

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas proses penelitian dan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Bab ini menguraikan desain penelitian meliputi : pencarian informasi, analisa kondisi *existing* proses TI, rekomendasi dan analisis data hingga menghasilkan sebuah hasil dari analisis penelitian.

#### **4.1 Pencarian Informasi**

Observasi yang dilakukan di wilayah akademi didapatkan bahwa infrastruktur yang tersedia untuk proses TI APO06, BAI03 dan BAI08 sudah ada dan mendukung proses bisnis dan tata kelola. Ruang kerja serta penyimpanan dokumen juga tersedia pada setiap bidang kerja. Pada tahap ini penelitian memerlukan beberapa dokumen berupa informasi visi dan misi dan struktur organisasi dari Akbid Ummi Khasanah yang diperoleh dari hasil observasi pada wilayah akademi.

##### **4.1.1 Dokumen Visi dan Misi**

Visi Akbid Ummi Khasanah adalah menjadi institusi pendidikan yang unggul di indonesia dan berwawasan global menghasilkan tenaga profesional, bertaqwa, dan berbudaya.

Misi Akbid Ummi Khasanah adalah :

1. Mengembangkan tata pamong, kepemimpinan, sistem pengelolaan dan penjaminan mutu yang berprinsip *Good University Governance*, serta bersinergi dengan mitra.
2. Menyelenggarakan pendidikan kebidanan tematik terintegrasi dengan mendayagunakan tenaga profesional.
3. Meyelenggarakan penelitian kebidanan untuk mengembangkan dan memperluas ilmu pengetahuan.

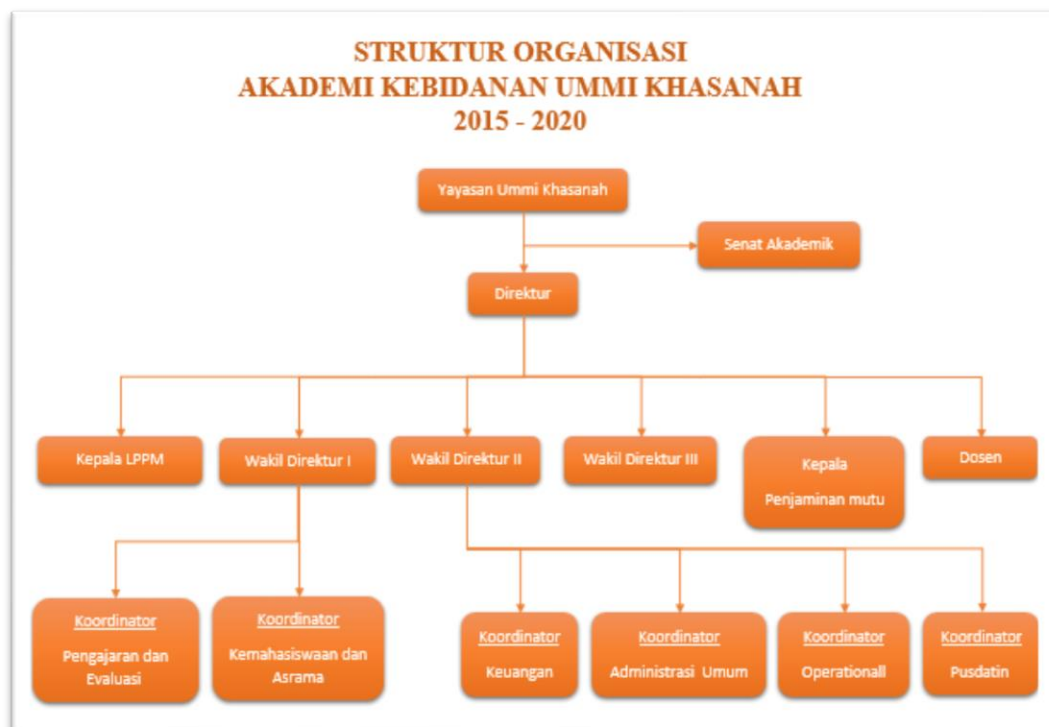
4. Melaksanakan pengabdian masyarakat yang beorientasi pada pemberdayaan masyarakat.

Dokumen visi dan misi digunakan sebagai gambaran mengenai proses TI apa saja yang berjalan pada Akbid Ummi Khasanah dalam tujuannya untuk mencapai tujuan bisnis institusi.

#### 4.1.2 Dokumen Struktur Organisasi

Penelitian memerlukan dokumen struktur organisasi pada Akbid Ummi Khasanah. Dokumen struktur organisasi memberikan gambaran mengenai susunan dan hubungan antara tiap-tiap bagian serta posisi yang ada pada sebuah organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mendukung proses bisnis guna mencapai tujuan organisasi.

Dokumen struktur organisasi Akbid Ummi Khasanah yang diperoleh terdapat pada Gambar 4.1.



**Gambar 4. 1** Struktur Organisasi Akbid Ummi Khasanah

Dokumen struktur organisasi nantinya berguna untuk menentukan siapa orang yang tepat untuk diberikan kuisisioner pengukuran tingkat kematangan proses TI pada Akbid Ummi Khasanah yang ditentukan berdasarkan diagram RACI yang terdapat pada framework COBIT 5, sehingga proses perhitungan tingkat kematangan proses TI diharapkan mendapatkan hasil yang benar tentang seberapa jauh pencapaian tingkat kematangan proses TI pada Akbid Ummi Khasanah.

#### **4.2 Analisa Kondisi *Existing* Proses TI**

Setelah melakukan observasi, selanjutnya adalah melakukan pengisian kuisisioner proses TI APO06, BAI03 dan BAI08 oleh responden yang nantinya akan dijadikan sebagai bahan untuk pengukuran tingkat kematangan pada masing-masing proses TI yang diteliti dimana pertanyaan tertulis yang terdapat pada kuisisioner diperoleh dari *Process Capability Indicator* proses TI APO06, BAI03 dan BAI08 (data terlampir pada lampiran A). Untuk memperkuat keabsahan data dilakukan juga validasi dengan menanyakan kelengkapan dokumen beserta informasi yang diperlukan dalam pengukuran proses TI APO06, BAI03 dan BAI08 pada tiap pertanyaan yang terdapat pada kuisisioner. Setelah itu, dilakukan perhitungan data kuisisioner dimana hasil dari perhitungan digunakan untuk mengetahui pencapaian atau kondisi *existing* proses TI APO06, BAI03 dan BAI08 saat ini yang berjalan pada Akbid Ummi Khasanah. Analisa kondisi *existing* proses TI diperlukan untuk melihat kondisi terkini tata kelola teknologi informasi pada Akbid Ummi Khasanah.

##### **4.2.1 Analisa Kondisi *Existing* Proses TI APO06**

Hasil dari kuisisioner yang telah diisi oleh responden kemudian dihitung dan dikategorikan berdasarkan level atribut proses TI APO06 (data terlampir pada lampiran B). Responden untuk proses TI APO06 ditentukan berdasarkan diagram RACI yang mengacu kepada struktur organisasi adalah jabatan Wakil direktur II. Pada proses TI APO06 hasil data yang diperoleh dari kuisisioner *capability level* pada responden dapat dilihat pada tabel 4.1

**Tabel 4. 1** Hasil kuisioner capability level APO06

Level	Atribut	Jumlah pertanyaan (A)	Jumlah hasil keseluruhan dalam % (B)	Jumlah rata-rata dalam % C = (A/B)	Rating
1	PA1.1	4	357%	89,25%	F
2	PA2.1	6	521%	86,8%	F
	PA2.2	4	346%	86,5%	F
3	PA3.1	5	320%	64%	L
	PA3.2	6	370%	61,6%	L
4	PA4.1	6	215%	35,83%	P
	PA4.2	4	140%	35%	P
5	PA5.1	5	75%	15%	N
	PA5.2	3	100%	33,3%	P
Pencapaian <i>Capability Level</i>					3

Pada tabel 4.1 menunjukkan perolehan hasil kuisioner yang diberikan kepada responden untuk proses TI APO06 pada level 1 atribut PA1.1 jumlah pertanyaan yang diajukan (A) adalah sebanyak 4, Sementara prosentase hasil jumlah nilai keseluruhan (B) adalah sebesar 357% yang didapatkan dari prosentase hasil nilai yang seluruhnya dijumlahkan. Dari situ didapatkan hasil rata – rata yang diperoleh dari prosentase hasil nilai keseluruhan yang di bagi dengan jumlah pertanyaan yang diajukan dan hasil yang didapatkan (C) adalah sebesar 89,25%. Untuk penentuan rating didapatkan dari prosentase hasil rata – rata yang kemudian dicocokkan dengan skala *capability level* NPLF, dari situ didapatkan pencapaiannya masuk kedalam kategori F (*Fully Achieved*). Begitu seterusnya perhitungan nilai *capability level* berlanjut hingga level 5.

Dari penjabaran data tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa *capability level* proses TI APO06 berada pada level 3 (*Established*) melihat skala rating atribut proses pada level 3 yang belum sepenuhnya tercapai atau L (*Largely Achieved*),

yang juga dibuktikan dengan hasil validasi yang dilakukan sehingga didapatkan kondisi terkini proses TI APO06 adalah sebagai berikut :

1. Sudah melakukan dokumentasi pada setiap aktifitas keuangan meliputi daftar aset, alokasi anggaran, laporan keuangan, SOP pengajuan anggaran.
2. Dalam pengajuan anggaran diatur melalui SOP (*standart operational prosedur*) yang didokumentasikan.
3. Untuk pengajuan anggaran, pihak pengaju membuat RAB (Rencana Anggaran Belanja) sebelumnya dengan detail mengenai anggaran digunakan untuk apa, besaran biaya yang dikeluarkan, berapa waktunya, harapan kembalian dari anggaran yang diajukan dan penanggung jawab.
4. Melakukan pengecekan ulang pada setiap anggaran yang akan direalisasikan atau pengecekan RAB.
5. Alokasi anggaran diprioritaskan berdasarkan kebutuhan instansi.
6. Belum menggunakan atau mengacu kepada standar ISO/IEC 20000 atau ITIL V32011 dalam pengelolaan anggaran untuk TI namun mengacu pada standar BORANG akreditasi.
7. Sudah ada penanggung jawab atau jabatan untuk manajemen keuangan namun masih merangkap pada bidang kerja lain sehingga kinerjanya cukup.
8. Sebelum membuat RAB, pengaju melakukan survei terlebih dahulu untuk memastikan anggaran yang diajukan senilai dengan biaya sebenarnya namun terkadang masih terdapat kendala dengan biaya yang tidak senilai akibat dari perangkat yang berdasarkan nilai mata uang.

#### **4.2.2 Analisa Kondisi *Existing* Proses TI BAI03**

Hasil dari kuesioner yang telah diisi oleh responden kemudian dihitung dan dikategorikan berdasarkan level atribut proses TI BAI03 (data terlampir pada lampiran B). Responden untuk proses TI BAI03 ditentukan berdasarkan diagram RACI yang mengacu kepada struktur organisasi adalah jabatan Wakil direktur II. Pada proses TI BAI03 hasil data yang diperoleh dari kuisisioner *capability level* pada responden dapat dilihat pada tabel 4.2.

**Tabel 4. 2** Hasil kuisisioner capability level BAI03

Level	Atribut	Jumlah pertanyaan (B)	Jumlah hasil keseluruhan dalam % (A)	Jumlah rata-rata dalam % C = (A/B)	Rating
1	PA1.1	5	405%	81%	L
2	PA2.1	6	360%	60%	L
	PA2.2	4	210%	52,5%	L
3	PA3.1	5	230%	46%	P
	PA3.2	6	220%	36,6%	P
4	PA4.1	6	185%	30,8%	P
	PA4.2	4	65%	16,25%	P
5	PA5.1	5	45%	9%	N
	PA5.2	3	80%	26,6%	P
Pencapaian <i>Capability Level</i>					1

Pada tabel 4.2 menunjukkan perolehan hasil kuisisioner yang diberikan kepada responden untuk proses TI APO06 pada level 1 atribut PA1.1 jumlah pertanyaan yang diajukan (A) adalah sebanyak 4, Sementara prosentase hasil jumlah nilai keseluruhan (B) adalah sebesar 405% yang didapatkan dari prosentase hasil nilai yang seluruhnya di jumlahkan. Dari situ didapatkan hasil rata – rata yang diperoleh dari prosentase hasil nilai keseluruhan yang di bagi dengan jumlah pertanyaan yang diajukan dan hasil yang didapatkan (C) adalah sebesar 81%. Untuk penentuan rating didapatkan dari prosentase hasil rata – rata yang kemudian dicocokkan dengan skala *capability level* NPLF, dari situ didapatkan pencapaiannya masuk kedalam kategori L (*Largely Achieved*). Begitu seterusnya perhitungan nilai *capability level* berlanjut hingga level 5 atribut 5.2.

Dari penjabaran data Tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa *capability level* proses TI BAI03 berada pada level 1 (*Performed*) melihat dari skala rating atribut proses pada level 2 yang belum sepenuhnya tercapai L (*Largely Achieved*), yang

juga dibuktikan dengan hasil validasi yang dilakukan sehingga didapatkan kondisi terkini proses TI BAI03 adalah sebagai berikut :

1. Melakukan rapat koordinasi apabila dalam pelaksanaan suatu kinerja pada bidang kerja terdapat permasalahan yang ditemui.
2. Solusi terdokumentasikan namun masih berbentuk berita acara notulen hasil dari rapat koordinasi.
3. Melakukan pemeliharaan infrastruktur secara berkala dan didokumentasikan dalam bentuk *Blueprint*.
4. Terdapat bagian penjaminan mutu dalam pemantauan kinerja pada seluruh bidang kerja.
5. Penjaminan mutu memiliki SOP (*Standart Operational Prosedur*) dalam melakukan proses pengukuran kinerja.
6. Kinerja bagian penjaminan mutu kurang dikarenakan penanggung jawab pada bidang penjaminan mutu masih merangkap dengan jabatan lainnya.
7. Evaluasi masih belum terstruktur dengan baik.
8. Dalam penentuan solusi dalam suatu permasalahan belum melakukan *Test Plan* saat akan diimplementasikan sehingga solusi yang diterapkan terkadang menimbulkan masalah baru.
9. Belum memiliki kerja sama dengan vendor atau supplier dalam pengadaan barang.
10. Belum terdapat aturan – aturan mengenai penanganan insiden yang telah didokumentasikan dalam bentuk SLA.

#### **4.2.3 Analisa Kondisi *Existing* Proses TI BAI08**

Hasil dari kuesioner yang telah diisi oleh responden kemudian dihitung dan dikategorikan berdasarkan level atribut proses TI BAI08 (data terlampir pada lampiran B). Responden untuk proses TI BAI08 ditentukan berdasarkan diagram RACI yang mengacu kepada struktur organisasi adalah jabatan Wakil direktur II. Pada proses TI BAI08 hasil data yang diperoleh dari kuisisioner *capability level* pada responden dapat dilihat pada tabel 4.3.

**Tabel 4. 3** Hasil kuisisioner capability level BAI08

Level	Atribut	Jumlah pertanyaan (B)	Jumlah hasil keseluruhan dalam % (A)	Jumlah rata-rata dalam % C = (A/B)	Rating
1	PA1.1	4	345	86,25	F
2	PA2.1	6	370	61,6	L
	PA2.2	4	240	60	L
3	PA3.1	5	225	45	P
	PA3.2	6	200	33,3	P
4	PA4.1	6	80	13,3	N
	PA4.2	4	45	11,25	N
5	PA5.1	5	60	12	N
	PA5.2	3	70	23,3	P
Pencapaian <i>Capability Level</i>					2

Pada tabel 4.3 menunjukkan perolehan hasil kuisisioner yang diberikan kepada responden untuk proses TI BAI03 pada level 1 atribut PA1.1 jumlah pertanyaan yang diajukan (A) adalah sebanyak 4, Sementara prosentase hasil jumlah nilai keseluruhan (B) adalah sebesar 345% yang didapatkan dari prosentase hasil nilai yang seluruhnya dijumlahkan. Dari situ didapatkan hasil rata – rata yang diperoleh dari prosentase hasil nilai keseluruhan yang di bagi dengan jumlah pertanyaan yang diajukan dan hasil yang didapatkan (C) adalah sebesar 86,25%. Untuk penentuan rating didapatkan dari prosentase hasil rata – rata yang kemudian dicocokkan dengan skala *capability level* NPLF, dari situ didapatkan pencapaiannya masuk kedalam kategori F (*Fully Achieved*). Begitu seterusnya perhitungan nilai *capability level* berlanjut hingga level 5 atribut 5.2.

Dari penjabaran data tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa *capability level* proses TI BAI08 berada pada level 2 (*Managed*) melihat skala rating atribut proses pada level 2 yang belum sepenuhnya tercapai L (*Largely Achieved*), yang juga



dibuktikan dengan hasil validasi yang dilakukan sehingga didapatkan kondisi terkini proses TI BAI08 adalah sebagai berikut :

1. Melakukan pelatihan terhadap setiap personil untuk pengembangan sumber daya dalam peningkatan pengetahuan bidang kerja namun dalam pelaksanaannya masih belum berpengaruh.
2. Pengetahuan digunakan dalam pengambilan keputusan, namun belum berdasarkan riset atau pedoman yang ada dikarenakan penyesuaian.
3. Infrastruktur dalam penyebaran pengetahuan disediakan seperti ruang rapat dan ruang laboratorium.
4. Dalam pengelolaan pengetahuan belum menerapkan atau mengacu kepada standar ITIL V32011 *Knowledge management*.
5. Terdapat pembaharuan mengenai layanan namun hanya jika diperlukan.
6. Pengetahuan disebarkan dan dibagikan namun dalam pelaksanaannya masih kurang maksimal.
7. Penjaminan mutu membuat kuisisioner untuk mengukur kinerja personil dan tingkat kepuasan civitas akademika terhadap layanan yang diberikan.

#### **4.3 Rekomendasi Perbaikan**

Rekomendasi diberikan untuk meningkatkan tingkat kematangan serta pengelolaan proses TI APO06, BAI03 dan BAI08 pada Akbid Ummi Khasanah.

##### **4.3.1 Rekomendasi Perbaikan Proses TI APO06 – Pengelolaan Anggaran dan Biaya (*Manage Budget and Cost*)**

Tingkat kematangan proses TI APO06 pada Akbid Ummi Khasanah berada pada tingkat 3 (*Established Process*), pencapaiannya dipertahankan dan rekomendasi diberikan untuk meningkatkan level tingkat kematangan proses APO06 menuju ke tingkat 4 (*Predictable Process*). Berikut rekomendasi yang diberikan terdapat pada tabel 4.4 :

**Tabel 4. 4** Rekomendasi Proses TI APO06

Kondisi <i>Existing</i> Proses TI	Rekomendasi
Pengelolaan anggaran dan biaya masih mengacu kepada standar BORANG akreditasi sehingga masih bersifat umum tidak spesifik dalam pengaturan anggaran dan biaya	Pengelolaan anggaran dan biaya mengacu kepada standar ISO/IEC 20000 <i>Budgeting and accounting for IT services</i> atau ITIL V3 2011 <i>financial management</i>
Sudah ada penanggung jawab atau jabatan untuk manajemen keuangan namun masih merangkap pada bidang kerja lain meski kinerjanya cukup	Untuk peningkatan kinerja, penanggung jawab atau jabatan untuk manajemen keuangan didefinisikan dan tidak merangkap pada bidang kerja lainnya
Alokasi anggaran yang dikeluarkan masih terdapat pengeluaran yang belum senilai dengan biaya sebenarnya dikarenakan harga sebuah perangkat yang dipengaruhi oleh pergerakan mata uang (\$)	Untuk kesesuaian, anggaran dilebihkan namun dalam batas RAB (Rencana Anggaran Belanja) yang diajukan. Melakukan pengukuran dan evaluasi terhadap penerapan anggaran guna meminimalisir timbulnya masalah pada penerapannya.
Untuk pengajuan anggaran, pihak pengaju membuat RAB (Rencana Anggaran Belanja) sebelumnya dengan detail mengenai anggaran digunakan untuk apa, besaran biaya yang dikeluarkan, berapa waktunya, harapan kembalian dari anggaran yang diajukan dan penanggung jawab	Kategorikan semua biaya secara tepat, termasuk yang berkaitan dengan penyedia layanan, sesuai dengan kerangka akuntansi manajemen perusahaan.

Pada proses ini Akbid Ummi Khasanah dapat menambah tingkat kematangan proses TI APO06 ke level 4 (*Predictable Process*) dengan :

1. Mengacu atau menggunakan standar ISO/IEC 20000 *Budgeting and accounting* atau ITIL V3 2011 *Financial management* dalam pengelolaan anggaran untuk TI.
2. Proses Informasi dibutuhkan sebagai pendukung tujuan bisnis yang telah ditetapkan.
  - a. Melakukan pengukuran tujuan proses diturunkan dari informasi kebutuhan proses.
  - b. Hasil dari pengukuran kemudian dikumpulkan, dianalisa dan dilaporkan untuk memantau sejauh mana tujuan kuantitatif dari pelaksanaan proses berjalan.
  - c. Hasil pengukuran digunakan untuk menggolongkan pelaksanaan sebuah proses.
  - d. Melakukan analisa dan teknik kontrol yang ditentukan dan dijalankan sesuai tempat dimana dapat dijalankan.
  - e. Terdapat tindakan perbaikan yang diambil untuk mengatasi variasi masalah dengan penyebab khusus.

#### **4.3.2 Rekomendasi Perbaikan Proses TI BAI03 – Pengelolaan Identifikasi Solusi dan Pembangunan ( *Manage solution identification and build* )**

Tingkat kematangan proses TI BAI03 pada Akbid Ummi Khasanah berada pada tingkat 1 (*Performanced Process*), pencapaiannya dipertahankan dan rekomendasi diberikan untuk meningkatkan level tingkat kematangan proses APO06 menuju ke tingkat 2 (*Manage Process*). Berikut rekomendasi yang diberikan terdapat pada tabel 4.5 :

**Tabel 4. 5** Rekomendasi Proses TI BAI03

Kondisi <i>Existing</i> Proses TI	Rekomendasi
Dalam penentuan solusi dalam suatu permasalahan belum melakukan <i>Test Plan</i> saat akan diimplementasikan sehingga solusi yang diterapkan terkadang menimbulkan masalah baru	Melakukan <i>test plan</i> dari solusi yang ditemukan dan ditentukan sehingga mengurangi timbulnya masalah baru
Komponen solusi terdokumentasi namun masih berbentuk berita acara notulen hasil dari rapat koordinasi	Komponen solusi didokumentasikan dalam bentuk file dan disimpan dalam arsip.
Kinerja bagian penjaminan mutu kurang dikarenakan penanggung jawab pada bidang penjaminan mutu masih merangkap dengan jabatan lainnya.	Mendefinisikan dan menentukan penanggung jawab pada bidang bagian mutu dan tidak merangkap pada bidang kerja lain untuk meningkatkan kinerja
Evaluasi tidak terstruktur dengan waktu yang sudah ditentukan	Mendefinisikan dan menentukan penanggung jawab pada bidang bagian mutu dan tidak merangkap pada bidang kerja lain untuk meningkatkan kinerja
Belum menggunakan aturan aturan dalam bentuk SLA pada setiap layanan yang diberikan kepada pengguna	Membuat SLA antara penyedia layanan dengan pengguna untuk memberikan jaminan atas layanan yang diberikan

Pada proses ini Akbid Ummi Khasanah dapat menambah tingkat kematangan proses TI BAI03 ke level 2 (*Managed Process*) dengan :

1. Mengembangkan proses bisnis, layanan pendukung, aplikasi dan infrastruktur, dan repositori informasi berdasarkan spesifikasi dan persyaratan bisnis, fungsional dan teknis yang disepakati.
2. Rancang antarmuka antara pengguna dan aplikasi sistem sehingga mudah digunakan dan didokumentasikan.
3. Seluruh komponen solusi didokumentasikan.
4. Penganggung jawab ditentukan dan tidak merangkap pada bidang kerja lain untuk meningkatkan kinerja.
5. Meninjau dan menyetujui semua rencana akuisisi, mempertimbangkan resiko, biaya, manfaat dan kesesuaian teknis dengan standar arsitektur institusi.
6. Mencatat penerimaan semua akuisisi infrastruktur dan perangkat lunak dalam inventaris aset.
7. Pertimbangkan semua persyaratan pengendalian informasi yang relevan dalam integrasi dan konfigurasi komponen solusi, termasuk penerapan kontrol bisnis, jika sesuai, ke dalam kontrol aplikasi otomatis sehingga pemrosesannya akurat, lengkap, tepat waktu, berwenang dan dapat diaudit.
8. Buat rencana dan praktik uji terpadu yang sesuai dengan lingkungan perusahaan dan rencana teknologi strategis yang akan memungkinkan terciptanya lingkungan pengujian dan simulasi yang sesuai untuk membantu memastikan bahwa solusinya akan berjalan dengan sukses di lingkungan institusi dan memberikan hasil yang diinginkan dan kontrol yang memadai

#### **4.3.3 Rekomendasi Perbaikan Proses TI BAI08 – Pengelolaan Pengetahuan (*Manage Knowledge*)**

Tingkat kematangan proses TI BAI08 pada Akbid Ummi Khasanah berada pada tingkat 2 (*Manage Process*), pencapaiannya dipertahankan dan rekomendasi diberikan untuk meningkatkan level tingkat kematangan proses APO06 menuju ke

tingkat 3 (*Established Process*). Berikut rekomendasi yang diberikan terdapat pada tabel 4.6:

**Tabel 4. 6** Rekomendasi Proses TI BAI08

Kondisi <i>Existing</i> Proses TI	Rekomendasi
Pengelolaan pengetahuan belum mengacu kepada standar	Dalam pengelolaan pengetahuan menerapkan atau mengacu kepada standar ITIL V32011 <i>Knowledge management</i>
Terdapat pembaharuan mengenai layanan namun hanya jika diperlukan	Identifikasi dan klasifikasi sumber informasi. Melakukan pembaharuan pengetahuan.
Belum ada penanggung jawab dalam proses pengelolaan pengetahuan namun masih termasuk kedalam bagian penjaminan mutu	Menentukan penanggung jawab atas pengelolaan pengetahuan dan untuk memaksimalkan kinerja sebaiknya tidak merangkap kepada bidang kerja lainya.
Pengetahuan digunakan dalam pengambilan keputusan, namun belum berdasarkan riset atau pedoman yang ada dikarenakan penyesuaian.	Pengetahuan yang digunakan dalam pengambilan keputusan sebaiknya berdasarkan riset, pedoman, pakar dan ahli.
Melakukan pelatihan terhadap setiap personil untuk pengembangan sumber daya dalam peningkatan pengetahuan bidang kerja namun dalam pelaksanaanya masih belum berpengaruh.	Melakukan pemantauan dari pelatihan yang diberikan kepada personil kerja agar pelaksanaanya dapat berpengaruh dalam pengetahuan SDM.

Pada proses ini Akbid Ummi Khasanah dapat menambah tingkat kematangan proses TI ke level 3 (*Established Process*) dengan :

1. Dalam pengelolaan pengetahuan menerapkan atau mengacu kepada standar ITIL V32011 *Knowledge management*.
2. Terdapat lingkungan, infrastruktur dan kajian yang mendukung penyebaran dan penyampaian pengetahuan.
3. Terdapat pelatihan – pelatihan kepada anggota untuk meningkatkan kualitas pengetahuan SDM.
4. Melibatkan praktik pengelolaan pengetahuan ke dalam proses TI lainnya.
5. Identifikasi dan klasifikasi sumber informasi.
6. Pertimbangkan jenis konten pengetahuan (prosedur, proses, struktur, konsep, kebijakan, peraturan, fakta, klasifikasi), informasi (dokumen, rekaman, video, suara), dan informasi terstruktur dan tidak terstruktur (pakar, media sosial, email, pesan suara).
7. Mengumpulkan, menyusun dan memvalidasi sumber informasi berdasarkan kriteria validasi informasi (seperti , Mudah dimengerti, relevan, integritas, akurasi, konsistensi, kerahasiaan, mata uang dan keandalan).
8. Mengidentifikasi dan mencocokkan sumber informasi, menciptakan hubungan antara kumpulan informasi (pemberian informasi).
9. Buat pandangan terhadap kumpulan data terkait, mempertimbangkan kebutuhan *stakeholder* dan organisasi.
10. Rancang dan terapkan skema untuk mengelola pengetahuan tidak terstruktur yang tidak tersedia melalui sumber formal ( seperti, Pengetahuan berdasarkan ahli).

Mendidik dan melatih pengguna tentang pengetahuan yang tersedia, akses terhadap pengetahuan dan penggunaan alat akses pengetahuan