

LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Izin Observasi



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PASCASARJANA**

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali 81116 Telepon : (0362) 22570, Fax. : (0362) 25735
<http://pasca.undiksha.ac.id> – email : tu@pasca.undiksha.ac.id ; pps.undiksha@yahoo.com

Nomor : 135/UN48.14/KM/DPS/2021

Lamp : -

Hal : Mohon Ijin Observasi

Kepada

Yth. : Kepala Balai KSDA Provinsi Bali

di-

Jl. Suwung Batan Kendal No. 37, Denpasar, Bali 80223

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan proposal tesis (tugas akhir) mahasiswa Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk dapat menerima mahasiswa kami :

Nama : I Gede Eka Artha Putra
NIM : 1929101069
Program Studi : S2 Ilmu Komputer
Judul Proposal : Audit Keselarasan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 “Studi Kasus : Balai Konservasi Sumber Daya Alam (Balai KSDA) Provinsi Bali”

Rekomendasi dan Izin melakukan Observasi ini sangat penting bagi mahasiswa kami untuk mendapatkan data/informasi yang dibutuhkan pada sekolah/instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Atas perhatian, perkenaan dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Denpasar, 2 Agustus 2021
Direktur

Prof. Dr. I Gusti Putu Suharta, M.Si.
NIP. 196212151988031002

Lampiran 1. 2 Izin Pengambilan Data



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PASCASARJANA

Jalan Udayana Nomor 11 Singaraja, Bali 81116 Telepon (0362) 32558 Laman www.pasca.umdiksha.ac.id

Nomor : 001/UN48.14/KM/DPS/2023

Singaraja, 02 Januari 2023

Lamp : -

Hal : Mohon Ijin Pengambilan Data

Kepada

Yth. : Kepala Balai KSDA Provinsi Bali
di-
Tempat

Dengan hormat, dalam rangka pengumpulan data untuk Penelitian Tesis mahasiswa Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima dan mengijinkan mahasiswa kami sebagai berikut:

Nama : I Gede Eka Artha Putra.
NIM : 1929101069.
Program Studi : Ilmu Komputer.
Judul Proposal : Audit Keselarasan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* COBIT 5 “Studi Kasus: Balai Konservasi Sumber Daya Alam (Balai KSDA) Provinsi Bali”.

Untuk mendapatkan data/informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa dalam melakukan penelitian.

Atas perhatian, perkenaan dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih

Menyetujui,

Pembimbing 1,

Dr. Luh Joni Erawati Dewi, S.T., M.Pd.
NIP. 19760625 200112 2 001

Pembimbing 2,

Dr. I Made Gede Sunarya, S.Kom., M.Cs.
NIP. 19830725 200801 1 008

Mengetahui,

Wakil Direktur I

Prof. Dr. Ida Bagus Putrayasa, M.Pd.
 NIP. 196002101986021001

Lampiran 1. 3 Data Responden Tingkat Kepentingan Proses TI

Kode Responden	Bagian	Responden
Responden 1	Top manajemen Balai KSDA Provinsi Bali.	Kepala Pimpinan Balai KSDA Provinsi Bali.
Responden 2	Seksi Data dan Pelayanan Informasi.	Kepala seksi data dan pelayanan informasi.
Responden 3	Seksi monitoring dan analisa kepatuhan terhadap syarat, prosedur serta penangkaran tumbuhan dan satwa liar.	Kepala seksi monitoring dan analisa kepatuhan terhadap syarat, prosedur serta penangkaran tumbuhan dan satwa liar.
Responden 4	Biro Administrasi Perencanaan dan Sistem Informasi.	Devisi Operasional TI.
Responden 5		
Responden 6		
Responden 7		
Responden 8	Biro Administrasi Umum (kepegawaian, keuangan dan perlengkapan).	Kepala Biro Tata Usaha.

Lampiran 1. 4 Data Responden *Capability Level*

Kode Responden	Bagian	Responden
Responden 1	Top manajemen Balai KSDA Provinsi Bali.	Kepala Pimpinan Balai KSDA Provinsi Bali.
Responden 2	Seksi Data dan Pelayanan Informasi.	Kepala seksi data dan pelayanan informasi.
Responden 3	Seksi monitoring dan analisa kepatuhan terhadap syarat, prosedur serta penangkaran tumbuhan dan satwa liar pada pihak-pihak yang telah memiliki sertifikasi.	Kepala seksi monitoring dan analisa kepatuhan terhadap syarat, prosedur serta penangkaran tumbuhan dan satwa liar.
Responden 4	Biro Administrasi Umum (kepegawaian, keuangan dan perlengkapan).	Kepala Biro Tata Usaha.
Responden 5	Biro Administrasi Perencanaan dan Sistem Informasi.	Devisi Koordinator Operasional TI.
Responden 6		
Responden 7		
Responden 8	Biro Administrasi Perencanaan dan Sistem Informasi.	Staf Operasional TI.
Responden 9		
Responden 10		
Responden 11		

Lampiran 1. 5 Kuesioner Tingkat Kepentingan

KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN AUDIT**Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* COBIT 5
Studi Kasus: Balai Konservasi Sumber Daya Alam (Balai KSDA) Provinsi
Bali.**

Petunjuk pengisian:

- Bacalah pernyataan kriteria dari tingkat kepentingan dengan seksama, lalu berikan *checklist* (√) pada pilihan jawaban untuk setiap pernyataan yang diberikan.
- Tingkat Kepentingan yang dapat dipilih terdapat lima yaitu:

STP : Sangat Tidak Penting
 TP : Tidak Penting
 CP : Cukup Penting
 P : Penting
 SP : Sangat Penting

Domain	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				
		STP	TP	CP	P	SP
	<i>Evaluate, Direct & Monitor</i>					
EDM01	Memastikan pemeliharaan pengaturan terhadap kerangka perusahaan Memperjelas tanggung jawab dan kewenangan yang sejalan dengan strategi dan tujuan perusahaan. Contohnya perusahaan dapat memberikan informasi mengenai visi misi, tujuan serta arsitektur dari perusahaan kepada para karyawan					

Domain	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				
		STP	TP	CP	P	SP
<i>Evaluate, Direct & Monitor</i>						
EDM02	<p>Memastikan Penyampaian yang Bermanfaat Mengoptimalkan layanan dan asset TI sesuai dengan besarnya biaya. Contohnya perusahaan dapat memperkirakan besarnya biaya yang akan dikeluarkan dengan kebutuhan proyek.</p>					
EDM04	<p>Memastikan Adanya Optimisasi Sumber Daya Memastikan sumber daya TI seperti SDM, teknologi dan perangkat TI tersedia dengan baik untuk mendukung tujuan perusahaan. Contohnya tersedianya staff operasional TI, programmer, perangkat computer yang memadai serta tool yang sesuai dalam pengerjaan proyek tender.</p>					
Domain	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				
		STP	TP	CP	P	SP
<i>Align, Plan & Organise</i>						
APO01	<p>Mengelola Kerangka Manajemen TI Memperjelas dan mempertahankan penggunaan pada bidang TI sesuai dengan kebijakan perusahaan. Contohnya kebijakan perusahaan dalam pengerjaan proyek selesai dilakukan kurang lebih 6 bulan sehingga dapat melakukan pengujian sistem</p>					
APO02	<p>Mengelola Strategi Membuat susunan rencana jangka panjang, jangka pendek, rencana bisnis yang baru serta dilakukannya kegiatan evaluasi. Contohnya perusahaan dapat memperkirakan rencana proyek yang akan diambil berikutnya seperti apa.</p>					
APO03	<p>Mengelola Arsitektur Perusahaan Membangun arsitektur yang umum terdiri dari proses bisnis, informasi, data, aplikasi dan teknologi lapisan arsitektur untuk secara efektif dan efisien mewujudkan perusahaan dan strategi TI.</p>					

Domain	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				
		STP	TP	CP	P	SP
<i>Evaluate, Direct & Monitor</i>						
APO05	Mengelola Portofolio Mengoptimalkan kinerja, layanan serta program secara keseluruhan					
APO07	Mengelola Sumber Daya Manusia Menyediakan pendekatan terstruktur untuk memastikan penataan, penempatan dan ketrampilan dari SDM. Contohnya perusahaan melakukan <i>recruitment</i> dan <i>training</i> untuk mendapatkan SDM yang optimal.					
APO08	Mengelola Hubungan Mengelola hubungan antara bisnis dan TI secara formal dan transparan agar mendapatkan hasil yang lebih baik serta penggunaan sumber daya secara efektif					
APO09	Mengelola Perjanjian Layanan Menyelaraskan antara layanan berbasis TI dan tingkat layanan dengan kebutuhan perusahaan.					
APO10	Mengelola Pemasok Mengelola layanan yang terkait pada supplier untuk memenuhi kebutuhan perusahaan.					
APO12	Mengelola Resiko Mengidentifikasi, menilai dan mengurangi risiko yang berkaitan dengan TI dalam tingkat toleransi yang ditetapkan oleh manajemen eksekutif perusahaan. Contohnya dalam pengajuan suatu program kerja/sistem perusahaan telah mendiskusikan terlebih dahulu seperti apa program tersebut sebelum program/sistem tersebut diimplementasikan di perusahaan.					
APO13	Mengelola Keamanan Mendefinisikan, mengoperasikan dan memantau sistem manajemen keamanan informasi. Contohnya terdapat data penting internal yang ada di perusahaan dan tidak disebarluaskan.					

Domain	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				
		STP	TP	CP	P	SP
	Build, Acquire & Implement					
BAI01	Mengelola Program dan Proyek Mengelola semua program dan proyek agar sejalan dengan strategi perusahaan dengan cara yang terkoordinasi.					
BAI02	Mengelola Definisi Kebutuhan Menciptakan solusi yang optimal dan berkoordinasi dengan stakeholder mengenai review produk sehingga meminimalkan risiko yang terjadi. Contohnya adanya proses presentasi terhadap suatu program kerja/sistem yang telah dibuat ke perusahaan maupun ke pihak yang berkaitan.					
BAI04	Mengelola Ketersediaan dan Kapasitas Menyeimbangkan kebutuhan saat ini, masa depan dan menjaga ketersediaan, kinerja dan kapasitas dengan penyediaan layanan hemat biaya.					
BAI06	Mengelola Perubahan Mengelola perubahan dengan cara yang terkontrol dan mengurangi resiko yang berdampak negatif terhadap stabilitas perusahaan.					
BAI07	Mengelola Perubahan Serta Transisi yang Dapat Diterima Menerapkan solusi yang aman dalam hal perencanaan, <i>system</i> maupun pengujian sesuai dengan harapan dan hasil yang disepakati.					
BAI10	Mengelola Konfigurasi Mendefinisikan, memelihara hubungan antara sumber daya serta kemampuan yang diperlukan untuk memberikan layanan berbasis TI, termasuk mengumpulkan informasi konfigurasi, membangun <i>baseline</i> , verifikasi dan informasi konfigurasi audit, dan memperbarui konfigurasi repositori.					

Domain	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				
		STP	TP	CP	P	SP
<i>Deliver, Service & Support</i>						
DSS01	Mengelola Operasi Melaksanakan kegiatan prosedur operasi standar yang telah ditetapkan dan pemantauan yang diperlukan.					
DSS02	Mengelola Permintaan Layanan Serta Insiden Memberikan respon yang tepat waktu dan efektif untuk permintaan pelanggan mengenai tugas/proyek yang sedang dikerjakan perusahaan.					
DSS03	Mengelola Masalah Mengidentifikasi masalah, mengklarifikasi masalah dan akar penyebab serta dapat memberikan rekomendasi perbaikan untuk mencegah resiko yang mungkin kembali muncul.					
DSS04	Mengelola Kelangsungan Membangun dan memelihara rencana bisnis TI untuk merespon gangguan serta menjaga ketersediaan informasi perusahaan.					
DSS05	Mengelola Servis Keamanan Mempertahankan keamanan informasi dan hak akses dengan cara pemantauan keamanan guna untuk melindungi informasi perusahaan.					
DSS06	Mengelola Kontrol Bisnis Proses Melakukan kontrol terhadap bisnis proses yang ada untuk memastikan bahwa informasi yang terkait bisnis proses memenuhi semua persyaratan kontrol informasi yang relevan.					
Domain	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				
		STP	TP	CP	P	SP
<i>Monitor, Evaluate & Assess</i>						
MEA01	Memonitor, mengevaluasi dan menilai Kinerja Mengumpulkan, memvalidasi, mengevaluasi proyek serta memberikan pelaporan tepat waktu sehingga memberikan transparansi kinerja perusahaan.					

Domain	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				
		STP	TP	CP	P	SP
MEA02	<p>Memonitor, Mengevaluasi, Sistem Internal Kontrol Perusahaan</p> <p>Melakukan pemantauan secara berkala dan mengidentifikasi kekurangan control sehingga para stakeholder mendapatkan transparansi yang baik.</p>					
MEA03	<p>Memonitor, Mengevaluasi, Dan Menilai Kepatuhan Terhadap Kebutuhan Eksternal</p> <p>Melakukan evaluasi proses TI dan proses bisnis TI yang didukung telah sesuai dengan undang-undang, peraturan dan persyaratan kontrak. Meyakini bahwa persyaratan telah diidentifikasi dan dipenuhi serta mengintegrasikan kepatuhan TI dengan kepatuhan perusahaan secara keseluruhan.</p>					



Lampiran 1. 6 Kuesioner *Capability Level***KUESIONER CAPABILITY LEVEL**

**Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* COBIT 5
Studi Kasus: Balai Konservasi Sumber Daya Alam (Balai KSDA) Provinsi
Bali.**

Data Responden:

Nama :
Jabatan Responden :
Bagian :
Paraf :

Petunjuk Pengisian:

Bacalah pernyataan kuesioner dengan seksama, kemudian berikan tanda checklis (✓) pada pilihan jawaban untuk setiap pernyataan yang diberikan

Keterangan:

Level 0 (*Incomplete Process*), tidak adanya implementasi kegiatan/gagal dilakukan/tidak dilakukan

Level 1 (*Performed Process*), adanya proses meraih tujuan dari kegiatan

Level 2 (*Managed Process*), adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian terhadap pernyataan/kegiatan

Level 3 (*Establish Process*), adanya implementasi dari pernyataan/kegiatan

Level 4 (*Predictable Process*), pernyataan/kegiatan sudah dilakukan sebagaimana mestinya dan telah memiliki hasil

Level 5 (*Optimizing Process*), adanya pengembangan dan pemeliharaan terhadap kegiatan

No	Proses EDM01 - Memastikan pemeliharaan pengaturan terhadap kerangka perusahaan	Maturity Level					
		0	1	2	3	4	5
EDM01.01 - Evaluasi Sistem Tata Kelola							
1	Menganalisa dan mengidentifikasi tentang faktor internal dan eksternal lingkungan (kewajiban hukum, peraturan dan kontrak) dan trend dalam lingkungan kerja Balai KSDA Provinsi Bali yang dapat mempengaruhi desain tata kelola TI.						
2	Menentukan signifikansi IT dan perannya terhadap bidang pemerintahan/proses bisnis Balai KSDA Provinsi Bali.						
3	Mempertimbangkan peraturan eksternal, hukum dan kewajiban kontrak serta proses untuk menentukan bagaimana peraturan tersebut harus diterapkan dalam tata kelola TI Balai KSDA Provinsi Bali.						
4	Penyelarasan antara etika penggunaan dan pengolahan informasi dan dampak yang ditimbulkan terhadap masyarakat, lingkungan alam dan kepentingan stakeholder baik internal dan eksternal sesuai dengan visi, misi, tujuan dan sasaran Balai KSDA Provinsi Bali.						
5	Adanya prinsip-prinsip yang akan memandu desain tata kelola dan pengambilan keputusan TI.						
6	Memahami budaya pengambilan keputusan organisasi dan menentukan optimalisasi pengambilan model keputusan untuk TI.						

EDM01.02 – Mengarahkan Sistem Tata Kelola		0	1	2	3	4	5
1	Mengkomunikasikan prinsip tata kelola TI dan membuat persetujuan dengan manajemen eksekutif dalam membangun kepemimpinan yang terintegrasi dan berkomitmen						
2	Membangun atau mendelegasikan pembentukan struktur tata kelola, proses dan prkatek sesuai dengan prinsip desain yang disepakati.						
3	Mengalokasikan tanggung jawab, wewenang dan akuntabilitas sesuai dengan prinsip-prinsip desain tata kelola yang disepakati, model pengambilan keputusan dan delegasi.						
4	Memastikan bahwa komunikasi dan mekanisme pelaporan memberikan tanggung jawab untuk pengawasan dan pengambilan keputusan dengan informasi yang tepat.						
5	Memastikan bahwa staff mengikuti pedoman yang relevan untuk perilaku etis dan professional serta memastikan bahwa konsekuensi dari ketidakpatuhan diketahui dan ditegakkan.						
EDM01.03 – Monitoring Tata Kelola		0	1	2	3	4	5
1	Menilai efektivitas dan kinerja para stakeholder yang diberi tanggung jawab delegasi dan wewenang untuk tata kelola organisasi TI.						
2	Secara berkala menilai apakah setuju dengan mekanisme tata kelola TI (struktur, prinsip-prinsip, proses dll) yang didirikan dan mengoperasikannya secara efektif.						
3	Menilai efektivitas desain tata kelola dan mengidentifikasi tindakan untuk memperbaiki setiap penyimpangan yang ditemukan.						

4	Mengawasi sejauh mana IT memenuhi kewajiban (peraturan, undang-undang, hukum umum, kontrak) kebijakan internal, standard an pedoman professional.						
5	Memberikan pengawasan efektifitas dari kepatuhan terhadap control sistem organisasi.						
6	Memantau mekanisme secara teratur dan rutin untuk memastikan bahwa penggunaan TI sesuai dengan kewajiban yang relevan (peraturan, undang-undang, hukum umum, kontrak) kebijakan internal, standard an pedoman.						
No	Proses EDM02 - Memastikan Penyampaian yang Bermanfaat	Maturity Level					
EDM02.01 - Mengevaluasi Pengoptimalan Nilai		0	1	2	3	4	5
1	Memahami persyaratan pemangku kepentingan; Masalah IT strategis, seperti ketergantungan kepada TI dan wawasan teknologi serta kemampuan mengenai signifikasi aktual dan potensial TI untuk strategi organisasi.						
2	Memahami dan secara teratur membahas peluang yang mungkin muncul dari perubahan organisasi yang disebabkan oleh teknologi yang ada saat ini atau yang akan muncul dan mengoptimalkan nilai yang diciptakan dari peluang-peluang tersebut.						
3	Mengevaluasi seberapa efektif strategi organisasi dan strategi TI telah terintegrasi dan selaras di dalam organisasi sehingga mencapai tujuan organisasi untuk memberikan nilai bagi organisasi.						

4	Memahami dan mempertimbangkan seberapa efektif peran, tanggung jawab dan akuntabilitas dan badan pengambilan keputusan dalam memastikan penciptaan nilai dari investasi TI, jasa dan asset.						
5	Mempertimbangkan seberapa baiknya pengelolaan investasi TI, jasa dan asset sejalan dengan manajemen nilai organisasi dan praktek manajemen keuangan.						
6	Mengevaluasi portofolio investasi, jasa dan asset untuk penyelarasan dengan tujuan strategi organisasi; nilai organisasi baik keuangan maupun non-keuangan; resiko, baik resiko pengiriman dan resiko manfaat; proses bisnis keselarasan; efektivitas dalam hal kegunaan, ketersediaan dan responsive; dan efisiensi dalam hal biaya, reduksi dan kesehatan.						
EDM02.02 – Mengarahkan Pengoptimalan Nilai		0	1	2	3	4	5
1	Mengarahkan manajemen untuk mempertimbangkan potensi inovasi penggunaan TI yang memungkinkan organisasi untuk merespon peluang baru atau tantangan, melakukan bisnis baru, meningkatkan daya saing atau memperbaiki proses						
2	Mengarahkan setiap perubahan yang diperlukan dalam tugas akuntabilitas dan bertanggung jawab untuk melaksanakan portofolio investasi dan memberikan nilai dari proses bisnis dan pelayanan.						
3	Menentukan dan mengkomunikasikan tujuan penyampaian nilai organisasi dan mengukur hasilnya untuk pemantauan yang efektif.						

4	Mengarahkan perubahan yang diperlukan dalam portofolio investasi dan pelayanan untuk menyesuaikan kembali dengan tujuan Balai KSDA Provinsi Bali saat ini, tujuan Balai KSDA Provinsi Bali yang diharapkan dan batasan-batasannya.						
5	Merekomendasikan pertimbangan inovasi yang potensial, perubahhan organisasi atau perbaikan operasional yang bisa meningkatkan nilai organisasi.						
EDM02.03 – Mengawasi Pengoptimalan Nilai		0	1	2	3	4	5
1	Menentukan kinerja TI yang seimbang antara tujuan, metrik, target dan tolak ukur						
2	Mengumpulkan data yang relevan, secara tepat waktu, lengkap, kredibel dan akurat untuk melaporkan kemajuan dalam menyampaikan nilai terhadap sasaran.						
3	Mengumpulkan portofolio yang teratur dan relevan, program dan laporan kinerja TI (teknologi fungsional). Meninjau kemajuan organisasi terhadap tujuan yang telah ditetapkan dan sejauh mana tujuan tersebut telah tercapai.						
4	Mengambil tindakan manajemen yang tepat seperti yang diperlukan untuk memastikan bahwa nilai telah dioptimalkan.						
5	Memastikan bahwa tindakan korektif manajemen telah dimulai dan diawasi.						
No	Proses APO09 - Mengelola Perjanjian Layanan	Maturity Level					
APO09.01 – Identifikasi Layanan TI		0	1	2	3	4	5
1	Menganalisis persyaratan bisnis dan cara layanan dan tingkat layanan TI mendukung proses bisnis.						

2	Mendiskusikan dan menyetujui layanan dan tingkat layanan potensial dengan bisnis						
3	Melakukan perbandingan portofolio layanan TI saat ini untuk mengidentifikasi opsi/pilihan layanan baru atau melakukan perubahan.						
APO09.02 – Daftar Layanan TI		0	1	2	3	4	5
1	Perusahaan menentukan dan mempertahankan satu atau lebih daftar layanan untuk kelompok sasaran yang relevan.						
2	Publikasikan dan pertahankan layanan yang mengaktifkan TI dalam daftar layanan.						
APO09.03 – Menentukan dan Menyiapkan Perjanjian Layanan		0	1	2	3	4	5
1	Menganalisis persyaratan untuk perjanjian layanan baru yang diterima dari manajemen relasi bisnis untuk memastikan bahwa persyaratan dapat disesuaikan.						
2	Mempertimbangkan aspek-aspek seperti waktu layanan, ketersediaan, kinerja, kapasitas, kegunaan, keamanan, kontinuitas, kepatuhan dan peraturan masalah.						
3	Menyiapkan Perjanjian layanan yang sesuai dengan permintaan dan kebutuhan perusahaan.						
4	Perusahaan menentukan dan menyiapkan perjanjian layanan berdasarkan pilihan dalam daftar layanan dan menyertakan perjanjian operasional internal.						

APO09.04 – Pantau dan Laporkan Tingkat Layanan		0	1	2	3	4	5
1	Pihak perusahaan telah melakukan pemantauan tingkat layanan TI.						
2	Melaporkan pencapaian dan identifikasi yang telah dilaksanakan.						
3	Pihak perusahaan memberikan informasi manajemen yang tepat untuk membantu manajemen kinerja.						
APO09.05 – Tinjau Perjanjian Dan Kontrak Layanan		0	1	2	3	4	5
1	Pihak perusahaan melakukan review berkala atas perjanjian layanan dan revisi bila diperlukan.						
No	Proses APO08 – Manajemen Relasi	Maturity Level					
APO08.01 – Pahami Ekspektasi Bisnis		0	1	2	3	4	5
1	Mengidentifikasi kepentingan bisnis, minat dan bidang tanggung jawab.						
2	Meninjau arah, masalah, tujuan strategis dan keselarasan perusahaan saat ini dengan arsitektur perusahaan.						
3	Menjaga kesadaran akan proses bisnis dan aktivitas terkait dengan memahami pola permintaan yang terkait dengan volume dan penggunaan layanan.						
4	Mengklarifikasi ekspektasi bisnis untuk layanan dan solusi yang mendukung TI dan memastikan bahwa persyaratan ditentukan dengan penerimaan bisnis terkait.						
APO08.02 – Identifikasi Peluang, Resiko dan Kendala Bagi TI untuk Meningkatkan Bisnis		0	1	2	3	4	5
1	Pihak perusahaan berperan proaktif dalam mengidentifikasi dan berkomunikasi dengan pemangku kepentingan tentang peluang, resiko dan hambatan.						

2	Berkolaborasi dalam menyepakati langkah selanjutnya untuk inisiatif baru yang besar dalam kerjasama dengan manajemen portofolio, termasuk pengembangan bisnis proses.						
3	Pihak perusahaan berkoordinasi saat merencanakan inisiatif TI baru untuk memastikan integrasi dan keselarasan dengan arsitektur perusahaan.						
APO08.03 – Mengelola Hubungan Bisnis		0	1	2	3	4	5
1	Pihak perusahaan memastikan bahwa satu rekanan diidentifikasi dalam organisasi bisnis dan rekanan memiliki pemahaman bisnis, kesadaran teknologi yang memadai dan tingkat otoritas yang sesuai.						
2	Mengelola hubungan dengan cara yang formal dan transparan serta memastikan fokus pada pencapaian tujuan bersama.						
3	Merencanakan interaksi dan jadwal khusus berdasarkan tujuan yang disepakati bersama, seperti rapat tinjauan lacayanan dan kinerja.						
4	Memastikan bahwa keputusan dapat disepakati dan disetujui oleh pemangku kepentingan.						
APO08.04 – Berkoordinasi dan Berkomunikasi		0	1	2	3	4	5
1	Mengkoordinasikan dan mengkomunikasikan perwujudan aktivitas transisi proyek atau rencana perubahan, jadwal, peran dan tanggung jawab terencana dan tidak terencana.						
2	Bertanggung jawab atas respons terhadap bisnis untuk peristiwa besar yang dapat mengaruhi hubungan dan dapat memberikan dukungan langsung.						

3	Memelihara rencana komunikasi <i>end-to-end</i> yang mendefinisikan konten, frekuensi dan penerima informasi penyampaian layanan, termasuk status nilai yang disiapkan dan setiap resiko yang teridentifikasi						
APO08.05 – Memberikan Masukan untuk Perbaikan Pelayanan yang Berkelanjutan		0	1	2	3	4	5
1	Pihak perusahaan melakukan analisis kepuasan pelanggan dan penyedia untuk memastikan bahwa masalah dapat ditindaklanjuti.						
2	Bekerja sama sama untuk mengidentifikasi, mengkominkasikan dan mengimplemntasikan inisatif perbaikan.						
3	Bekerja sama dengan manajemen layanan dan pemilihan proses untuk memastikan bahwa layanan yang di dukung TI dan proses manajemen lainnya terus ditingkatkan.						
No	Proses APO07 – Mengelola Sumber Daya Manusia	Maturity Level					
APO07.01 – Menjaga Kepegawaian yang Memadai dan Tepat		0	1	2	3	4	5
1	Mengevaluasi persyaratan kepegawaian secara teratur pada perubahan besar untuk memastikan fungsi TI memiliki sumber daya yang cukup untuk mendukung tujuan dan perusahaan memiliki sumber daya yang memadai.						
2	Menjaga proses rekrutmen dan retensi personel bisnis dan TI sejalan dengan kebijakan dan prosedur secara keseluruhan.						
3	Menyertakan pemeriksaan latar belakang dalam proses rekrutmen TI untuk karyawan, kontraktor dan vendor dengan tingkat pemeriksaan bergantung pada kekritisian fungsi.						

4	Menetapkan pengaturan sumber daya yang fleksibel untuk mendukung perubahan kebutuhan bisnis seperti pengaturan layanan pihak ketiga.						
APO07.02 – Identifikasi Personel TI Kunci.		0	1	2	3	4	5
1	Pihak perusahaan minimalkan ketergantungan pada satu individu yang melakukan fungsi pekerjaan kritis melalui dokumentasi.						
2	Sebagai langkah pengamanan, memberikan panduan tentang waktu minimum liburan tahunan yang akan diambil oleh individu.						
3	Mengambil tindakan bijaksana terkait perubahan pekerjaan, terutama pemutusan hubungan kerja.						
4	Secara teratur menguji rencana cadangan.						
APO07.03 – Mempertahankan Keterampilan dan Kompetensi Personel		0	1	2	3	4	5
1	Menentukan keterampilan dan kompetensi yang diperlukan dan tersedia saat ini dari sumber daya internal dan eksternal.						
2	Menyediakan perencanaan karir formal dan pengembangan profesional untuk mendorong pengembangan kompetensi untuk kemajuan dan mengurangi ketergantungan.						
3	Mengembangkan dan menyampaikan program pelatihan berdasarkan persyaratan organisasi dan proses.						
4	Melakukan tinjauan berkala untuk menilai evolusi keterampilan dan kompetensi sumber daya internal dan eksternal.						

5	Meninjau materi dan program pelatihan secara teratur untuk memastikan kecukupan sehubungan dengan perubahan persyaratan perusahaan dan dampaknya terhadap pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang di perlukan.						
APO07.04 – Evaluasi Kinerja Pekerjaan Karyawan		0	1	2	3	4	5
1	Pihak perusahaan mempertimbangkan tujuan fungsional/perusahaan sebagai konteks untuk menetapkan tujuan individu.						
2	Menetapkan tujuan individu yang diselaraskan dengan tujuan proses yang relevan sehingga ada kontribusi yang jelas terhadap tujuan TI dan perusahaan.						
3	Menyusun hasil evaluasi kinerja dan menerapkan proses disiplin.						
4	Memberikan instruksi khusus untuk penggunaan dan penyimpanan informasi pribadi dalam proses evaluasi sesuai dengan peraturan ketenagakerjaan yang berlaku.						
5	Mengembangkan rencana peningkatan kinerja berdasarkan hasil proses evaluasi dan persyaratan pelatihan dan pengembangan keterampilan yang teridentifikasi.						
APO07.05 – Merencanakan dan melacak Penggunaan Bisnis TI dan Sumber Daya Manusia		0	1	2	3	4	5
1	Pihak perusahaan melakukan pemeliharaan inventaris bisnis dan sumber daya manusia TI.						
2	Memahami kebutuhan manusia saat ini dan yang akan datang untuk memberikan layanan dan solusi berdasarkan portofolio inisiatif terkait TI saat ini dan kebutuhan operasional sehari-hari.						

3	Mengidentifikasi kekurangan dan memberikan masukan ke dalam rencana pengadaan serta proses rekrutmen perusahaan dan TI.						
4	Mempertahankan informasi yang memadai tentang waktu yang dihabiskan untuk berbagai tugas, penugasan, layanan atau proyek.						
APO07.06 – Kelola Staff Kontrak		0	1	2	3	4	5
1	Pihak perusahaan menerapkan kebijakan dan prosedur yang menjelaskan kapan, bagaimana dan jenis pekerjaan apa yang dapat dilakukan atau ditambah sesuai dengan kebijakan.						
2	Mendapatkan persetujuan formal dari kontraktor pada awal kontrak bahwa mereka diharuskan untuk mematuhi kerangka kerja control Ti perusahaan dan non perjanjian.						
3	Menyarankan bahwa manajemen berhak memantau dan memeriksa semua penggunaan sumber daya TI.						
4	Memberikan definisi yang jelas kepada kontraktor tentang peran dan tanggung jawab mereka sebagai bagian dari kontrak mereka, termasuk persyaratan eksplisit untuk mendokumentasikan pekerjaan sesuai dengan standard an format disepakati.						
5	Meninjau pekerjaan kontraktor dan mendasarkan persetujuan pembayaran pada hasilnya.						
6	Melakukan peninjauan berkala untuk memastikan bahwa staf kontrak telah menyepakati semua perjanjian yang diperlukan.						

7	Melakukan tinjauan berkala untuk memastikan bahwa peran dan hak akses sudah sesuai dan sejalan dengan kesepakatan.						
---	--	--	--	--	--	--	--



Lampiran 1. 7 Dokumentasi

DOKUMENTASI PENELITIAN

