasikan dan mengkomunikasikan proses investasi dan pengaturan anggaran biaya ?			v		0.66
3	apakah proses investasi dan pengaturan anggaran biaya sudah mencakup bisnis utama dan isu-isu teknologi ?			v		0.66
4	apakah anggaran TI sudah selaras dengan strategi TI dan rencana bisnis ?			v		0.66
5	apakah proses investasi dan pengaturan anggaran biaya sudah dilakukan secara formal ?			v		0.66
6	apakah proses investasi dan pengaturan anggaran biaya sudah didokumentasikan dan dikomunikasikan ?			v		0.66
7	meskipun masih atas dasar inisiatif individu,apakah ada pelatihan formal ?		v			0.33

8	Terdapat persetujuan formal seleksi investasi TI dan anggaran.			v		0.66
9	Staf TI memiliki keahlian dan keterampilan yang diperlukan untuk mengembangkan anggaran TI dan merekomendasikan investasi TI yang tepat .		v			0.33
Total						5.28

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	apakah tanggung jawab dan akuntabilitas untuk pilihan investasi dan penganggaran ditugaskan pada individu tertentu ?			v		0.66
2	apakah ada identifikasi dan penyelesaian variasi anggaran ?			v		0.66
3	Analisis penetapan biaya formal dilakukan meliputi biaya operasi langsung dan tidak langsung, sesuai investasi yang diusulkan, dengan memperhatikan semua biaya dalam seluruh siklus hidup total.			v		0.66
4	apakah sudah menggunakan proses yang proaktif dan standar untuk penganggaran ?			v		0.66
5	apakah organisasi sudah memahami dampak dari pergeseran biaya pengembangan dan operasional perangkat keras dan perangkat lunak untuk integrasi sistem dan sumber daya manusia TI dalam rencana investasi ?		v			0.33
6	apakah ada penghitungan keuntungan dan hasil secara finansial dan non-finansial ?		v			0.33
Total						3.3

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	apakah ada komparasi biaya dan identifikasi pendekatan untuk meningkatkan efektivitas investasi dengan praktik industri lain ?		v			0.33
2	apakah organisasi menggunakan analisis perkembangan teknologi dalam proses menyeleksi investasi dan penganggaran ?		v			0.33
3	apakah organisasi terus meningkatkan proses manajemen investasi berdasarkan pembelajaran dari analisa kinerja investasi yang sebenarnya ?		v			0.33
4	apakah organisasi mengambil keputusan investasi dengan menggabungkan harga/tren peningkatan kinerja ?		v			0.33
5	apakah ada investigasi pendanaan alternatif secara resmi dengan metode evaluasi yang formal ?		v			0.33
6	apakah ada evaluasi struktur modal organisasi dengan metode evaluasi formal ?		v			0.33
7	apakah dalam organisasi terdapat identifikasi varian yang proaktif ?		v			0.33
8	apakah dalam organisasi keputusan investasi meliputi analisis biaya jangka panjang dan keuntungan dari total life cycle ?		v			0.33
Total						2.64

B. Hasil Kuesioner Proses TI PO6 Mengelola Investasi Teknologi Informasi

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	apakah ada lingkungan pengendalian informasi ?			v		0.66
2	apakah ada kesadaran dari manajemen akan kebutuhan menetapkan aturan ?			v		0.66
3	apakah ada kesadaran dari manajemen akan perencanaan, prosedur dan proses pengembangan ?			v		0.66
TOTAL						1.98

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	apakah manajemen reaktif menangani kebutuhan pengendalian informasi ?		v			0.33
2	apakah kebijakan, prosedur dan standar manajemen dikembangkan secara ad hoc dan berdasarkan masalah yang ada ?			v		0.66
3	apakah kebijakan, prosedur dan standar manajemen dikomunikasikan secara ad hoc dan berdasarkan isu yang ada ?			v		0.66
4	apakah proses pengembangan, komunikasi dan disiplin sudah dilakukan namun secara informal ?			v		0.66
5	apakah proses pengembangan, komunikasi dan disiplin sudah dilakukan namun tidak konsisten ?			v		0.66
TOTAL						2.97

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	apakah manajemen memiliki pemahaman implisit tentang persyaratan lingkungan pengendalian informasi yang efektif, meski secara informal ?			v		0.66
2	apakah ada kebijakan kontrol ?		v			0.33
3	apakah ada prosedur dan standar ?		v			0.33
4	apakah pengembangan menjadi tanggung jawab manajer dan orang-orang di area bisnis ?			v		0.66
5	Kualitas telah dipahami sebagai falsafah yang harus diikuti, tetapi pada praktiknya diserahkan kepada kebijaksanaan manajer individu			v		0.66
6	apakah ada training secara individu sesuai kebutuhan ?		v			0.33
TOTAL						2.97

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	apakah manajemen telah mengembangkan, kontrol informasi yang lengkap dan lingkungan manajemen kualitas yang mencakup kerangka kebijakan, prosedur dan standar ?		v			0.33
2	apakah manajemen telah mendokumentasikan dan mengkomunikasikan kontrol informasi yang lengkap dan lingkungan manajemen kualitas yang mencakup kerangka kebijakan, prosedur dan standar ?		v			0.33
3	apakah proses pengembangan kebijakan telah terstruktur ?		v			0.33
4	apakah hal tersebut dipelihara dan diketahui staf, dan kebijakan, prosedur dan standar yang ada cukup baik untuk menjawab isu-isu kunci ?		v			0.33
5	Manajemen telah membahas pentingnya kesadaran keamanan TI dan telah memulai program-programnya.			v		0.66

6	apakah terdapat pelatihan formal namun tidak secara ketat diterapkan ?		v			0.33
7	Meskipun ada kerangka pengembangan yang menyeluruh untuk kebijakan dan standar pengendalian, pemantauannya tidak dilakukan secara konsisten.			v		0.66
8	apakah ada kerangka pengembangan secara keseluruhan ?		v			0.33
9	apakah ada teknik untuk meningkatkan kesadaran keamanan yang telah dibakukan dan diformalkan ?		v			0.33
TOTAL						3.63

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	Manajemen menerima tanggung jawab untuk mengkomunikasikan kebijakan pengendalian internal			v		0.66
2	Manajemen mendelegasikan tanggung jawab serta alokasikan sumber daya yang cukup untuk menjaga lingkungan sistem sejalan dengan perubahan yang signifikan			v		0.66
3	Telah terbentuk lingkungan pengendalian informasi yang proaktif dan positif, termasuk komitmen terhadap kualitas dan kesadaran keamanan TI		v			0.33
4	Suatu set lengkap kebijakan, prosedur dan standar merupakan gabungan dari praktek-praktek internal yang baik telah dikembangkan, dipelihara dan dikomunikasikan		v			0.33
5	Telah dibentuk kerangka kerja untuk pemeriksaan peluncuran dan keberlanjutan kepatuhan		v			0.33
TOTAL						2.31

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	Lingkungan pengendali informasi sejalan dengan kerangka kerja stratejik manajemen dan visi yang mana sering ditinjau ulang, diperbarui dan terus ditingkatkan		v			0.33
2	apakah ada tenaga ahli untuk memastikan praktek-praktek industri terbaik benar-benar digunakan ?		v			0.33
3	Monitoring, self-assessment dan pemeriksaan kepatuhan telah melekat dalam organisasi		v			0.33
4	apakah organisasi telah menggunakan teknologi untuk mengelola mengelola kebijakan dan pengetahuan yang berbasis kesadaran untuk mengoptimalkan komunikasi,menggunakan sistem otomatisasi dan alat-alat pelatihan berbasis komputer ?		v			0.33
TOTAL						1.32

3. Hasil Kuesioner Proses TI DS1 Mengelola Investasi Teknologi Informasi

Responden 1

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	Apakah organisasi menyadari perlunya proses untuk menentukan tingkat layanan ?				v	1
2	Apakah ada yang ditunjuk untuk bertugas memantau tingkat layanan organisasi ?			v		0.66
TOTAL						1.66

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	terdapat kesadaran akan kebutuhan pengelolaan tingkat layanan, tapi proses tersebut masih informal dan bersifat reaktif.			v		0.66
2	apakah ada tanggung jawab dan akuntabilitas untuk menetapkan dan mengelola layanan ?			v		0.66
3	apakah ada pengukuran kinerja secara kualitatif dengan tujuan yang ada ?		v			0.33
4	apakah organisasi jarang melakukan pelaporan yang bersifat informal dan tidak konsisten ?			v		0.66
TOTAL						2.31

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	apakah tingkat layanan masih bersifat informal dan tidak dievaluasi ?			v		0.66
2	apakah laporan tingkat layanan tidak lengkap dan mungkin tidak relevan untuk pengguna ?			v		0.66
3	Pelaporan tingkat layanan masih tergantung pada ketrampilan dan inisiatif penanggung jawab				v	1
4	Telah ditunjuk seorang koordinator penanggung jawab tingkat layanan,tetapi dengan kewenangan yang terbatas		v			0.33
5	Walaupun sudah ada proses untuk pemenuhan standar SLA,tetapi masih bersifat sukarela dan tidak dijalankan			v		0.66
TOTAL						3.31

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	meski belum ada kewenangan,apakah sudah ada penanggung jawab ?			v		0.66
2	apakah pengembangan SLA sudah selaras dengan evaluasi tingkat layanan dan kepuasan pengguna ?		v			0.33
3	Layanan dan SLA sudah ditetapkan,didokumentasikan dan disepakati menggunakan proses standar		v			0.33
4	Kekurangan SLA sudah diidentifikasi tetapi prosedur perbaikannya masih informal			v		0.66
5	Ada hubungan yang jelas antara pencapaian SLA yang diharapkan dan dana yang disediakan		v			0.33
6	SLA sudah disepakati,namun tidak sesuai kebutuhan bisnis		v			0.33
TOTAL						2.64

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	SLA secara bertahap diterapkan pada fase pembentukan sistem requirement		v			0.33
2	SLA sudah menjadi bagian dari desain aplikasi dan pembentukan aspek yang mendukung operasional aplikasi		v			0.33
3	Kepuasan pelanggan secara rutin diukur dan dinilai		v			0.33
4	Ukuran kinerja yang mencerminkan kebutuhan pelanggan, bukan tujuan TI		v			0.33
5	Langkah-langkah untuk menilai tingkat pelayanan distandarkan dan mencerminkan norma-norma industri		v			0.33
6	Kriteria untuk menentukan tingkat pelayanan yang didasarkan pada kepentingan bisnis		v			0.33
7	Kriteria tersebut mencakup ketersediaan,keandalan,kinerja,kapasitas pertumbuhan, dukungan pengguna,kesinambungan perencanaan dan pertimbangan keamanan		v			0.33
8	Analisis akar penyebab secara rutin dilakukan ketika SLA tidak terpenuhi			v		0.66
9	Proses pelaporan untuk memantau SLA menjadi semakin otomatis			v		0.66
10	Resiko operasional dan keuangan yang terkait dengan tidak terpenuhinya SLA yang telah disepakati,ditetapkan dan dipahami dengan jelas.			v		0.66
11	Sebuah sistem pengukuran resmi dikembagakan dan dipertahankan			v		0.66
TOTAL						4.95

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	SLA terus menerus dievaluasi kembali untuk memastikan tujuan penyelarasan TI dan bisnis		v			0.33

2	Evaluasi dilakukan sambil mengambil keuntungan dari teknologi, termasuk rasio keuntungan		v			0.33
3	Perbaikan terus menerus dilakukan pada semua manajemen proses SLA		v			0.33
4	Tingkat kepuasan pelanggan secara terus-menerus dipantau dan dikelola		v			0.33
5	SLA yang diharapkan mencerminkan tujuan strategis unit bisnis dan dievaluasi terhadap norma-norma industri		v			0.33
6	Manajemen TI memiliki sumber daya dan akuntabilitas yang dibutuhkan untuk memenuhi target SLA		v			0.33
7	Adanya kompensasi berupa pemberian insentif bagi yang memenuhi target			v		0.66
8	Kepala manajemen memantau metrik kinerja sebagai bagian dari proses perbaikan yang berkelanjutan			v		0.66
TOTAL						3.3

Responden 2

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	Apakah organisasi menyadari perlunya proses untuk menentukan tingkat layanan ?			v		0.66
2	Apakah ada yang ditunjuk untuk bertugas memantau tingkat layanan organisasi ?			v		0.66
TOTAL						1.32

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	terdapat kesadaran akan kebutuhan pengelolaan tingkat layanan, tapi proses tersebut masih informal dan bersifat reaktif.				v	1

2	apakah ada tanggung jawab dan akuntabilitas untuk menetapkan dan mengelola layanan ?				v	1
3	apakah ada pengukuran kinerja secara kualitatif dengan tujuan yang ada ?				v	1
4	apakah organisasi jarang melakukan pelaporan yang bersifat informal dan tidak konsisten ?		v			0.33
TOTAL						3.33

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	apakah tingkat layanan masih bersifat informal dan tidak dievaluasi ?		v			0.33
2	apakah laporan tingkat layanan tidak lengkap dan mungkin tidak relevan untuk pengguna ?			v		0.66
3	Pelaporan tingkat layanan masih tergantung pada ketrampilan dan inisiatif penanggung jawab				v	1
4	Telah ditunjuk seorang koordinator penanggung jawab tingkat layanan,tetapi dengan kewenangan yang terbatas		v			0.33
5	Walaupun sudah ada proses untuk pemenuhan standar SLA,tetapi masih bersifat sukarela dan tidak dijalankan				v	1
TOTAL						3.32

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	meski belum ada kewenangan,apakah sudah ada penanggung jawab ?			v		0.66
2	apakah pengembangan SLA sudah selaras dengan evaluasi tingkat layanan dan kepuasan pengguna ?		v			0.33
3	Layanan dan SLA sudah ditetapkan,didokumentasikan dan disepakati menggunakan proses standar		v			0.33
4	Kekurangan SLA sudah diidentifikasi tetapi prosedur perbaikannya masih informal				v	1
5	Ada hubungan yang jelas antara pencapaian SLA yang diharapkan dan dana yang disediakan				v	1
6	SLA sudah disepakati,namun tidak sesuai kebutuhan bisnis				v	1
TOTAL						4.32

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	SLA secara bertahap diterapkan pada fase pembentukan sistem requirement				v	1
2	SLA sudah menjadi bagian dari desain aplikasi dan pembentukan aspek yang mendukung operasional aplikasi				v	1
3	Kepuasan pelanggan secara rutin diukur dan dinilai			v		0.66
4	Ukuran kinerja yang mencerminkan kebutuhan pelanggan, bukan tujuan TI	v				0
5	Langkah-langkah untuk menilai tingkat pelayanan distandarkan dan mencerminkan norma-norma industri				v	1
6	Kriteria untuk menentukan tingkat pelayanan yang didasarkan pada kepentingan bisnis	v				0
7	Kriteria tersebut mencakup ketersediaan,keandalan,kinerja,kapasitas pertumbuhan, dukungan pengguna,kesinambungan perencanaan dan pertimbangan keamanan			v		0.66

8	Analisis akar penyebab secara rutin dilakukan ketika SLA tidak terpenuhi				v	1
9	Proses pelaporan untuk memantau SLA menjadi semakin otomatis				v	1
10	Resiko operasional dan keuangan yang terkait dengan tidak terpenuhinya SLA yang telah disepakati, ditetapkan dan dipahami dengan jelas.			v		0.66
11	Sebuah sistem pengukuran resmi dikembangkan dan dipertahankan				v	1
TOTAL						7.98

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	SLA terus menerus dievaluasi kembali untuk memastikan tujuan penyalarsan TI dan bisnis				v	1
2	Evaluasi dilakukan sambil mengambil keuntungan dari teknologi, termasuk rasio keuntungan			v		0.66
3	Perbaikan terus menerus dilakukan pada semua manajemen proses SLA				v	1
4	Tingkat kepuasan pelanggan secara terus-menerus dipantau dan dikelola				v	1
5	SLA yang diharapkan mencerminkan tujuan strategis unit bisnis dan dievaluasi terhadap norma-norma industri				v	1
6	Manajemen TI memiliki sumber daya dan akuntabilitas yang dibutuhkan untuk memenuhi target SLA				v	1
7	Adanya kompensasi berupa pemberian insentif bagi yang memenuhi target				v	1
8	Kepala manajemen memantau metrik kinerja sebagai bagian dari proses perbaikan yang berkelanjutan				v	1
TOTAL						7.66

Responden 3

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	Apakah organisasi menyadari perlunya proses untuk menentukan tingkat layanan ?				v	1
2	Apakah ada yang ditunjuk untuk bertugas memantau tingkat layanan organisasi ?			v		0.66
TOTAL						1.66

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	terdapat kesadaran akan kebutuhan pengelolaan tingkat layanan, tapi proses tersebut masih informal dan bersifat reaktif.				v	1
2	apakah ada tanggung jawab dan akuntabilitas untuk menetapkan dan mengelola layanan ?			v		0.66
3	apakah ada pengukuran kinerja secara kualitatif dengan tujuan yang ada ?			v		0.66
4	apakah organisasi jarang melakukan pelaporan yang bersifat informal dan tidak konsisten ?			v		0.66
TOTAL						2.98

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	apakah tingkat layanan masih bersifat informal dan tidak dievaluasi ?		v			0.33
2	apakah laporan tingkat layanan tidak lengkap dan mungkin tidak relevan untuk pengguna ?			v		0.66
3	Pelaporan tingkat layanan masih tergantung pada ketrampilan dan inisiatif penanggung jawab			v		0.66
4	Telah ditunjuk seorang koordinator penanggung jawab tingkat layanan,tetapi dengan kewenangan yang terbatas		v			0.33
5	Walaupun sudah ada proses untuk pemenuhan standar SLA,tetapi masih bersifat sukarela dan tidak dijalankan			v		0.66
TOTAL						2.64

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	meski belum ada kewenangan,apakah sudah ada penanggung jawab ?		v			0.33
2	apakah pengembangan SLA sudah selaras dengan evaluasi tingkat layanan dan kepuasan pengguna ?		v			0.33
3	Layanan dan SLA sudah ditetapkan,didokumentasikan dan disepakati menggunakan proses standar		v			0.33
4	Kekurangan SLA sudah diidentifikasi tetapi prosedur perbaikannya masih informal			v		0.66
5	Ada hubungan yang jelas antara pencapaian SLA yang diharapkan dan dana yang disediakan				v	1
6	SLA sudah disepakati,namun tidak sesuai kebutuhan bisnis		v			0.33
TOTAL						2.98

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	SLA secara bertahap diterapkan pada fase pembentukan sistem requirement			v		0.66
2	SLA sudah menjadi bagian dari desain aplikasi dan pembentukan aspek yang mendukung operasional aplikasi			v		0.66
3	Kepuasan pelanggan secara rutin diukur dan dinilai		v			0.33
4	Ukuran kinerja yang mencerminkan kebutuhan pelanggan, bukan tujuan TI			v		0.66
5	Langkah-langkah untuk menilai tingkat pelayanan distandarkan dan mencerminkan norma-norma industri		v			0.33
6	Kriteria untuk menentukan tingkat pelayanan yang didasarkan pada kepentingan bisnis			v		0.66
7	Kriteria tersebut mencakup ketersediaan,keandalan,kinerja,kapasitas pertumbuhan, dukungan pengguna,kesinambungan perencanaan dan pertimbangan keamanan			v		0.66
8	Analisis akar penyebab secara rutin dilakukan ketika SLA tidak terpenuhi		v			0.33
9	Proses pelaporan untuk memantau SLA menjadi semakin otomatis		v			0.33
10	Resiko operasional dan keuangan yang terkait dengan tidak terpenuhinya SLA yang telah disepakati,ditetapkan dan dipahami dengan jelas.		v			0.33
11	Sebuah sistem pengukuran resmi dikembagakan dan dipertahankan			v		0.66
TOTAL						5.61

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	SLA terus menerus dievaluasi kembali untuk memastikan tujuan penyelarasan TI dan bisnis		v			0.33
2	Evaluasi dilakukan sambil mengambil keuntungan dari teknologi,termasuk rasio keuntungan		v			0.33

3	Perbaikan terus menerus dilakukan pada semua manajemen proses SLA		v			0.33
4	Tingkat kepuasan pelanggan secara terus-menerus dipantau dan dikelola			v		0.66
5	SLA yang diharapkan mencerminkan tujuan strategis unit bisnis dan dievaluasi terhadap norma-norma industri		v			0.33
6	Manajemen TI memiliki sumber daya dan akuntabilitas yang dibutuhkan untuk memenuhi target SLA			v		0.66
7	Adanya kompensasi berupa pemberian insentif bagi yang memenuhi target			v		0.66
8	Kepala manajemen memantau metrik kinerja sebagai bagian dari proses perbaikan yang berkelanjutan			v		0.66
TOTAL						3.96

Responden 4

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	Apakah organisasi menyadari perlunya proses untuk menentukan tingkat layanan ?			v		0.66
2	Apakah ada yang ditunjuk untuk bertugas memantau tingkat layanan organisasi ?				v	1
TOTAL						1.66

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	terdapat kesadaran akan kebutuhan pengelolaan tingkat layanan, tapi proses tersebut masih informal dan bersifat reaktif.			v		0.66
2	apakah ada tanggung jawab dan akuntabilitas untuk menetapkan dan mengelola layanan ?			v		0.66

3	apakah ada pengukuran kinerja secara kualitatif dengan tujuan yang ada ?			v		0.66
4	apakah organisasi jarang melakukan pelaporan yang bersifat informal dan tidak konsisten ?		v			0.33
TOTAL						2.31

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	apakah tingkat layanan masih bersifat informal dan tidak dievaluasi ?		v			0.33
2	apakah laporan tingkat layanan tidak lengkap dan mungkin tidak relevan untuk pengguna ?		v			0.33
3	Pelaporan tingkat layanan masih tergantung pada ketrampilan dan inisiatif penanggung jawab		v			0.33
4	Telah ditunjuk seorang koordinator penanggung jawab tingkat layanan,tetapi dengan kewenangan yang terbatas		v			0.33
5	Walaupun sudah ada proses untuk pemenuhan standar SLA,tetapi masih bersifat sukarela dan tidak dijalankan	v				0
TOTAL						1.32

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	meski belum ada kewenangan,apakah sudah ada penanggung jawab ?			v		0.66
2	apakah pengembangan SLA sudah selaras dengan evaluasi tingkat layanan dan kepuasan pengguna ?			v		0.66
3	Layanan dan SLA sudah ditetapkan,didokumentasikan dan disepakati menggunakan proses standar				v	1
4	Kekurangan SLA sudah diidentifikasi tetapi prosedur perbaikannya masih informal	v				0

5	Ada hubungan yang jelas antara pencapaian SLA yang diharapkan dan dana yang disediakan			v		0.66
6	SLA sudah disepakati,namun tidak sesuai kebutuhan bisnis		v			0.33
TOTAL						3.31

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	SLA secara bertahap diterapkan pada fase pembentukan sistem requirement			v		0.66
2	SLA sudah menjadi bagian dari desain aplikasi dan pembentukan aspek yang mendukung operasional aplikasi				v	1
3	Kepuasan pelanggan secara rutin diukur dan dinilai				v	1
4	Ukuran kinerja yang mencerminkan kebutuhan pelanggan, bukan tujuan TI	v				0
5	Langkah-langkah untuk menilai tingkat pelayanan distandarkan dan mencerminkan norma-norma industri				v	1
6	Kriteria untuk menentukan tingkat pelayanan yang didasarkan pada kepentingan bisnis			v		0.66
7	Kriteria tersebut mencakup ketersediaan,keandalan,kinerja,kapasitas pertumbuhan, dukungan pengguna,kesinambungan perencanaan dan pertimbangan keamanan				v	1
8	Analisis akar penyebab secara rutin dilakukan ketika SLA tidak terpenuhi			v		0.66
9	Proses pelaporan untuk memantau SLA menjadi semakin otomatis			v		0.66
10	Resiko operasional dan keuangan yang terkait dengan tidak terpenuhinya SLA yang telah disepakati,ditetapkan dan dipahami dengan jelas.			v		0.66
11	Sebuah sistem pengukuran resmi dikembangkan dan dipertahankan				v	1
TOTAL						8.3

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	SLA terus menerus dievaluasi kembali untuk memastikan tujuan penyelarasan TI dan bisnis				v	1
2	Evaluasi dilakukan sambil mengambil keuntungan dari teknologi, termasuk rasio keuntungan			v		0.66
3	Perbaikan terus menerus dilakukan pada semua manajemen proses SLA			v		0.66
4	Tingkat kepuasan pelanggan secara terus-menerus dipantau dan dikelola			v		0.66
5	SLA yang diharapkan mencerminkan tujuan strategis unit bisnis dan dievaluasi terhadap norma-norma industri			v		0.66
6	Manajemen TI memiliki sumber daya dan akuntabilitas yang dibutuhkan untuk memenuhi target SLA				v	1
7	Adanya kompensasi berupa pemberian insentif bagi yang memenuhi target		v			0.33
8	Kepala manajemen memantau metrik kinerja sebagai bagian dari proses perbaikan yang berkelanjutan			v		0.66
TOTAL						5.63

Lampiran 3

Perhitungan Maturity Level Proses TI DS1

Responden 2

<i>Maturity level (ML)</i>	<i>Sum of Statements Compliance Value (A)</i>	<i>Sum of Statements Compliance Value (A)</i>	<i>Not Normalized Compliance value (C=A/B)</i>	<i>Normalized Compliance values (D=C / $\sum C$)</i>	<i>Contribution (MLxD)</i>
0	1.2	2	0.60	0.14	0.00
1	3.3	4	0.83	0.19	0.19
2	3.20	5	0.64	0.14	0.29
3	4.20	6	0.70	0.16	0.47
4	7.80	11	0.71	0.16	0.64
5	7.60	8	0.95	0.21	1.07
		Total $\sum C$	4.42	Maturity level	2.67

Responden 3

<i>Maturity level (ML)</i>	<i>Sum of Statements Compliance Value (A)</i>	<i>Sum of Statements Compliance Value (A)</i>	<i>Not Normalized Compliance value (C=A/B)</i>	<i>Normalized Compliance values (D=C / $\sum C$)</i>	<i>Contribution (MLxD)</i>
0	1.6	2	0.80	0.24	0.00
1	2.8	4	0.70	0.21	0.21
2	2.40	5	0.48	0.14	0.29
3	2.80	6	0.47	0.14	0.42
4	5.10	11	0.46	0.14	0.55
5	3.60	8	0.45	0.13	0.67
		Total $\sum C$	3.36	Maturity level	2.13

Responden 4

<i>Maturity level (ML)</i>	<i>Sum of Statements Compliance Value (A)</i>	<i>Sum of Statements Compliance Value (A)</i>	<i>Not Normalized Compliance value (C=A/B)</i>	<i>Normalized Compliance values (D=C / ΣC)</i>	<i>Contribution (MLxD)</i>
0	1.6	2	0.80	0.23	0.00
1	2.1	4	0.53	0.15	0.15
2	1.20	5	0.24	0.07	0.14
3	3.10	6	0.52	0.15	0.45
4	8.00	11	0.73	0.21	0.84
5	5.30	8	0.66	0.19	0.95
		Total ΣC	3.47	Maturity level	2.53

Lampiran 4

Kuisisioner Maturity Level

Yth saudara/I responden,

- Berikut merupakan kuisisioner untuk mengukur maturity level terhadap proses TI pada Biro Sistem Informasi.
- Kuisisioner ini telah di desain menggunakan pilihan skala 1-4. Responden dapat memilih salah satu jawaban dari skala 1-4 tersebut dengan tanda centang (√).
- Saya sangat berterimakasih sekali atas perhatian saudara/I yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini.

Keterangan:

- Skala 1, menjelaskan kondisi organisasi yang **tidak** mengikuti acuan/prosedur dalam pelaksanaannya.
Sebagai contoh : dari total 10 prosedur, organisasi tidak menerapkan 1 pun prosedur.
- Skala 2, menjelaskan kondisi organisasi yang **sedikit** mengikuti acuan/prosedur dalam pelaksanaannya.
Sebagai contoh : dari total 10 prosedur, organisasi hanya menerapkan kurang dari 4 prosedur.
- Skala 3, menjelaskan kondisi organisasi yang **banyak** mengikuti acuan/prosedur dalam pelaksanaannya.
Sebagai contoh : dari 10 prosedur, organisasi menerapkan lebih dari 4 prosedur.
- Skala 4, menjelaskan kondisi Organisasi yang mengikuti **semua** acuan/prosedur dalam pelaksanaannya.

Proses TI : PO5 – Mengelola Investasi Teknologi Informasi

Pernyataan PO5 Maturity Level 0

1	apakah ada seleksi investasi Teknologi Informasi ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	apakah ada pengaturan biaya anggaran ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	apakah ada pemantauan terkait investasi Teknologi Informasi ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	apakah ada pemantauan terkait biaya pengeluaran ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Pernyataan PO5 Maturity Level 1

1	Meskipun belum disampaikan secara konsisten, apakah organisasi sudah dapat menentukan kebutuhan untuk mengelola investasi TI ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	apakah alokasi tanggung jawab untuk seleksi investasi TI dilakukan secara ad hoc ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	apakah alokasi tanggung jawab untuk anggaran biaya pengembangan TI dilakukan secara ad hoc ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	apakah implementasi seleksi investasi dan anggaran biaya TI terisolir, dengan dokumentasi yang informal ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5	apakah justifikasi investasi TI dilakukan secara ad hoc ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
6	apakah keputusan bersifat reaktif dan difokuskan pada anggaran biaya?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Pernyataan PO5 Maturity Level 2

1	apakah ada pemahaman implisit tentang kebutuhan seleksi investasi dan anggaran biaya TI ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	apakah organisasi membutuhkan penyampaian proses seleksi investasi dan anggaran biaya TI ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	apakah penyesuaian dilakukan atas inisiatif secara individu dalam organisasi ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	apakah ada teknik tertentu yang digunakan untuk mengembangkan komponen anggaran biaya TI ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5	apakah keputusan bersifat reaktif dan taktis ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Pernyataan PO5 Maturity Level 3

1	apakah sudah menentukan kebijakan dan proses investasi dan pengaturan anggaran biaya ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	apakah sudah mendokumentasikan dan mengkomunikasikan proses investasi dan pengaturan anggaran biaya ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

3	apakah proses investasi dan pengaturan anggaran biaya sudah mencakup bisnis utama dan isu-isu teknologi ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	apakah anggaran TI sudah selaras dengan strategi TI dan rencana bisnis ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5	apakah proses investasi dan pengaturan anggaran biaya sudah dilakukan secara formal ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
6	apakah proses investasi dan pengaturan anggaran biaya sudah didokumentasikan dan dikomunikasikan ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
7	meskipun masih atas dasar inisiatif individu,apakah ada pelatihan formal ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
8	Terdapat persetujuan formal seleksi investasi TI dan anggaran.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
9	Staf TI memiliki keahlian dan keterampilan yang diperlukan untuk mengembangkan anggaran TI dan merekomendasikan investasi TI yang tepat .	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Pernyataan PO5 Maturity Level 4

1	apakah tanggung jawab dan akuntabilitas untuk pilihan investasi dan penganggaran ditugaskan pada individu tertentu ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	apakah ada identifikasi dan penyelesaian variasi anggaran ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	Analisis penetapan biaya formal dilakukan meliputi biaya operasi langsung dan tidak langsung, sesuai investasi yang diusulkan, dengan memperhatikan semua biaya dalam seluruh siklus hidup total.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	apakah sudah menggunakan proses yang proaktif dan standar untuk penganggaran ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

5	apakah organisasi sudah memahami dampak dari pergeseran biaya pengembangan dan operasional perangkat keras dan perangkat lunak untuk integrasi sistem dan sumber daya manusia TI dalam rencana investasi ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
6	apakah ada penghitungan keuntungan dan hasil secara finansial dan non-finansial ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Pernyataan PO5 Maturity Level 5

1	apakah ada komparasi biaya dan identifikasi pendekatan untuk meningkatkan efektivitas investasi dengan praktik industri lain ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	apakah organisasi menggunakan analisis perkembangan teknologi dalam proses menyeleksi investasi dan penganggaran ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	apakah organisasi terus meningkatkan proses manajemen investasi berdasarkan pembelajaran dari analisa kinerja investasi yang sebenarnya ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	apakah organisasi mengambil keputusan investasi dengan menggabungkan harga/tren peningkatan kinerja ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5	apakah ada investigasi pendanaan alternatif secara resmi dengan metode evaluasi yang formal ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
6	apakah ada evaluasi struktur modal organisasi dengan metode evaluasi formal ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
7	apakah dalam organisasi terdapat identifikasi varian yang proaktif ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
8	apakah dalam organisasi keputusan investasi meliputi analisis biaya jangka panjang dan keuntungan dari total life cycle ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Kuisisioner Maturity Level

Yth saudara/I responden,

- d. Berikut merupakan kuisisioner untuk mengukur maturity level terhadap proses TI pada Biro Sistem Informasi.
- e. Kuisisioner ini telah di desain menggunakan pilihan skala 1-4. Responden dapat memilih salah satu jawaban dari skala 1-4 tersebut dengan tanda centang (√).
- f. Saya sangat berterimakasih sekali atas perhatian saudara/I yang bersedia meluangkan waktu untuk megnisi kuisisioner ini.

Keterangan:

- Skala 1, menjelaskan kondisi organisasi yang **tidak** mengikuti acuan/prosedur dalam pelaksanaanya.
Sebagai contoh : dari total 10 prosedur, organisasi tidak menerapkan 1 pun prosedur.
- Skala 2, menjelaskan kondisi organisasi yang **sedikit** mengikuti acuan/prosedur dalam pelaksanaanya.
Sebagai contoh : dari total 10 prosedur, organisasi hanya menerapkan kurang dari 4 prosedur.
- Skala 3, menjelaskan kondisi organisasi yang **banyak** mengikuti acuan/prosedur dalam pelaksanaanya.
Sebagai contoh : dari 10 prosedur, organisasi menerapkan lebih dari 4 prosedur.
- Skala 4, menjelaskan kondisi Organisasi yang mengikuti **semua** acuan/prosedur dalam pelaksanaanya.

Proses TI : PO6 – Mengkomunikasikan Tujuan dan Arahman Manajemen

Pernyataan PO6 Maturity Level 0

1	apakah ada lingkungan pengendalian informasi ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	apakah ada kesadaran dari manajemen akan kebutuhan menetapkan aturan ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	apaka ada kesadaran dari manajemen akan perencanaan,prosedur dan proses pengembangan ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Pernyataan PO6 Maturity Level 1

1	apakah manajemen reaktif menangani kebutuhan pengendalian informasi ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	apakah kebijakan,prosedur dan standar manajemen dikembangkan secara ad hoc dan berdasarkan masalah yang ada ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	apakah kebijakan,prosedur dan standar manajemen dikomunikasikan secara ad hoc dan berdasarkan isu yang ada ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	apakah proses pengembangan,komunikasi dan disiplin sudah dilakukan namun secara informal ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5	apakah proses pengembangan,komunikasi dan disiplin sudah dilakukan namun tidak konsisten ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Pernyataan PO6 Maturity Level 2

1	apakah manajemen memiliki pemahaman implisit dari kebutuhan lingkungan pengendalian informasi yang efektif,meski secara informal ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	apakah manajemen memiliki pemahaman implisit tentang persyaratan lingkungan pengendalian informasi yang efektif,meski secara informal ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	apakah ada kebijakan kontrol ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	apakah ada prosedur dan standar ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5	apakah pengembangan menjadi tanggung jawab manajer dan orang-orang di area bisnis ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
6	Kualitas telah dipahami sebagai falsafah yang harus diikuti, tetapi pada praktiknya diserahkan kepada kebijaksanaan manajer individu	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
7	apakah ada training secara individu sesuai kebutuhan ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Pernyataan PO6 Maturity Level 3

1	apakah manajemen telah mengembangkan, kontrol informasi yang lengkap dan lingkungan manajemen kualitas yang mencakup kerangka kebijakan, prosedur dan standar ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	apakah manajemen telah mendokumentasikan dan mengkomunikasikan kontrol informasi yang lengkap dan lingkungan manajemen kualitas yang mencakup kerangka kebijakan, prosedur dan standar ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	apakah proses pengembangan kebijakan telah terstruktur ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	apakah hal tersebut dipelihara dan diketahui staf, dan kebijakan, prosedur dan standar yang ada cukup baik untuk menjawab isu-isu kunci ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5	Manajemen telah membahas pentingnya kesadaran keamanan TI dan telah memulai program-programnya.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
6	apakah terdapat pelatihan formal namun tidak secara ketat diterapkan ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
7	Meskipun ada kerangka pengembangan yang menyeluruh untuk kebijakan dan standar pengendalian, pemantauannya tidak dilakukan secara konsisten.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
8	apakah ada kerangka pengembangan secara keseluruhan ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
9	apakah ada teknik untuk meningkatkan kesadaran keamanan yang telah dibakukan dan diformalkan ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Pernyataan PO6 Maturity Level 4

1	Manajemen menerima tanggung jawab untuk mengkomunikasikan kebijakan pengendalian internal	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	Manajemen mendelegasikan tanggung jawab serta alokasikan sumber daya yang cukup untuk menjaga lingkungan sistem sejalan dengan perubahan yang signifikan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	Telah terbentuk lingkungan pengendalian informasi yang proaktif dan positif, termasuk komitmen terhadap kualitas dan kesadaran keamanan TI	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	Suatu set lengkap kebijakan, prosedur dan standar merupakan gabungan dari praktek-praktek internal yang baik telah dikembangkan, dipelihara dan dikomunikasikan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5	Telah dibentuk kerangka kerja untuk pemeriksaan peluncuran dan keberlanjutan kepatuhan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Pernyataan PO6 Maturity Level 5

1	Lingkungan pengendali informasi sejalan dengan kerangka kerja strategik manajemen dan visi yang mana sering ditinjau ulang, diperbarui dan terus ditingkatkan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	apakah ada tenaga ahli untuk memastikan praktek-praktek industri terbaik benar-benar digunakan ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	Monitoring, self-assessment dan pemeriksaan kepatuhan telah melekat dalam organisasi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	apakah organisasi telah menggunakan teknologi untuk mengelola mengelola kebijakan dan pengetahuan yang berbasis kesadaran untuk mengoptimalkan komunikasi, menggunakan sistem otomatisasi dan alat-alat pelatihan berbasis komputer ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Kuisisioner Maturity Level

Yth saudara/I responden,

- g. Berikut merupakan kuisisioner untuk mengukur maturity level terhadap proses TI pada Biro Sistem Informasi.
- h. Kuisisioner ini telah di desain menggunakan pilihan skala 1-4. Responden dapat memilih salah satu jawaban dari skala 1-4 tersebut dengan tanda centang (√).
- i. Saya sangat berterimakasih sekali atas perhatian saudara/I yang bersedia meluangkan waktu untuk megnisi kuisisioner ini.

Keterangan:

- Skala 1, menjelaskan kondisi organisasi yang **tidak** mengikuti acuan/prosedur dalam pelaksanaannya.
Sebagai contoh : dari total 10 prosedur, organisasi tidak menerapkan 1 pun prosedur.
- Skala 2, menjelaskan kondisi organisasi yang **sedikit** mengikuti acuan/prosedur dalam pelaksanaannya.
Sebagai contoh : dari total 10 prosedur, organisasi hanya menerapkan kurang dari 4 prosedur.
- Skala 3, menjelaskan kondisi organisasi yang **banyak** mengikuti acuan/prosedur dalam pelaksanaannya.
Sebagai contoh : dari 10 prosedur, organisasi menerapkan lebih dari 4 prosedur.
- Skala 4, menjelaskan kondisi Organisasi yang mengikuti **semua** acuan/prosedur dalam pelaksanaannya.

Proses TI : DS1 – Mendefinisikan dan Mengelola Tingkat Layanan

Pernyataan DS1 Maturity Level 0

1	Apakah organisasi menyadari perlunya proses untuk menentukan tingkat layanan ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	Apakah ada yang ditunjuk untuk bertugas memantau tingkat layanan organisasi ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Pernyataan DS1 Maturity Level 1

1	terdapat kesadaran akan kebutuhan pengelolaan tingkat layanan, tapi proses tersebut masih informal dan bersifat reaktif.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	apakah ada tanggung jawab dan akuntabilitas untuk menetapkan dan mengelola layanan ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	apakah ada pengukuran kinerja secara kualitatif dengan tujuan yang ada ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	apakah organisasi jarang melakukan pelaporan yang bersifat informal dan tidak konsisten ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Pernyataan DS1 Maturity Level 2

1	apakah tingkat layanan masih bersifat informal dan tidak dievaluasi ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	apakah laporan tingkat layanan tidak lengkap dan mungkin tidak relevan untuk pengguna ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	Pelaporan tingkat layanan masih tergantung pada ketrampilan dan inisiatif penanggung jawab	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	Telah ditunjuk seorang koordinator penanggung jawab tingkat layanan,tetapi dengan kewenangan yang terbatas	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5	Walaupun sudah ada proses untuk pemenuhan standar SLA,tetapi masih bersifat sukarela dan tidak dijalankan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Pernyataan DS1 Maturity Level 3

1	meski belum ada kewenangan,apakah sudah ada penanggung jawab ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	apakah pengembangan SLA sudah selaras dengan evaluasi tingkat layanan dan kepuasan pengguna ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	Layanan dan SLA sudah ditetapkan,didokumentasikan dan disepakati menggunakan proses standar	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	Kekurangan SLA sudah diidentifikasi tetapi prosedur perbaikannya masih informal	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5	Ada hubungan yang jelas antara pencapaian SLA yang diharapkan dan dana yang disediakan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
6	SLA sudah disepakati,namun tidak sesuai kebutuhan bisnis	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Pernyataan DS1 Maturity Level 4

1	SLA secara bertahap diterapkan pada fase pembentukan sistem requirement	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	SLA sudah menjadi bagian dari desain aplikasi dan pembentukan aspek yang mendukung operasional aplikasi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	Kepuasan pelanggan secara rutin diukur dan dinilai	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	Ukuran kinerja yang mencerminkan kebutuhan pelanggan, bukan tujuan TI	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5	Langkah-langkah untuk menilai tingkat pelayanan distandarkan dan mencerminkan norma-norma industri	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
6	Kriteria untuk menentukan tingkat pelayanan yang didasarkan pada kepentingan bisnis	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

7	Kriteria tersebut mencakup ketersediaan,keandalan,kinerja,kapasitas pertumbuhan, dukungan pengguna,kesinambungan perencanaan dan pertimbangan keamanan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
8	Analisis akar penyebab secara rutin dilakukan ketika SLA tidak terpenuhi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
9	Proses pelaporan untuk memantau SLA menjadi semakin otomatis	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
10	Resiko operasional dan keuangan yang terkait dengan tidak terpenuhinya SLA yang telah disepakati,ditetapkan dan dipahami dengan jelas.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
11	Sebuah sistem pengukuran resmi dikembangkan dan dipertahankan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Pernyataan DS1 Maturity Level 5

1	SLA terus menerus dievaluasi kembali untuk memastikan tujuan penyelarasan TI dan bisnis	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	Evaluasi dilakukan sambil mengambil keuntungan dari teknologi,termasuk rasio keuntungan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	Perbaikan terus menerus dilakukan pada semua manajemen proses SLA	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	Tingkat kepuasan pelanggan secara terus-menerus dipantau dan dikelola	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5	SLA yang diharapkan mencerminkan tujuan strategis unit bisnis dan dievaluasi terhadap norma-norma industri	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

6	Manajemen TI memiliki sumber daya dan akuntabilitas yang dibutuhkan untuk memenuhi target SLA	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
7	Adanya kompensasi berupa pemberian insentif bagi yang memenuhi target	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
8	Kepala manajemen memantau metrik kinerja sebagai bagian dari proses perbaikan yang berkelanjutan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4