

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### A. Rekomendasi Proses TI PO1

No	Kondisi Existing Proses TI PO1	Rekomendasi
1	Belum adanya SOP yang mengatur kegiatan operasional di BSI.	- Membuat SOP untuk kegiatan operasional yang memiliki prioritas tinggi (memiliki value bisnis yang tinggi) mengacu pada ITIL V3 sebagai panduan pengelolaan layanan TI.
2	BSI UMY belum mempunyai indikator yang jelas terkait keberhasilan dari penerapan perencanaan strategis TI sebelumnya.	- Menetapkan KPI ( <i>Key Performa Indicator</i> ) untuk masing-masing strategi yang telah disepakati.

#### B. Rekomendasi Proses TI AI6

No	Kondisi Existing Proses TI AI6	Rekomendasi
1	BSI UMY belum mempunyai proses acuan yang tepat untuk proses <i>change management</i> terkait layanan yang ada di Organisasi, sehingga masih sering terjadi duplikasi pekerjaan (pekerjaan yang sama dilakukan dua kali) dan kondisi ini menyebabkan borosnya penggunaan waktu dalam menyelesaikan proyek pembuatan sebuah sistem.	- Memberikan segera update informasi terkait perubahan-perubahan yang terjadi kepada semua tim yang terlibat dalam pembuatan system. - Memiliki proses manajemen formal yang baik, mencakup kategorisasi, prioritas, dan prosedur-prosedur perubahan. - Menganalisis dampak perubahan TI pada operasi bisnis untuk mendukung perencanaan teknologi dan aplikasi baru.

NO	Kondisi Existing Proses TI AI6	Rekomendasi
3	Tidak adanya dokumentasi tentang manajemen perubahan ( <i>change management</i> ) terkait proyek yang sedang dijalankan.	- Mengacu pada penggunaan document best practice ITIL V3 2011, terkait kegiatan <i>Service Transition</i> .

### C. Rekomendasi Proses TI DS13

No	Kondisi Existing Proses TI DS13	Rekomendasi
1	Kegiatan Operasional seperti penanganan masalah dilakukan secara informal tanpa ada pengesahan terlebih dahulu dari pimpinan, hal ini menyebabkan penanganan problem tidak sesuai dengan arahan pimpinan, yang akhirnya menghasilkan kurang optimalnya solusi yang diberikan.	- Membuat SOP terkait proses penanganan masalah dan memastikan tim mengikuti aturan yang telah disepakati.
2	Komputer-komputer, sistem-sistem dan aplikasi yang mendukung kegiatan operasional sering terganggu, hal ini menyebabkan kualitas kerja yang tidak optimal bagi pengguna.	- Memberikan tanggung jawab kepada tiap-tiap individu di BSI terkait kegiatan operasional yang berjalan, dengan harapan dapat mengetahui pihak mana yang harus dimintai pertanggung jawaban ketika masalah tersebut terjadi. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan perbaikan struktur organisasi mengacu pada pemahaman RACI ( <i>Responsible, Accountabel, Consulted, Informed</i> )

## Lampiran 2

### A. Hasil Kuesioner Proses TI PO1 Menetapkan Rencana Strategi TI

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	Apakah perencanaan strategi IT sudah dilakukan diperusahaan anda?		v			0,33
2	Apakah ada kesadaran perusahaan akan perlunya perencanaan strategi IT untuk mensupport bisnis goal?		v			0,33
Total						0,66

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	Kebutuhan perencanaan strategi IT diketahui oleh manajemen IT		v			0,33
2	Apakah perencanaan IT dibutuhkan dalam menanggapi kebutuhan bisnis yang spesifik?		v			0,33
3	Perencanaan strategi IT didiskusikan pada rapat manajemen IT		v			0,33
4	Penyesuaian kebutuhan bisnis, aplikasi dan teknologi berlangsung lebih reaktif dibandingkan strategi organisasi keseluruhan		v			0,33
5	Resiko strategi diidentifikasi secara informal atas dasar proyek per proyek			v		0,66
Total						1,98

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	Perencanaan strategi IT terangkum dengan manajemen bisnis sebagai kebutuhan dasar		v			0,33
2	Pembaharuan perencanaan IT terjadi dalam menanggapi permintaan manajemen		v			0,33

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
3	Keputusan strategis diambil berdasarkan kasus proyek per proyek tanpa terkait dengan strategi organisasi secara keseluruhan	v				0
4	Risiko dan manfaat yang didapatkan user dari keputusan yang strategi didasari oleh intuisi		v			0,33
Total						0,99

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	sebuah kebijakan didefinisikan kapan dan bagaimana untuk melaksanakannya		v			0,33
2	Apakah perencanaan strategi IT sudah terdokumentasi dan disosialisasikan kepada semua staff?			v		0,66
3	Proses perencanaan IT sudah dilakukan dengan perencanaan yang tepat		v			0,33
4	Ada prosedur untuk melakukan pengujian proses perencanaan strategi		v			0,33
5	Keseluruhan strategis IT termasuk penjelasan mengenai risiko bahwa organisasi bersedia mengambil bagian menjadi innovator	v				0
6	Strategi keuangan IT, teknis, dan sumber daya manusia meningkatkan pengaruh dari produk baru atau teknologi baru		v			0,33
7	Perencanaan strategi IT didiskusikan saat rapat manajemen bisnis		v			0,33
Total						2,31

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	Perencanaan strategi IT menggunakan acuan yang standar dan hal diluar dari itu akan diperhatikan oleh manajemen		v			0,33
2	Perencanaan strategi IT mendefinisikan fungsi manajemen dengan tanggung jawab tingkat senior		v			0,33
3	Manajemen dapat mengawasi proses perencanaan strategi IT serta menyampaikannya berdasarkan ukuran-ukuran yang jelas		v			0,33
4	Apakah perencanaan IT dalam jangka pendek maupun jangka panjang terjadi dan dijalankan dengan update yang akan dilakukan sesuai kebutuhan?		v			0,33
5	Strategi IT dan strategi keseluruhan organisasi berkembang menjadi lebih terkoordinasi dengan menempatkan proses bisnis dan kemampuan-kemampuan bernilai tambah dan memanfaatkan penggunaan aplikasi dan teknologi melalui re-engineering proses bisnis		v			0,33
6	Proses yang baik untuk menentukan penggunaan atas sumber daya internal dan eksternal yang dibutuhkan dalam pengembangan dan operasi sistem			v		0,66
Total						2,31

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	Perencanaan strategi IT merupakan proses yang sedang berjalan dan terdokumentasi		v			0,33
2	Perencanaan strategi IT terus dipertimbangkan dalam penentuan tujuan bisnis			v		0,66
3	Perencanaan strategi IT dilihat sebagai nilai bisnis melalui investasi dalam IT			v		0,66
4	Pertimbangan nilai tambah dan resiko yang terus diperbaharui dalam proses perencanaan strategi IT		v			0,33

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
5	Perencanaan IT jangka panjang yang realistis dikembangkan dan secara konstan terus diperbaharui untuk mencerminkan perubahan teknologi dan pengembangan yang terkait dengan bisnis		v			0,33
6	Pembandingan terhadap industri dipahami dengan baik		v			0,33
7	Pembandingan terhadap industri dapat diandalkan serta terintegrasi dengan proses formula strategi		v			0,33
8	Perencanaan strategis meliputi bagaimana pengembangan teknologi baru dapat mendorong penciptaan kemampuan bisnis baru dan meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan			v		0,66
Total						3,63

## B. Hasil Kuesioner Proses TI AI6 Mengelola Perubahan

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	Tidak ada manajemen perubahan proses yang didefinisikan dan perubahan dapat dibuat dengan hampir tidak ada kontrol		v			0.33
2	Tidak ada kesadaran bahwa perubahan dapat mengganggu TI dan operasi bisnis dan tidak ada kesadaran tentang manfaat dari manajemen perubahan yang baik		v			0.33
TOTAL						0,66

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	Perubahan harus dikelola dan dikendalikan			v		0,66
2	Praktek yang beragam dapat memungkinkan perubahan yang tidak sah terjadi			v		0,66
3	Dokumentasi perubahan yang buruk atau bahkan hampir tidak ada dan konfigurasi dokumentasi tidak lengkap dan tidak dapat diandalkan.		v			0,33
4	Kesalahan mungkin terjadi bersama-sama dengan gangguan terhadap lingkungan produksi yang disebabkan oleh manajemen perubahan yang buruk		v			0,33
TOTAL						1,98

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	Pernakah proses manajemen perubahan terjadi secara tidak resmi di tempat, tidak terstruktur dan cenderung error?	v				0
2	Konfigurasi ketepatan dokumentasi tidak konsisten dan perencanaan terbatas dan penilaian terhadap dampak berlangsung sebelum perubahan		v			0,33
TOTAL						0,33

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	Ada manajemen proses perubahan formal yang didefinisikan di tempat, termasuk kategorisasi, prioritas, prosedur-prosedur darurat, otorisasi perubahan dan manajemen rilis, dan kesesuaian muncul			v		0,66
2	<i>Workarounds</i> berlangsung dan proses-prosesnya sering dilewati		v			0,33
3	Kesalahan mungkin terjadi dan kadang-kadang terjadi perubahan yang tidak sah		v			0,33

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
4	Analisis dampak perubahan TI pada operasi bisnis dibentuk, untuk mendukung rollout yang telah direncanakan dari aplikasi dan teknologi baru			v		0,66
TOTAL						1,98

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	Proses manajemen perubahan dikembangkan dengan baik dan secara konsisten diikuti untuk semua perubahan dan manajemen yakin bahwa pengecualian hanya sedikit/kecil			v		0,66
2	Proses efisien dan efektif, tetapi bergantung pada prosedur manual yang cukup dan kontrol untuk memastikan bahwa kualitas tercapai				v	0,66
3	Semua perubahan yang mengacu pada perencanaan menyeluruh dan penilaian dampak untuk meminimalkan kemungkinan masalah pasca produksi				v	0,66
4	Adanya sebuah proses persetujuan untuk melakukan perubahan				v	0,66
5	dokumentasi manajemen perubahan dipakai saat ini dan benar, dengan perubahan secara resmi dilacak				v	0,66
6	Konfigurasi dokumentasi umumnya akurat				v	0,66
7	Manajemen perubahan perencanaan dan pengimplementasian TI menjadi lebih terintegrasi dengan perubahan dalam proses bisnis, untuk memastikan bahwa pelatihan, perubahan perusahaan dan isu-isu bisnis yang berkelanjutan ditangani				v	0,66
8	Ada peningkatan koordinasi antara manajemen perubahan TI dan mendesain ulang proses bisnis				v	0,66

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
9	Ada proses yang konsisten untuk mengawasi kualitas dan kinerja dari proses manajemen perubahan				V	0,66
TOTAL						5,94

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	Manajemen proses perubahan secara berkala ditinjau dan diperbaharui untuk tetap sejalan dengan praktek-praktek yang baik			v		0,66
2	Proses peninjauan mencerminkan hasil pemantauan			v		0,66
3	Konfigurasi informasi berbasis computer dan menyediakan kontrol versi			v		0,66
4	Pelacakan perubahan yang canggih dan termasuk alat untuk mendeteksi perangkat lunak/software yang tidak sah dan tidak berlisensi	v				0
5	Manajemen perubahan TI terintegrasi dengan manajemen perubahan bisnis untuk memastikan bahwa TI adalah sesuatu yang memungkinkan untuk meningkatkan produktivitas dan menciptakan peluang bisnis baru bagi perusahaan			v		0,66
TOTAL						2,64

### C. Hasil Kuesioner Proses TI DS13 Mengelola Operasi

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	Perusahaan tidak mencurahkan waktu dan sumber daya pada pembentukan dari dasar aktivitas dukungan TI dan operasi			v		
TOTAL						0,66

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	Perusahaan mengenali kebutuhan untuk menstrukturisasi fungsi pendukung IT			v		0,66
2	Sangat sedikit prosedur standar yang sudah dibentuk, dan aktivitas operasi secara alami bersifat reaktif			v		0,66
3	Mayoritas dari proses operasional dijadwalkan secara informal, dan permintaan pemrosesan sudah disetujui tanpa pengesahan terlebih dahulu		v			0,33
4	Komputer-komputer, sistem-sistem dan aplikasi yang mendukung bisnis sering terganggu, terlambat, dan tidak tersedia		v			0,33
5	Hilangnya waktu selagi karyawan menunggu sumber daya		v			0,33
6	Terkadang hasil media muncul pada tempat yang tidak diharapkan atau tidak sama sekali		v			0,33
TOTAL						2.64

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	Perusahaan sadar akan peran kunci bahwa aktivitas operasi IT bermain dalam menyediakan fungsi dukungan IT			v		0,66

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
2	Anggaran untuk alat-alat sudah dialokasikan atas dasar kasus per kasus			v		0,66
3	IT yang mendukung operasi bersifat informal dan intuitif		v			0,33
4	Terdapat ketergantungan yang tinggi terhadap kemampuan dan keterampilan individual-individual			v		0,66
5	Instruksi yang mencakup apa yang harus dilakukan, kapan dan dengan perintah apa tidak terdokumentasi		v			0,33
6	Terdapat beberapa pelatihan operator, dan terdapat beberapa standar-standar operasi		v			0,33
TOTAL						2,97

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	Kebutuhan untuk manajemen operasi komputer sudah dimengerti dan diterima didalam perusahaan			v		0,66
2	Sumber daya sudah dialokasikan dan sudah terdapat beberapa pelatihan pekerjaan			v		0,66
3	Fungsi yang berulang sudah ditetapkan secara formal, terstandarisasi, terdokumentasi dan dikomunikasikan?		v			0,33
4	Hasil-hasil kejadian-kejadian dan pekerjaan yang sudah selesai dicatat, dengan pelaporan yang terbatas kepada manajemen		v			0,33
5	Penggunaan penjadwalan terotomatisasi dan penggunaan alat-alat lainnya sudah diperkenalkan tanpa campur tangan yang terbatas dari operator		v			0,33
6	Kontrol-kontrol diperkenalkan untuk peletakan pekerjaan baru didalam operasi		v			0,33
7	Sebuah aturan formal sudah dikembangkan untuk mengurangi jumlah kejadian yang tidak terjadwalkan			v		0,66
8	Perjanjian perbaikan dan layanan dengan <i>vendor</i> masih informal			v		0,66
TOTAL						3,96

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	Tanggung jawab terhadap operasi dan dukungan komputer sudah ditetapkan dengan jelas dan kepemilikan sudah diberikan			v		0,66
2	Operasi sudah didukung dengan anggaran sumber daya untuk besarnya pengeluaran dan sumber daya			v		0,66
3	Apakah pelatihan sudah formal dan dijalankan?		v			0,33
4	Jadwal dan pekerjaan sudah terdokumentasikan dan dikomunikasikan, keduanya secara internal ke fungsi IT kepada pelanggan bisnis		v			0,33
5	Ada kemungkinan untuk mengukur dan mengawasi aktivitas keseharian dengan persetujuan performa yang sudah terstandarisasi dan <i>service levels</i> yang sudah dibentuk		v			0,33
6	Setiap penyimpangan dari norma yang dibentuk sudah dikenali dan diperbaiki dengan cepat		v			0,33
7	Manajemen mengawasi penggunaan sumber daya komputer dan penyelesaian pekerjaan yang telah diberikan			v		0,66
8	Terdapat sebuah upaya yang berjalan untuk meningkatkan tingkat proses yang terotomatisasi dalam arti perbaikan secara terus menerus		v			0,33
9	Persetujuan perbaikan dan layanan formal sudah dibentuk dengan <i>vendor</i>		v			0,33
10	Terdapat persetujuan penuh dengan masalah, kapasitas, dan ketersediaan proses manajemen, didukung oleh sebuah analisis penyebab dari kesalahan dan kegagalan		v			0,33
TOTAL						4,29

No	Pernyataan	0	0.33	0.66	1	Bobot
1	IT mendukung operasi yang efektif, efisien dan fleksibel untuk memenuhi kebutuhan <i>service level</i> dengan kerugian produktifitas yang minimal			v		0,66
2	Proses manajemen IT operasional sudah terstandarisasi dan terdokumentasi didalam dasar pengetahuan dan menjadi subjek untuk perbaikan secara terus-menerus		v			0,33
3	Proses-proses terotomatisasi yang mendukung sistem bekerja terus-menerus dan memberikan kontribusi terhadap lingkungan yang stabil		v			0,33
4	Semua masalah-masalah dan kegagalan sudah dianalisis untuk mengidentifikasi akar penyebabnya		v			0,33
5	Rapat yang teratur dengan perubahan manajemen yang menjamin pemasukan terhadap perubahan yang terus menerus didalam jadwal produksi			v		0,66
6	Dalam berhubungan dengan <i>vendor</i> , analisis terhadap gejala kegagalan pemakaian dan umur sudah dilakukan terhadap peralatan, dan sebagian besar perbaikan pada dasarnya merupakan tindakan pencegahan		v			0,33
TOTAL						2,31

### Lampiran 3

#### Kuisisioner Maturity Level

Yth saudara/I responden,

- a. Berikut merupakan kuisisioner untuk mengukur maturity level terhadap proses TI pada Biro Sistem Informasi.
- b. Kuisisioner ini telah di desain menggunakan pilihan skala 1-4. Responden dapat memilih salah satu jawaban dari skala 1-4 tersebut dengan tanda centang (√).
- c. 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 total 10 prosedur, organisasi hanya menerapkan lebih dari 4 prosedur.
- Skala 4, menjelaskan kondisi organisasi yang mengikuti **semua** acuan/prosedur dalam pelaksanaannya.

#### Proses TI: PO1 – Menetapkan Rencana Strategi IT

Pertanyaan PO1 Maturity Level 0

1	Apakah perencanaan strategi IT sudah dilakukan diperusahaan anda?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	Apakah ada kesadaran perusahaan akan perlunya perencanaan strategi IT untuk mensupport bisnis goal?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

## Pertanyaan PO1 Maturity Level 1

1	Kebutuhan perencanaan strategi IT diketahui oleh manajemen IT	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	Apakah perencanaan IT dibutuhkan dalam menanggapi kebutuhan bisnis yang spesifik?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	Perencanaan strategi IT didiskusikan pada rapat manajemen IT	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	Penyesuaian kebutuhan bisnis, aplikasi dan teknologi berlangsung lebih reaktif dibandingkan strategi organisasi keseluruhan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5	Resiko strategi diidentifikasi secara informal atas dasar proyek per proyek	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

## Pertanyaan PO1 Maturity Level 2

1	Perencanaan strategi IT terangkum dengan manajemen bisnis sebagai kebutuhan dasar	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	Pembaharuan perencanaan IT terjadi dalam menanggapi permintaan manajemen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	Keputusan strategis diambil berdasarkan kasus proyek per proyek tanpa terkait dengan strategi organisasi secara keseluruhan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	Risiko dan manfaat yang didapatkan user dari keputusan yang strategi didasari oleh intuisi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

## Pertanyaan PO1 Maturity Level 3

1	sebuah kebijakan didefinisikan kapan dan bagaimana untuk melaksanakannya	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	Apakah perencanaan strategi IT sudah terdokumentasi dan disosialisasikan kepada semua staff?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	Proses perencanaan IT sudah dilakukan dengan perencanaan yang tepat	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	Ada prosedur untuk melakukan pengujian proses perencanaan strategi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5	Keseluruhan strategis IT termasuk penjelasan mengenai risiko bahwa organisasi bersedia mengambil bagian menjadi innovator	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
6	Strategi keuangan IT, teknis, dan sumber daya manusia meningkatkan pengaruh dari produk baru atau teknologi baru	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
7	Perencanaan strategi IT didiskusikan saat rapat manajemen bisnis	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

## Pertanyaan PO1 Maturity Level 4

1	Perencanaan strategi IT menggunakan acuan yang standar dan hal diluar dari itu akan diperhatikan oleh manajemen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	Perencanaan strategi IT mendefinisikan fungsi manajemen dengan tanggung jawab tingkat senior	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	Manajemen dapat mengawasi proses perencanaan strategi IT serta menyampaikannya berdasarkan ukuran-ukuran yang jelas	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	Apakah perencanaan IT dalam jangka pendek maupun jangka panjang terjadi dan dijalankan dengan update yang akan dilakukan sesuai kebutuhan?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5	Strategi IT dan strategi keseluruhan organisasi berkembang menjadi lebih terkoordinasi dengan menempatkan proses bisnis dan kemampuan-kemampuan bernilai tambah dan memanfaatkan penggunaan aplikasi dan teknologi melalui re-engineering proses bisnis	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
6	Proses yang baik untuk menentukan penggunaan atas sumber daya internal dan eksternal yang dibutuhkan dalam pengembangan dan operasi sistem	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

## Pertanyaan PO1 Maturity Level 5

1	Perencanaan strategi IT merupakan proses yang sedang berjalan dan terdokumentasi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	Perencanaan strategi IT terus dipertimbangkan dalam penentuan tujuan bisnis	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	Perencanaan strategi IT dilihat sebagai nilai bisnis melalui investasi dalam IT	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	Pertimbangan nilai tambah dan resiko yang terus diperbaharui dalam proses perencanaan strategi IT	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5	Perencanaan IT jangka panjang yang realistis dikembangkan dan secara konstan terus diperbaharui untuk mencerminkan perubahan teknologi dan pengembangan yang terkait dengan bisnis	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
6	Pembandingan terhadap industri dipahami dengan baik	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
7	Pembandingan terhadap industri dapat diandalkan serta terintegrasi dengan proses formula strategi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
8	Perencanaan strategis meliputi bagaimana pengembangan teknologi baru dapat mendorong penciptaan kemampuan bisnis baru dan meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 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 total 10 prosedur, organisasi hanya menerapkan lebih dari 4 prosedur.
- Skala 4, menjelaskan kondisi organisasi yang mengikuti **semua** acuan/prosedur dalam pelaksanaannya.

#### Proses TI : AI6 – Mengelola Perubahan

Pertanyaan AI6 Maturity Level 0

1	Tidak ada manajemen perubahan proses yang didefinisikan dan perubahan dapat dibuat dengan hampir tidak ada kontrol	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	Tidak ada kesadaran bahwa perubahan dapat mengganggu TI dan operasi bisnis dan tidak ada kesadaran tentang manfaat dari manajemen perubahan yang baik	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

## Pertanyaan AI6 Maturity Level 1

1	Perubahan harus dikelola dan dikendalikan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	Praktek yang beragam dapat memungkinkan perubahan yang tidak sah terjadi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	Dokumentasi perubahan yang buruk atau bahkan hampir tidak ada dan konfigurasi dokumentasi tidak lengkap dan tidak dapat diandalkan.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	Kesalahan mungkin terjadi bersama-sama dengan gangguan terhadap lingkungan produksi yang disebabkan oleh manajemen perubahan yang buruk	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

## Pertanyaan AI6 Maturity Level 2

1	Pernakah proses manajemen perubahan terjadi secara tidak resmi di tempat, tidak terstruktur dan cenderung error?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	Konfigurasi ketepatan dokumentasi tidak konsisten dan perencanaan terbatas dan penilaian terhadap dampak berlangsung sebelum perubahan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

## Pertanyaan AI6 Maturity Level 3

1	Ada manajemen proses perubahan formal yang didefinisikan di tempat, termasuk kategorisasi, prioritasasi, prosedur-prosedur darurat, otoritasi perubahan dan manajemen rilis, dan kesesuaian muncul	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	<i>Workarounds</i> berlangsung dan proses-prosesnya sering dilewati	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	Kesalahan mungkin terjadi dan kadang-kadang terjadi perubahan yang tidak sah	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	Analisis dampak perubahan TI pada operasi bisnis dibentuk, untuk mendukung rollout yang telah direncanakan dari aplikasi dan teknologi baru	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

## Pertanyaan AI6 Maturity Level 4

1	Proses manajemen perubahan dikembangkan dengan baik dan secara konsisten diikuti untuk semua perubahan dan manajemen yakin bahwa pengecualian hanya sedikit/kecil	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	Proses efisien dan efektif, tetapi bergantung pada prosedur manual yang cukup dan kontrol untuk memastikan bahwa kualitas tercapai	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	Semua perubahan yang mengacu pada perencanaan menyeluruh dan penilaian dampak untuk	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

	meminimumkan kemungkinan masalah pasca produksi				
4	Adanya sebuah proses persetujuan untuk melakukan perubahan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5	dokumentasi manajemen perubahan dipakai saat ini dan benar, dengan perubahan secara resmi dilacak	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
6	Konfigurasi dokumentasi umumnya akurat	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
7	Manajemen perubahan perencanaan dan pengimplementasian TI menjadi lebih terintegrasi dengan perubahan dalam proses bisnis, untuk memastikan bahwa pelatihan, perubahan perusahaan dan isu-isu bisnis yang berkelanjutan ditangani	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
8	Ada peningkatan koordinasi antara manajemen perubahan TI dan mendesain ulang proses bisnis	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
9	Ada proses yang konsisten untuk mengawasi kualitas dan kinerja dari proses manajemen perubahan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Pertanyaan AI6 Maturity Level 5

1	Manajemen proses perubahan secara berkala ditinjau dan diperbaharui untuk tetap sejalan dengan praktek-praktek yang baik	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	Proses peninjauan mencerminkan hasil pemantauan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	Konfigurasi informasi berbasis computer dan menyediakan kontrol versi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	Pelacakan perubahan yang canggih dan termasuk alat untuk mendeteksi perangkat lunak/software yang tidak sah dan tidak berlisensi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5	Manajemen perubahan TI terintegrasi dengan manajemen perubahan bisnis untuk memastikan bahwa TI adalah sesuatu yang memungkinkan untuk meningkatkan produktivitas dan menciptakan peluang bisnis baru bagi perusahaan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 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 total 10 prosedur, organisasi hanya menerapkan lebih dari 4 prosedur.
- Skala 4, menjelaskan kondisi organisasi yang mengikuti **semua** acuan/prosedur dalam pelaksanaannya.

#### Proses TI : DS13 – Mengelola Operasi

Pertanyaan DS13 Maturity Level 0

1	Perusahaan tidak mencurahkan waktu dan sumber daya pada pembentukan dari dasar aktivitas dukungan TI dan operasi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
---	--	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Pertanyaan DS13 Maturity Level 1

1	Perusahaan mengenali kebutuhan untuk menstrukturisasi fungsi pendukung IT	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
---	---	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

2	Sangat sedikit prosedur standar yang sudah dibentuk, dan aktivitas operasi secara alami bersifat reaktif	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	Mayoritas dari proses operasional dijadwalkan secara informal, dan permintaan pemrosesan sudah disetujui tanpa pengesahan terlebih dahulu	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	Komputer-komputer, sistem-sistem dan aplikasi yang mendukung bisnis sering terganggu, terlambat, dan tidak tersedia	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5	Hilangnya waktu selagi karyawan menunggu sumber daya	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
6	Terkadang hasil media muncul pada tempat yang tidak diharapkan atau tidak sama sekali	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

#### Pertanyaan DS13 Maturity Level 2

1	Perusahaan sadar akan peran kunci bahwa aktivitas operasi IT bermain dalam menyediakan fungsi dukungan IT	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	Anggaran untuk alat-alat sudah dialokasikan atas dasar kasus per kasus	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	IT yang mendukung operasi bersifat informal dan intuitif	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	Terdapat ketergantungan yang tinggi terhadap kemampuan dan keterampilan individual-individual	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5	Instruksi yang mencakup apa yang harus dilakukan, kapan dan dengan perintah apa tidak terdokumentasi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
6	Terdapat beberapa pelatihan operator, dan terdapat beberapa standar-standar operasi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

#### Pertanyaan DS13 Maturity Level 3

1	Kebutuhan untuk manajemen operasi komputer sudah dimengerti dan diterima didalam perusahaan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	Sumber daya sudah dialokasikan dan sudah terdapat beberapa pelatihan pekerjaan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	Fungsi yang berulang sudah ditetapkan secara formal, terstandarisasi, terdokumentasi dan dikomunikasikan?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	Hasil-hasil kejadian-kejadian dan pekerjaan yang sudah selesai dicatat, dengan pelaporan yang terbatas kepada manajemen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5	Penggunaan penjadwalan terotomatisasi dan penggunaan alat-alat lainnya sudah diperkenalkan tanpa campur tangan yang terbatas dari operator	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
6	Kontrol-kontrol diperkenalkan untuk peletakan pekerjaan baru didalam operasi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

7	Sebuah aturan formal sudah dikembangkan untuk mengurangi jumlah kejadian yang tidak terjadwalkan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
8	Perjanjian perbaikan dan layanan dengan <i>vendor</i> masih informal	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Pertanyaan DS13 Maturity Level 4

1	Tanggung jawab terhadap operasi dan dukungan komputer sudah ditetapkan dengan jelas dan kepemilikan sudah diberikan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	Operasi sudah didukung dengan anggaran sumber daya untuk besarnya pengeluaran dan sumber daya	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	Apakah pelatihan sudah formal dan dijalankan?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4	Jadwal dan pekerjaan sudah terdokumentasikan dan dikomunikasikan, keduanya secara internal ke fungsi IT kepada pelanggan bisnis	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5	Ada kemungkinan untuk mengukur dan mengawasi aktivitas keseharian dengan persetujuan performa yang sudah terstandarisasi dan <i>service levels</i> yang sudah dibentuk	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
6	Setiap penyimpangan dari norma yang dibentuk sudah dikenali dan diperbaiki dengan cepat	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
7	Manajemen mengawasi penggunaan sumber daya komputer dan penyelesaian pekerjaan yang telah diberikan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
8	Terdapat sebuah upaya yang berjalan untuk meningkatkan tingkat proses yang terotomatisasi dalam arti perbaikan secara terus menerus	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
9	Persetujuan perbaikan dan layanan formal sudah dibentuk dengan <i>vendor</i>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
10	Terdapat persetujuan penuh dengan masalah, kapasitas, dan ketersediaan proses manajemen, didukung oleh sebuah analisis penyebab dari kesalahan dan kegagalan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Pertanyaan DS13 Maturity Level 5

1	IT mendukung operasi yang efektif, efisien dan fleksibel untuk memenuhi kebutuhan <i>service level</i> dengan kerugian produktifitas yang minimal	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2	Proses manajemen IT operasional sudah terstandarisasi dan terdokumentasi didalam dasar pengetahuan dan menjadi subjek untuk perbaikan secara terus-menerus	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3	Proses-proses terotomatisasi yang mendukung sistem bekerja terus-menerus dan memberikan kontribusi terhadap lingkungan yang stabil	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

4	Semua masalah-masalah dan kegagalan sudah dianalisis untuk mengidentifikasi akar penyebabnya	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5	Rapat yang teratur dengan perubahan manajemen yang menjamin pemasukan terhadap perubahan yang terus menerus didalam jadwal produksi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
6	Dalam berhubungan dengan <i>vendor</i> , analisis terhadap gejala kegagalan pemakaian dan umur sudah dilakukan terhadap peralatan, dan sebagian besar perbaikan pada dasarnya merupakan tindakan pencegahan	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4