

**AUDIT SISTEM INFORMASI AKADEMIK UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA MENGGUNAKAN COBIT FRAMEWORK
PADA DOMAIN DELIVER AND SUPPORT**

Skripsi

untuk memenuhi sebagian persyaratan

mencapai derajat Sarjana S-1

Program Studi Teknik Informatika



diajukan oleh :

Amalia Ratna Rahmaani
06650024

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2014**

**AUDIT SISTEM INFORMASI AKADEMIK UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA MENGGUNAKAN COBIT FRAMEWORK
PADA DOMAIN DELIVER AND SUPPORT**

Skripsi

untuk memenuhi sebagian persyaratan

mencapai derajat Sarjana S-1

Program Studi Teknik Informatika



diajukan oleh :

Amalia Ratna Rahmaani
06650024

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2014**



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-07/R0

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/ 552 /2014

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Audit Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta Menggunakan COBIT Framework Pada Domain
Deliver and Support

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :
Nama : Amalia Ratna Rahmaani
NIM : 06650024
Telah dimunaqasyahkan pada : Senin, 27 Januari 2014
Nilai Munaqasyah : B
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Sumarsono, M.Kom
NIP. 19770103 200501 1 003

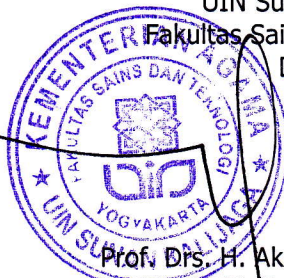
Penguji I

M. Mustakim, M.T
NIP.19790331 200501 1 004

Penguji II

M. Didik R. Wahyudi, M.T
NIP. 19760812 200901 1 015

Yogyakarta, 19 Februari 2014
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Sains dan Teknologi
Dekan



Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, M.A, Ph.D
NIP. 19580919 198603 1 002

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi
Lamp : 1 Bendel Laporan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Amalia Ratna Rahmaani
NIM : 06650024
Judul Skripsi : Audit Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta Menggunakan COBIT Framework pada Domain
Deliver and Support


sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Prodi Teknik Informatika.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 17 Januari 2014

Pembimbing



Sumarsono, M.Kom

NIP. 19710209 200501 1 003

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amalia Ratna Rahmaani

NIM : 06650024

Program Studi : Teknik Informatika

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Audit Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan COBIT Framework pada Domain Deliver and Support” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 17 Januari 2014

Yang menyatakan,



Amalia Ratna Rahmaani

NIM. 06650024

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil 'Alamin. Segala puji dan syukur kehadirat Allah *Subhanahu wa ta'ala* yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta bimbingan-Nya, shalawat serta salam tercurah kepada Nabi Muhammad *Sholallahu 'alaihi wa sallam*. Sehingga, penulis dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir yang berjudul “Audit Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan COBIT Framework pada Domain Deliver and Support”.

Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu memberikan bimbingan, dukungan serta saran sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Ibu dan Ayah tercinta, serta adik-adikku tersayang yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
2. Bapak Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, M.A, Ph.D., selaku Dekan fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga.
3. Bapak Agus Mulyanto, S.Si, M.Kom., selaku ketua Program Studi Teknik Informatika yang memberikan motivasi hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Sumarsono, M.Kom. selaku dosen pembimbing akademik sekaligus dosen pembimbing tugas akhir yang mendukung, memberikan masukan, arahan dan bimbingan selama proses pelaksanaan dan penyelesaian skripsi.
5. Bapak Mustakim, M.T dan Bapak M. Didik Wahyudi, M.T selaku dosen penguji yang telah banya memberikan bimbingan dan masukan.

6. Seluruh Dosen Program Studi Informatika UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan banyak bekal ilmu kepada penulis.
7. Teman-teman Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga, khususnya angkatan 2007 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah sedikit banyak memberikan bantuan, dukungan, serta motivasi dan telah menjadi teman-teman yang begitu baik kepada penulis selama perkuliahan di UIN Sunana Kalijaga Yogyakarta. Semoga persaudaraan ini tidak akan terputus oleh suatu apapun.
8. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama menempuh strata satu teknik informatika khususnya dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebut satu persatu. Terima kasih.

Teriring do'a semoga Allah *Subhanahu wa ta'ala* memberikan balasan pahala kebaikan atas segala amalan baik yang telah diberikan kepada penulis. Pada akhirnya, penulis menyadari mungkin masih ada kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini, oleh karenanya, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat sebagaimana mestinya. Amin. Terima kasih.

Yogyakarta, 17 Januari 2014

Penulis,

Amalia Ratna Rahmaani

NIM. 06650024

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tiada hentinya penulis mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah telah menyelesaikan Tugas Akhir ini dalam waktu yang tidak singkat. Dengan tanpa alasan pada akhirnya Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak Sukidjo dan Ibu Wartiyem tercinta yang selalu melimpahkan doa-doa tiada henti, motivasi, dukungan dan rasa sabar yang luar biasa bagi penulis. Disini benar-benar terasa bahwa darah akan selalu lebih kental dari air.
2. Mas Popo, mbak Tri, dek Fatma, dek Nabil yang selalu menantikan kabar yang tak kunjung datang dariku dalam diam mereka.
3. Budhe Ranti, lek Wid, mba Ika, mba Dwi, mba Hesti yang selalu memberikan tagihan-tagihan luar biasa, maaf karena keterlambatan ini. Semua akan indah pada waktunya, begitu pula saya.
4. Pak Aulia Faqih Rifa'i terima kasih atas pemberian awal judul skripsinya, ini hasil dari pengembangan judul yang anda berikan.
5. Pak Agung Fatwanto, Bu lin, Bu Ratna, pak Arif, pak Hendra, mas Adi, mas Daru, mas Gatra, mas Salim, keluarga besar PTIPD, teman-teman CS Mely, Novi, Siska, Agus, April, dan teman-teman training ICT mba Ayu yang sering usil tapi nyenengin dan sering saya repotin, terima kasih untuk motivasi yang selalu hangat. Maaf yang terucap jika sempat menorehkan kekecewaan. Semoga persaudaraan kita lawas dunia akhirat.

6. Kerabat Informatika 2007 yang selalu super dalam segala kondisi, Nur Annissa, Annisa Avida, Budi, Hentarie, bapak Saiful, ibu Fatika, Nita, Tari, Lisna, Hisyam, Habibi, Hanbaly, Sembiring, Umpu, Alponk dan semua warga TIF 07 yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, kalian luar biasa super. Semoga persahabatan kita selalu kompak dan tidak lekang oleh waktu.
7. Teman-teman TIF 2008 dan 2009 Uul, Ocha, Agung, Haidar, Veny, Pulung semoga kesuksesan diantara kita saling menular. Izza yang secara rahasia menjadi motivator saya dan sebagai kawan satu bimbingan, jalan apapun yang akan kita tempuh kelak akan selalu menjadi indah ketika waktu sudah berbicara.
8. Adik-adik TIF 2010 yang selalu membuat saya iri karena prestasi-prestasi yang luar biasa yang telah mereka torehkan. Ini menjadi dorongan terakhir yang menghasilkan gol untuk saya. Banyak hikmah yang saya pelajari dari kalian. Semoga selalu jaya.
9. Sahabat Sadonda yang saya rindukan, entah kapan kita bisa bersua kembali. Semoga semangat sosial kita tak pernah hilang.
10. Sahabat-sahabat saya di Al Barokah Vivin, mba Ulul, Hani, Hajar, Uzi, Aya, Heni, Lian, Ratih, Indah, Hindun, Amna, Cipo, mba Cumi, mba Ida, pak Ruri dan si kecil, mba Nely, Luluk yang selalu saya rindukan, meskipun akhirnya jarak memisahkan kita bukan berarti memisahkan persahabatan kita. Semoga yang belum menikah segera menyusul, semoga

yang belum punya momongan segera diberi amanah tersebut. Saya belum semua.

11. Amel e Hisyam yang luar biasa sabar mendukung setiap langkah-langkah yang harus saya jalani. Sudah seperti alarm juga teman saya yang satu ini.
12. Dan untuk semua kawan dan sahabat yang belum disebutkan disini, kalian luar biasa.



HALAMAN MOTTO

“Dulce et Utile”



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI/ TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN MOTTO	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xviii
INTISARI	xix
<i>ABSTRACT</i>	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1. 1. Latar Belakang	1
1. 2. Rumusan Masalah	3
1. 3. Batasan Masalah	4
1. 4. Tujuan Penelitian	4
1. 5. Manfaat Penelitian	5
1. 6. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	6
2. 1. Tinjauan Pustaka	6
2. 2. Landasan Teori	11

2.2.1. Tata Kelola TI	11
2.2.2.1. Domain Tata Kelola TI	14
2.2.2.2. Standar Tata Kelola TI.....	15
2.2.2. Definisi Audit	17
2.2.3. Langkah Pelaksanaan Audit	18
2.2.4. Pengumpulan Bukti Audit	19
2.2.5. Menentukan Responden dan Sampel	20
2.2.5.1. <i>RACI Chart</i>	20
2.2.6. Kerangka Kerja COBIT	22
2.2.6.1. Proses TI	25
2.2.7. Domain <i>Deliver and Support</i>	27
2.2.8. <i>Control Objective</i>	30
2.2.9. <i>Key Goal Indicators (KGI)</i>	31
2.2.10. <i>Key Performance Indicators (KPI)</i>	32
2.2.11. <i>Maturity Level</i>	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3. 1. Menentukan Tujuan Audit	37
3. 2. Menentukan Standar Audit	37
3. 3. Menentukan Perencanaan Audit.....	37
3. 4. Melakukan Audit	38
3. 5. Evaluasi Audit	38
BAB IV PERENCANAAN AUDIT	40
4. 1. Tujuan Audit	40
4. 2. Perencanaan Audit	41
4.2.1. Jadwal Pelaksanaan Audit.....	42

4.2.2. Tim Audit	42
4. 3. Lingkup Audit	43
4.3.1. Gambaran Umum Instansi	43
4.3.2. Batasan Audit	47
4. 4. Mekanisme Audit	50
4.4.1. Observasi	50
4.4.2. Pembuatan Kertas Kerja	50
4. 5. Pengumpulan Data	51
4.5.1. Wawancara	51
4. 6. Pengolahan Data	51
4.6.1. Analisis <i>Maturity Level</i>	51
4.6.2. <i>Scoring</i>	52
4. 7. Laporan Audit	53
4.7.1. Hasil Audit	53
4.7.2. Temuan dan Rekomendasi	54
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	55
5. 1. Gambaran Umum Proses Audit	55
5. 2. Analisis Hasil Audit	58
5. 3. Hasil Audit dan Rekomendasi	64
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	69
6. 1. Kesimpulan	69
6. 2. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 RACI <i>Chart</i> COBIT	20
Gambar 2.2 Kerangka Kerja COBIT 4.1	26
Gambar 2.3 Representasi Grafis Model Kedewasaan	34
Gambar 4.1 Komponen Pengembangan PTIPD	46
Gambar 4.2 Blue Print PTIPD	46
Gambar 5.1 Alur proses audit.....	56
Gambar 5.2 Posisi Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Proses Teknologi Informasi dalam Domain PO	23
Tabel 2.2	Proses Teknologi Informasi dalam <i>Domain AI</i>	23
Tabel 2.3	Proses Teknologi Informasi dalam <i>Domain DS</i>	24
Tabel 2.4	Proses Teknologi Informasi dalam <i>Domain ME</i>	25
Tabel 2.5	Skala Pengukuran Maturity Level	34
Tabel 4.1	Jadwal Pelaksanaan Audit	42
Tabel 4.2	Deskripsi Tugas Tim Audit.....	42
Tabel 4.3	Interval Index Penilaian	53
Tabel 5.1	Dartar Responden Wawancara <i>Stakeholder Responsible</i>	55
Tabel 5.3	Tabel Penilaian Maturity Level domain <i>Deliver and Support</i>	65

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : Project Definition.....	
LAMPIRAN B: Document Registry.....	
LAMPIRAN C: Surat Ijin Penelitian.....	
LAMPIRAN D: <i>Process Definition</i>	
D.a <i>Process Definition</i> DS1.....	
D.b <i>Process Definition</i> DS2.....	
D.c <i>Process Definition</i> DS4.....	
D.d <i>Process Definition</i> DS8.....	
LAMPIRAN E: <i>Maturity Model</i>	
E.a <i>Maturity Model</i> DS1.....	
E.b <i>Maturity Model</i> DS2.....	
E.c <i>Maturity Model</i> DS4.....	
E.d <i>Maturity Model</i> DS8.....	
LAMPIRAN F: KPI-KGI.....	
F.a KPI-KGI DS1.....	
F.b KPI-KGI DS2.....	
F.c KPI-KGI DS4.....	
F.d KPI-KGI DS8.....	
LAMPIRAN G: <i>Questions of Detail Control Objective</i>	
G.a <i>Questions of Detail Control Objective</i> DS1.....	
G.b <i>Questions of Detail Control Objective</i> DS2.....	
G.c <i>Questions of Detail Control Objective</i> DS4.....	
G.d <i>Questions of Detail Control Objective</i> DS8.....	

LAMPIRAN H: *Review Assesment Audit*

H.a *Review Assesment DS1*.....

H.b *Review Assesment DS2*

H.c *Review Assesment DS4*.....

H.d *Review Assesment DS8*

LAMPIRAN I : *Dokumen Wawancara by Responsible*

Curriculum Vitae



DAFTAR SINGKATAN

TI	: Teknologi Informasi
KPI	: <i>Key Performance Indicators</i>
KGI	: <i>Key Goal Indicators</i>
DCO	: <i>Detail Control Objective</i>
CIO	: <i>Chief Information Officer</i>
HO	: <i>Head Operations</i>
CA	: <i>Chief Architect</i>
BPO	: <i>Business Process Owner</i>
HD	: <i>Head Development</i>
HITA	: <i>Head IT Administration</i>
PMO	: <i>The project management officer</i>
CARS	: <i>Compliance, Audit, Risk and Security</i>

Audit Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Menggunakan COBIT Framework pada Domain Deliver and Support

Amalia Ratna Rahmaani
06650024

INTISARI

Sistem Informasi Akademik (SIA) merupakan salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi berupa layanan perangkat lunak dalam dunia pendidikan termasuk didalamnya proses informasi akademik. Untuk mendapatkan layanan SIA yang baik maka perlu tata kelola yang baik, termasuk support IT, pelayanan bagi para penggunanya serta pelayanan berkelanjutan. UIN Sunan Kalijaga juga memiliki dukungan teknologi informasi yang memadai dalam pelayanan akademik bagi penggunanya.

Audit SIA tersebut diperlukan agar sesuai dengan kerangka kerja tata kelola TI dan mengacu pada standar *Control Objective for Information and Related Technology* (COBIT). Standar COBIT digunakan karena merupakan panduan paling lengkap dari praktik-praktik terbaik dalam manajemen TI karena memiliki kompromi yang cukup baik dalam keluasan cakupan pengelolaan dan kedetailan proses-prosesnya. Mengacu pada salah satu domain pada COBIT yaitu domain *Deliver and Support* yang mempunyai fokus dalam pelayanannya.

Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa Sistem Informasi Akademik telah melaksanakan hampir semua aktifitas TI dan mempunyai tingkat kematangan 2.56 yang berarti manajemen TI Sistem Informasi Akademik adalah mendekati *Defined Process*. Hal ini menunjukkan bahwa aktifitas-aktifitas pada domain *Deliver and Support* sudah diterapkan, tetapi belum memiliki prosedur resmi secara tertulis dan terdokumentasi dengan baik.

Kata Kunci: Audit Sistem, COBIT, *Deliver and Support*

Academic Information System Audit
of State Islamic University Sunan Kalijaga Yogyakarta
Using COBIT Framework on Deliver and Support Domain

Amalia Ratna Rahmaani
06650024

ABSTRACT

Academic Information System (AIS) is one form of utilization of information technology in the form of software services in the education process including academic information. To get a good AIS services it needs good governance, including IT support, service for IT users as well as continuity of care. UIN Sunan Kalijaga also have adequate information technology support used in the academic services for users.

SIA audit is needed to fit the IT governance framework and standards refer to the Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT). COBIT standard is used because it is the most complete guide of best practices in IT management because it has a pretty good compromise in its breadth of coverage and to detail the management's processes. Referring to one of the domains in COBIT is Deliver and Support domain that has the focus in his ministry.

This study resulted in the finding that the Academic Information Systems has implemented almost all IT activities and have the maturity level of 2.56, which means IT management Academic Information System is approaching Defined Process. This suggests that the activities of the Deliver and Support domain has been applied, but have not had formal procedures in writing and well documented.

Key Word: Audit System, COBIT, Deliver and Support

BAB 1

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta merupakan salah satu institusi perguruan tinggi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menyiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) masa depan yang bermutu dan berdaya guna. Dalam upaya mencapai hal tersebut, maka diperlukan dukungan beberapa aktivitas penunjang untuk keberhasilan dalam prosesnya. Salah satu penunjang yang penting adalah dengan pelayanan akademik yang disesuaikan dengan proses bisnis setiap organisasi pengelola.

Proses bisnis suatu organisasi berkembang dengan cepat seiring perkembangan teknologi informasi. Peranan teknologi informasi berbeda-beda dalam suatu organisasi sesuai fungsinya. Suatu organisasi dapat memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat bantu saja, tapi suatu organisasi lain dapat memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat yang strategis yang berarti dapat memberikan manfaat yang signifikan.

Sistem Informasi Akademik (SIA) merupakan salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi berupa layanan perangkat lunak dalam dunia pendidikan termasuk di dalamnya proses informasi akademik mahasiswa. SIA dapat secara efektif digunakan sebagai sarana pendukung perkuliahan didukung dengan adanya sumber daya teknologi informasi yang cukup oleh organisasi terkait. Namun, SIA yang kurang

dimanfaatkan dengan baik oleh penggunanya hanya akan menjadi pelengkap saja dan bukan sebagai sarana pendukung yang akan memberikan manfaat banyak bagi para penggunanya.

Untuk mendapatkan sebuah layanan SIA yang baik maka perlu adanya tata kelola yang baik pula, termasuk di dalamnya tata kelola *support IT*, pelayanan bagi para penggunanya serta pelayanan yang berkelanjutan. Tata kelola proses bisnis dari pemanfaatan teknologi informasi, dalam hal ini SIA ditujukan agar SIA yang digunakan mempunyai suatu model tata kelola yang akan menjadikan SIA tersebut sebagai suatu sarana pendukung informasi akademik mahasiswa yang akan memberikan manfaat sebagaimana mestinya.

Salah satu metode pengelolaan teknologi informasi yang digunakan secara luas adalah *IT governance* yang terdapat pada COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*). COBIT berfungsi mempertemukan semua kebutuhan kontrol dan isu-isu teknik. Di samping itu, COBIT juga dirancang agar dapat menjadi alat bantu yang dapat memecahkan permasalahan pada *IT governance* dalam memahami dan mengelola resiko serta keuntungan yang berhubungan dengan sumber daya informasi.

Kerangka kerja COBIT membagi proses teknologi informasi ke dalam 4 domain, yaitu *Plan and Organise (PO)*, *Acquire and Implement (AI)*, *Deliver and Support (DS)* serta *Monitor and Evaluate (ME)* dan membagi ke dalam 34 tujuan pengendalian tingkat tinggi. Standar COBIT

digunakan karena memiliki kompromi yang cukup baik dalam keluasan cakupan pengelolaan dan kedetilan proses-prosesnya dibandingkan dengan standar-standar lainnya.

Oleh karenanya, tugas akhir ini mengambil tema auditing tata kelola Sistem Informasi Akademik dengan judul “**Audit Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan COBIT Framework pada Domain Deliver and Support**”.

1. 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mengetahui tata kelola Sistem Informasi Akademik sebagai sarana pendukung perkuliahan diukur menggunakan kerangka kerja COBIT dengan membuat perencanaan analisa SIA.
2. Bagaimana melaksanakan audit Sistem Informasi Akademik dengan analisa tingkat kematangan (*maturity level*) dan analisa *control objective* berdasarkan kerangka kerja COBIT pada domain *Deliver and Support*.
3. Bagaimana menganalisis dan menyusun hasil audit Sistem Informasi Akademik dengan melakukan evaluasi terhadap hasil dan temuan audit.

1. 3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek yang diteliti adalah Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Kajian penelitian hanya akan difokuskan pada kerangka kerja COBIT domain *Deliver and Support* (DS) yang terkait dengan layanan kepada pengguna yaitu DS1, DS2, DS4 dan DS8.
3. Analisis yang digunakan adalah metode penilaian dengan pendekatan yang diambil berdasarkan *maturity model*.
4. Hasil analisis berupa rekomendasi perbaikan tatakelola pada domain *deliver and support*.

1. 4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi dan analisis tata kelola SIA UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang menghasilkan dokumen yang merupakan hasil dari pengumpulan data.
2. Melaksanakan audit SIA UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan melakukan analisa tingkat kematangan (*maturity level*) dan analisa *control objective*.
3. Melakukan analisis dan menyusun hasil audit SIA UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan melakukan evaluasi terhadap hasil dan temuan audit.

1. 5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya auditing tatakelola teknologi informasi berdasarkan kerangka kerja COBIT adalah dapat melakukan perbaikan untuk meningkatkan pengelolaan pelayanan SIA yang lebih efektif dan efisien dalam proses perkuliahan.

1. 6. Keaslian Penelitian

Penelitian yang berkaitan dengan auditing tata kelola Sistem Informasi Akademik dengan kerangka kerja COBIT ataupun yang lainnya belum pernah dilakukan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian audit yang telah dilakukan penulis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini berhasil membuat perencanaan Audit Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan menghasilkan dokumen wawancara dan lembar kerja yang merupakan hasil dari pengumpulan data.
2. Penelitian ini berhasil melaksanakan audir Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan melakukan analisa tingkat kematangan, analisa *control objective*, analisa *key performance indicator*, analisa *key goal indicator* (untuk proses dan TI), serta analisa *maturity model* dan menghasilkan prioritas area potensial yang perlu diperhatikan, dikelola dan terus dimonitor pada penerapan Sistem Informasi Akademik yang berada pada proses DS4 (memastikan keberlangsungan layanan), karena memiliki kepentingan tertinggi dari hasil analisa *control objective*, analisa *maturity level* dan analisa KPI, KGI untuk proses dan KGI untuk IT, dan berada dibawah standar *Information System Audit and Control Association (ISACA)*.
3. Penelitian ini berhasil merumuskan hasil audit Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan melakukan evaluasi terhadap hasil audit atau temuan audit, melakukan penelitian *maturity level*, kemudian menyusun hasil audit berupa temuan, kesimpulan dan rekomendasi. Dimana kesimpulan didapatkan

bahwa hampir semua aktifitas TI pada domain *Deliver and Support* telah dilaksanakan. Setiap sub domain DS memiliki tingkat kematangan (*maturity level*) berbeda. Hasil perhitungan rata-rata dari domain DS adalah 2.56, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kematangan Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta adalah mendekati *Defined Process*. Hal ini berarti aktifitas-aktifitas dan proses-proses tersebut telah diterapkan, tetapi belum dibuatkan prosedur resmi secara tertulis dan terdokumentasi dengan baik. Ditunjukkan dengan adanya hasil temuan audit Sistem Informasi Akademik yaitu, kebanyakan aktifitas yang dilakukan sudah dengan pengendalian yang baik, namun proses pendokumentasian yang dilakukan belum konsisten.

6.2. Saran

Penelitian yang dilakukan tentunya tidak terlepas dari kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan lebih lanjut tugas akhir ini, sebagai berikut:

1. Audit Sistem Informasi Akademik yang telah dilaksanakan mengacu pada domain *Deliver and Support* (DS). Akan lebih baik jika untuk kedepannya dikembangkan dengan mengacu pada semua domain yang ada pada standar COBIT 4.1.
2. Audit Sistem Informasi Akademik pada tugas akhir ini dilakukan berdasarkan pada COBIT 4.1. Akan lebih baik jika kedepannya dikembangkan dengan mengacu pada standar audit yang lain sebagai bahan perbandingan.

3. Ada prioritas pengguna lain yang merupakan produsen konten, dalam hal ini dosen, mahasiswa dan wali, juga diperlukan sebagai responden kuisioner dapat menjadi perhatian untuk kedepannya.



DAFTAR PUSTAKA

- Arens dan Loebbecke. 2003. "Auditing pendekatan terpadu". Edisi keempat. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Br Pinem, Ira W. 2011. "Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi Menggunakan Framework CobIT Versi 4.1 dengan Model Maturity Level Pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk. di Medan". Medan: Universitas Sumatera Utara
- Ernizar, Shinta. 2010. "Analisis Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Struktur Organisasi Pada Dasar Pendistribusian Listrik Di PLN (Persero) Rayon Medan Kota". Medan: Universitas Sumatera Utara
- Falahah. 2006. "Perencanaan Tata Kelola Teknologi Informasi Berdasarkan Framework CobIT (Studi Kasus Pada Direktorat Metrologi)". Bandung: Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi. ISSN: 1907-5022. STIMIK
- Gultom, Manorang. 2012. "Audit Tatakelola Teknologi Informasi Pada PTPN 13 Pontianak Menggunakan Framework Cobit". Pontianak: AMIK Panca Bhakti Pontianak
- _____. 2006. Mengukur Tingkat Kematangan Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Instansi Pendidikan Suatu Pendekatan Kesiapan Pemegang Kepentingan (Stakeholder). EII Journal: 116-120.
- Indrajit, R. E., 2004, Kajian Strategis Cost Benefit Teknologi Informasi, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Information System Audit and Control Association. *IS Standards, Guidelines and Procedures for Auditing and Control Profesional*, ISACA, 2007.
- ITGI. 2007. *COBIT 4.1: Framework, Control Objective, Management Guidelines, Maturity Models*, IT Governance Institute, United States of America.
- Mulyadi. 2002. Auditing. Jakarta: Salemba Empat.
- Panji, M. D., 2002, Analisis Kinerja Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi dengan Pendekatan Balanced Scorecard, Tesis, Program Pasca Sarjana, Program Studi Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmi Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Pederiva, A., 2003, The COBIT Maturity Model in a Vendor Evaluation Case, International System Audit and Control Association.

- Prasojo, M., 2005, Audit Sistem Informasi untuk Menciptakan Good Corporate Governance Ditinjau dari Profesi External Auditor, Seminar Nasional Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Universitas Katholik Widya Mandala, Surabaya.
- Putra, I N. B., 2009, Audit Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Standar COBIT 4.1 Domain Acquire and Implement (Studi Kasus: STIKOM Surabaya), Tugas Akhir, Program Sarjana, Program Studi Sistem Informasi, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Teknik Komputer Surabaya, Surabaya.
- Sarno, R., 2009, Audit Sistem & Teknologi Informasi, ITS Press, Surabaya
- Sarno, R., 2009, Strategi Sukses Bisnis dengan Teknologi Informasi Berbasis Balanced Scorecard & COBIT, ITS Press, Surabaya.
- Surendro, K., 2004, Audit Sistem Informasi Rumah Sakit dengan Menggunakan Acuan COBIT, Gematika Jurnal Manajemen Informatika, Vol. 6 No. 1 Desember.
- Tanuwijaya, H., dan Sarno, R., 2010, Comparison of CobiT Maturity Model and Structural Equation Model for Measuring the Alignment between University Academic Regulations and Information Technology Goals, International Journal of Computer Science and Network Security, Vol. 10 No. 6, Juni.
- The It Governance Institute. 2000. "COBIT Audit Guidelines". Amerika: IT Governance Institute
- The It Governance Institute. 2004. "COBIT Mapping Overview oh the International IT Guide". Amerika: IT Governance Institute
- The It Governance Institute. 2004. "IT Governance Executive Summary". Amerika: IT Governance Institute
- The It Governance Institute. 2004. "IT Governance Global Status Report". Amerika: IT Governance Institute
- Wasilah, 2007, Perancangan IT Governance untuk Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Studi Kasus: Puskom Universitas Lampung, Tesis, Program Pasca Sarjana, Program Studi Magister Informatika, Sekolah Teknik Elektro dan Informatika, Institut Teknologi Bandung, Bandung.

LAMPIRAN A

Project Definition



PROJECT DEFINITION

Document ID : Pro-DEF

Project Name :
Audit Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta Menggunakan *Framework* COBIT pada Domain
Deliver and Support.

Auditor : Amalia Ratna Rahmaani

Project Description :
Melakukan proses audit pada sistem informasi akademik, studi kasus pada staff pengguna sistem informasi akademik di Fakultas Sains dan Teknologi Sunan Kalijaga Yogyakarta menggunakan kerangka kerja COBIT.

Need Analys : Wawancara

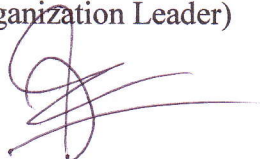
Project Schedule : November 2013 – Januari 2014

Stakeholder List :

RACI Respondent	Actual Respondent
Chief Information Officer (CIO)	Agung Fatwanto, Ph.D
Head IT Administration (HITA)	Agung Fatwanto, Ph.D
Head Operation (HO)	Rahmadhan Gatra, ST
Service Manager (SM)	Siti Mutmainah, M.Cs
Head Development (HD)	Salim Athari, SKom
Chief Architect (CA)	Agung Fatwanto, Ph.D
Bussiness Project Owner (BPO)	M. Arif Agus Wibisono
Incident/Desk Manager (IDM)	Siti Mutmainah, M.Cs

Yogyakarta, Januari 2014

Approved by
(Organization Leader)



Agung Fatwanto, Ph.D

NIP. 19770103 200501 1 003

Auditor



Amalia Ratna Rahmaani

NIM. 06650024

LAMPIRAN B

Document Registry



DOCUMENT REGISTRY

Project Name : Audit Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga menggunakan COBIT *Framework* pada Domain Deliver and Support

Auditor : Amalia Ratna Rahmaani

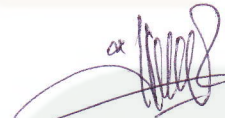
Project Description : Melakukan audit Sistem Informasi Akademik pada staff Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan menggunakan COBIT *Framework* yang berfokus pada Domain *Deliver and Support*.

Project Schedule : November 2013 – Januari 2014

Document List : Attached*

Yogyakarta, Januari 2014

Auditor



Amalia Ratna Rahmaani

NIM. 06650024

LIST OF DOCUMENTS USED

No	Document Form	Document ID
1	FRM AUD PRO	PRO-DEF
2	FRM AUD-INTV-QST	INTV-CIO
3		INTV-HITA
4		INTV-HO
5		INTV-HD
6		INTV-SM
7		INTV-CA
8		INTV-BPO
9		INTV-IDM
10		FRM DES-PRO
11	DEF-DS2	
12	DEF-DS4	
13	DEF-DS8	
14	FRM MM	MM-DS1
15		MM-DS2
16		MM-DS4
17		MM-DS8
18	FRM KPI-KGI	KPI/KGI-DS1
19		KPI/KGI-DS2
20		KPI/KGI-DS4
21		KPI/KGI-DS8
22	FRM CO-QST	QST-DS1
23		QST-DS2
24		QST-DS4
25		QST-DS8
26	FRM REV-DCO	REV-DS1
27		REV-DS2
28		REV-DS4
29		REV-DS8

LAMPIRAN C

Process Definition



LAMPIRAN D.a *Process Definition DSI*



PROCESS DEFINITION

Doc ID : DEF-DS1

Process Name : DS1. Menentukan dan Mengolah Tingkat Layanan

Process Description :

Parameter ini berguna untuk mengetahui apakah tingkat layanan IT dan dukungan perusahaan terhadap ketersediaan layanan tersebut harus dikelola dan didefinisikan dengan jelas dalam hal uraian tanggung jawab, waktu respon, pengawasan dan pelaporannya.

DCOs : DS1.1 Manajemen kerangka kerja tingkat layanan

DS1.2 Definisi dari layanan-layanan yang ada

DS1.3 Prosedur atau persetujuan tingkat layanan

DS1.4 Prosedur atau persetujuan tingkat operasi

DS1.5 Pengawasan dan pelaporan dari pencapaian tingkat pelayanan

DS1.6 Pratinjau dari prosedur atau persetujuan dari tingkat layanan

Need Analysis : Wawancara pihak terkait

Stakeholder List :

Stakeholder Responsible	Name
Service Manager (SM)	Siti Mutmainah, M.Cs
Head Operations (HO)	Rahmadhan Gatra, S.T.
Head IT Administration (HITA)	Agung Fatwanto, Ph.D

LAMPIRAN D.b *Process Definition DS2*



PROCESS DEFINITION

Doc ID : DEF-DS2

Process Name : DS2. Mengelola layanan pihak ketiga

Process Description :

Parameter ini berguna untuk mengetahui apakah pengelolaan terhadap layanan TI yang dilakukan atau disediakan oleh pihak eksternal (third party), misalnya untuk proses outsourcing, harus mencakup kesepakatan layanan, kontrak, pengawasan, dan aspek legalitasnya.
--

DCOs : DS2.1 Identifikasi dari semua hubungan dengan penyedia
DS2.2 Manajemen hubungan dengan penyedia
DS2.3 Manajemen resiko dengan penyedia
DS2.4 Pengawasan terhadap performasi penyedia

Need Analysis : Wawancara pihak terkait

Stakeholder List :

Stakeholder Responsible	Name
Head Operations (HO)	Rafiqadhan Satria, S.T.
Head Development (HD)	Salim Athari, S.Kom.
Head IT Administration (HITA)	Agung Fatmanto, Ph.D.

LAMPIRAN D.c *Process Definition DS4*



PROCESS DEFINITION

Doc ID : DEF-DS4

Process Name : DS4. Memastikan layanan yang berkelanjutan

Process Description :

Parameter ini berguna untuk memastikan ketersediaan dan kesinambungan layanan-layanan IT dalam memenuhi kebutuhan bisnis perusahaan melalui kegiatan analisa resiko-resiko yang terkait dengan TI, keamanan sistem, dan ketersediaan sumber daya yang diperlukan.

DCOs : DS4.1 Kerangka kerja TI yang berkelanjutan
DS4.2 Perencanaan TI yang berkelanjutan
DS4.3 Sumber daya teknologi informasi yang kritis
DS4.4 Perbaikan terhadap perencanaan teknologi informasi yang berkelanjutan
DS4.5 Percobaan terhadap perencanaan teknologi informasi yang berkelanjutan
DS4.6 Pelatihan perencanaan teknologi informasi yang berkelanjutan
DS4.7 Distribusi dari perencanaan IT yang berkelanjutan
DS4.8 Pemulihan dan kelanjutan dari pelayanan IT
DS4.9 Penyimpanan cadangan IT yang berkelanjutan
DS4.10 Pratinjau pasca kelanjutan

Need Analysis : Wawancara pihak terkait

Stakeholder List :

Stakeholder Responsible	Name
Head Operations (HO)	Rahmadhan Gatra, S.T.
Head IT Administration (HITA)	Agung Fatavanto, Ph.D.
Head Development (HD)	Salim Athari, S.Kom.
Chief Architect (CA)	Agung Fatavanto, Ph.D.
Bussiness Project Owner (BPO)	M Arie Agus Wibisono

LAMPIRAN D.d *Process Definition DS8*



PROCESS DEFINITION

Doc ID : DEF-DS8

Process Name : DS8. Mengelola Meja Layanan dan Insiden

Process Description :

Parameter ini berguna untuk mengetahui apakah pengadaan fasilitas yang dapat membantu dan memberikan saran atau solusi bagi pengguna dalam menghadapi masalah dalam penggunaan TI.
--

DCOs : DS8.1 Meja dan pelayanan
DS8.2 Pendaftaran pertanyaan/keluhan pengguna
DS8.3 Eskalasi Insiden
DS8.4 Penutupan/mengatasi insiden
DS8.5 Pelaporan dan analisa trend

Need Analysis : Wawancara pihak terkait

Stakeholder List :

Stakeholder Responsible	Name
Head Operations (HO)	Rahmadhan Gatra, S.T.
Head Development (HD)	Salim Athari, S. Kom.
Chief Architect (CA)	Agung Fatwanto, Ph.D
Incident/Desk Manager (IDM)	Siti Mutmainah, M. Cs

LAMPIRAN E

Maturity Model



LAMPIRAN E.a *Maturity Model* DS1



MANAGEMENT GUIDELINES

Maturity Model

Doc ID : MM-DS1

Skala	Penjelasan
0 Non-Existent	Manajemen tidak mengenali kebutuhan sebuah proses untuk tingkat pelayanan teridentifikasi. Akuntabilitas dan tanggung jawab memonitor tidak ada.
1 Initial	Ada kesadaran terhadap kebutuhan untuk mengatur tingkat layanan, tetapi prosesnya informal dan raktif. Tanggung jawab dan akuntabilitas untuk mendefinisikan dan mengatur pelayanan tidak didefinisikan. Jika ada pengukuran performansi, maka kualitasnya tidak mencapai sasaran yang tepat. Pelaporan bersifat informal, jarang dan tidak konsisten.
2 Repeatable but Intuitive	Terdapat dokumen SLA, tetapi bersifat informal dan tidak ditinjau ulang. Pelaporan tingkat layanan tidak lengkap dan terkadang tidak relevan atau tepat untuk pengguna. Pelaporan tingkat layanan tergantung pada kemauan dan kemampuan individu manajer. Koordinator tingkat layanan diberi penugasan dengan jelas namun dengan otoritas yang terbatas. Jika proses untuk memenuhi tingkat layanan ada, maka proses tersebut bersifat sukarela dan tidak dipaksakan.
3 Defined Process	Tanggung jawab terdefiniskan dengan baik, namun dengan otoritas yang diserahkan pada pegawai. Proses pembuatan prosedur persetujuan tingkat layanan berada pada titik untuk menilai tingkat layanan dan kepuasan pengguna. Layanan dan tingkat layanan didefinisikan, didokumentasikan dan disetujui melalui proses standar. Kelemahan diidentifikasi, tetapi prosedur untuk menyelesaikan kelemahan bersifat informal. Ada hubungan jelas antara pencapaian tingkat layanan yang diinginkan dengan dana yang diberikan. Tingkat layanan disetujui, tetapi bisa jadi tidak memenuhi kebutuhan bisnis.
4 Managed and Measurable	Tingkat layanan terus menerus didefinisikan didalam fase pendefinisian kebutuhan sisten dan dimasukkan ke dalam desain aplikasi dan lingkungan operasional. Kepuasan konsumen secara rutin diukur dan dinilai. Pengukuran performa merefleksikan kebutuhan konsumen dari

	<p>pada tujuan TI. Ukuran untuk menilai tingkat layanan distandardisasi dan merefleksikan norma industri. Kriteria untuk mendefinisikan tingkat layanan berdasarkan kondisi kritis/terburuk dari bisnis dan termasuk ketersediaan, kehandalan, performansi, kapasitas pertumbuhan, dukungan terhadap pengguna, perencanaan yang terus menerus dan perhatian terhadap keamanan. Analisa terhadap akar permasalahan secara rutin dilakukan jika tingkat layanan mengalami ketidaksesuaian. Proses pelaporan terhadap monitoring tingkat layanan secara otomatis meningkat. Resiko operasional dan finansial yang tidak sesuai dengan tingkat layanan didefinisikan dan demengerti dengan jelas. Terdapat sistem formal tentang pengukuran KPI dan KGI dan diperbaiki terus menerus.</p>
<p>5 Optimized</p>	<p>Kesejajaran antara TI dan tujuan bisnis saat menerapkan sebuah teknologi, termasuk pengevaluasian rasio <i>cost benefit</i>/untung rugi. Semua proses manajemen tingkat layanan ditunjukkan untuk perbaikan secara terus menerus. Tingkat kepuasan pengguna terus menerus dimonitor dan diatur. Tingkat layanan yang diinginkan merefleksikan tujuan strategis bisnis dari unit bisnis yang melawan norma/standar bisnis dievaluasi. Manajemen TI memiliki sumber daya dan akuntabilitas yang dibutuhkan untuk memenuhi target tingkat layanan dan terdapat pengaluran kompensasi untuk pemberian insentif dalam rangka mencapai target. Manajemen senior memonitor KPI dan KGI sebagai bagian dari proses perbaikan yang terus menerus.</p>

LAMPIRAN E.b *Maturity Model* DS2



MANAGEMENT GUIDELINES

Maturity Model

Doc ID : MM-DS2

Skala	Penjelasan
0 Non-Existent	Tanggung jawab dan akuntabilitas tidak didefinisikan. Tidak ada kebijakan resmi dan prosedur mengenai pihak-pihak ketiga yang mengadakan perjanjian. Layanan pihak ketiga tidak ada yang disetujui maupun ditinjau oleh manajemen. Tidak ada pengukuran aktifitas dan tidak ada pelaporan oleh pihak ketiga. Dalam ketidakhadiran dari kewajiban berdasar perjanjian untuk melaporkan, manajemen senior tidak mengetahui kualitas dari penyampaian layanan.
1 Initial	Manajemen sadar akan kebutuhan untuk memiliki kebijakan dokumentasi dan prosedur bagi manajemen pihak ketiga, termasuk kontrak yang tertandatangani. Tidak ada bentuk standar persetujuan dengan penyedia layanan. Pengukuran terhadap tingkat layanan bersifat informal dan reaktif. Latihan bergantung pada pengalaman dan individu dan penyedia layanan (jika ada permintaan).
2 Repeatable but Intuitive	Pengawasan terhadap pihak ketiga berhubungan dengan resiko dan penyampaian dari layanan adalah informal. Kontrak sementara dan sudah ditandatangani, digunakan dengan syarat dan kondisi standar penjual (deskripsi layanan yang perlu disediakan). Laporan penyedia layanan tersedia, tetapi tidak membantu tujuan bisnis.
3 Defined Process	Prosedur yang didokumentasikan dengan baik berpengaruh terhadap layanan pihak ketiga dengan proses yang jelas pemeriksaan dan berunding dengan penjual. Ketika sebuah persetujuan untuk ketentuan dari layanan dibuat, hubungan dengan pihak ketiga semata-mata hanya berdasar perjanjian. Pada dasarnya layanan tersedia diperinci dalam perjanjian dan mencakup kelegalan/sah, kebutuhan operasional dan pengendalian kebutuhan. Pertanggung jawaban kesalahan dari layanan pihak ketiga ditetapkan. Syarat-syarat perjanjian berdasarkan pola terstandar. Resiko bisnis berhubungan dengan layanan pihak ketiga dinilai dan dilaporkan.
4	Kriteria formal dan standar disusun untuk mendefinisikan bentuk

<p>Managed and Measurable</p>	<p>perjanjian, termasuk ruang lingkup pekerjaan, layanan yang disediakan, anggapan, jadwal/daftar, biaya, rencana penagihan dan tanggung jawab. Pertanggungjawaban perjanjian dan pengelolaan vendor ditetapkan. Kecepatan vendor, resiko dan kemampuan diperiksa secara terus-menerus. Kebutuhan layanan didefinisikan dan dihubungkan dengan tujuan bisnis. Sebuah proses ada untuk meninjau layanan yang berlawanan dengan syarat-syarat perjanjian, menyediakan input untuk mengakses layanan pihak ketiga saat ini dan akan datang. Pergantian model harga digunakan dalam mendapatkan proses. Semua pihak yang terlibat penggarapan layanan, biaya, dan kejadian yang penting. KPIs dan KGIs yang berkaitan dengan kekeliruan penyedia layanan telah diakui.</p>
<p>5 Optimized</p>	<p>Perjanjian ditandatangani oleh pihak ketiga yang ditinjau pada waktu-waktu tertentu pada interval yang sebelumnya telah didefinisikan. Pertanggungjawaban untuk mengelola supplier dan kualitas dari penyedia layanan disetujui dan ditandatangani. Bukti dari perjanjian untuk mengerjakan, sah dan ketetapan pengendalian dimonitor dan tindakan perbaikan diselenggarakan. Pihak ketiga menjadi subjek independen yang pada waktu-waktu tertentu ditinjau, dan feedback dari kinerja disediakan dan digunakan untuk meningkatkan penyampaian layanan. Pengukuran yang berbeda-beda agar sesuai untuk mengubah kondisi bisnis. Pengukuran tersebut mendukung penemuan secara dini mengenai masalah potensial dengan layanan pihak ketiga. Pelaporan terdefinisi dan yang lengkap akan pencapaian tingkat layanan dihubungkan dengan penggantian pihak ketiga. Pengelola mengatur proses dari perolehan layanan pihak ketiga dan pengawasan berdasar pada hasil dari KPIs dan KGIs.</p>

LAMPIRAN E.c *Maturity Model* DS4



MANAGEMENT GUIDELINES

Maturity Model

Doc ID : MM-DS4

Skala	Penjelasan
0 Non-Existent	Tidak ada pemahaman terhadap resiko, kelemahan dan ancaman operasi TI atau akibat dari kehilangan layanan TI dan dampaknya terhadap kelangsungan bisnis perusahaan. Kontinuitas service tidak dijadikan kebutuhan oleh manajemen.
1 Initial	Tanggungjawab terhadap kelangsungan service bersifat informal dan otoritas untuk melakukan tanggungjawab bersifat terbatas. Manajemen menyadari adanya resiko yang berhubungan pada kebutuhan layanan yang berkelanjutan. Fokus manajemen untuk kelangsungan layanan terdapat pada sumber-sumber infrastruktur daripada terhadap layanan TI. Pengguna melaksanakan <i>work around</i> /program sebagai respon terhadap gangguan layanan. Respon aplikasi dan tenaga TI terhadap gangguan bersifat reaktif dan tanpa persiapan. Suatu perencanaan dijadwalkan untuk mencari kebutuhan TI namun tidak memenuhi kebutuhan bisnis.
2 Repeatable but Intuitive	Terdapat penugasan untuk menjamin keberlangsungan layanan. Pencapaian untuk menjamin kelangsungan layanan dipisah-pisahkan pelaksanaannya/tidak terpadu. Pelaporan terhadap ketersediaan sistem bersifat sporadis/tersebar, tidak lengkap dan tidak mencantumkan akibat terhadap bisnis. Tidak ada rencana keberlangsungan TI yang telah didokumentasikan, walaupun ada komitmen terhadap keberlangsungan layanan dan sebagian prinsip-prinsipnya juga telah diketahui. Terdapat pencatatan intervensi akan sistem yang kritis dari komponen, tetapi bisa jadi pencatatannya tidak dapat diandalkan. Prakteknya terdapat keberlangsungan layanan, namun kesuksesannya berdasarkan pada individu masing-masing/operator yang melaksanakannya.
3 Defined Process	Akuntabilitas dari manajemen terhadap keberlangsungan layanan bersifat pasti (tidak ambigu). Suatu tanggungjawab terhadap perencanaan dan pengetesan ditugaskan dan didefinisikan secara jelas. Perencanaan terhadap keberlangsungan TI didokumentasikan dan berdasarkan terhadap kekritisian sistem dan akibat terhadap bisnis. Terdapat pelaporan secara periodik terhadap keberlangsungan uji terhadap layanan. Ada individu yang berinisiatif terhadap

	<p>standar dan menerima pelatihan untuk kecelakaan besar atau bencana alam. Manajemen mengkomunikasikan secara konsisten kebutuhan akan perencanaan untuk memastikan keberlangsungan layanan. Terdapat ketersediaan komponen dan sistem secara berlebih. Terdapat inventarisasi dari sistem dan komponen yang kritis.</p>
<p>4 Managed and Measurable</p>	<p>Tanggungjawab dan kestandaran terhadap keberlangsungan layanan terus dilaksanakan. Terdapat penugasan terhadap tanggungjawab untuk pemeliharaan akan suatu keberlangsungan layanan. Aktifitas pemeliharaan berdasarkan pada hasil uji layanan yang terus menerus, layanan baik internal dan perubahan teknologi TI dan lingkungan bisnis. Data yang terstruktur tentang keberlangsungan layanan dikumpulkan, dianalisa, dilaporkan, dan dilaksanakan tepat waktu. Terdapat pelatihan yang bersifat formal dan wajib praktik baik akan ketersediaan, terus disebarluaskan secara konsisten. Ketersediaan praktik dan perencanaan terhadap layanan yang terus menerus, saling mempengaruhi satu sama lain. Kejadian yang tidak berlanjut telah diklasifikasikan dan setiap akibat-akibat yang semakin bertambah diketahui ikut terlibat. KGI dan KPI untuk layanan terus menerus telah dibangun dan disetujui tetapi tidak diukur secara konsisten.</p>
<p>5 Optimized</p>	<p>Proses layanan terus menerus yang terintegrasi terdapat dalam laporan pembandingan dan praktik eksternal terbaik. Perencanaan kontinuitas TI terintegrasi dengan kontinuitas bisnis dan dipelihara secara rutin. Kebutuhan untuk menjamin layanan yang terus menerus aman dari vendor dan supplier besar. Terdapat uji secara global akan perencanaan kontinuitas TI dan hasil pengujian dimasukkan untuk mengupdate perencanaan. Pengumpulan dan analisa data digunakan untuk perbaikan yang terus menerus terhadap proses. Terdapat pengaturan secara penuh terhadap praktik dan perencanaan layanan yang terus menerus. Manajemen menjamin bahwa kecelakaan atau bencana tidak muncul sebagai bagian dari kesalahan. Pelaksanaan secara bertingkat dimengerti dan ditegaskan. KGI dan KPI pada pencapaian layanan yang kontinyu diukur dalam bentuk yang sistematis. Manajemen mengatur perencanaan untuk keberlangsungan layanan sebagai respon terhadap KGI dan KPI.</p>

LAMPIRAN E.d *Maturity Model* DS8



MANAGEMENT GUIDELINES

Maturity Model

Doc ID : MM-DS8

Skala	Penjelasan
0 Non-Existent	Tidak ada pendukung untuk menyelesaikan pertanyaan dan persoalan user. Tidak memiliki kelengkapan yang berhubungan dengan proses pengelolaan. Organisasi tidak mengenali ada persoalan yang perlu ditunjukkan.
1 Initial	Manajemen mengenali sebuah proses yang didukung oleh alat-alat dan personil yang dibutuhkan untuk menanggapi pertanyaan pengguna dan mengontrol pemecahan kejadian. Bagaimanapun tidak ada proses standarisasi dan hanya mengaktifkan kembali pendukung yang disediakan. Manajemen tidak memonitor pertanyaan pengguna, kejadian atau trend/arah/kecenderungan. Tidak ada peningkatan proses untuk memastikan masalah- masalah dipecahkan.
2 Repeatable but Intuitive	Ada kesadaran organisasi terhadap kebutuhan fungsi untuk bagian layanan dan yang berkaitan dengan proses bisnis manajemen. Bantuan tersedia dalam basis informasi lewat sebuah jaringan dari individu yang berpengaruh banyak. Individu ini mempunyai beberapa alat-alat umum tersedia untuk membantu dalam pemecahan kejadian. Tidak ada pelatihan dan komunikasi formal dalam standar prosedur, dan tanggungjawab diserahkan pada individu.
3 Defined Process	Kebutuhan fungsi bagian layanan dan yang berkaitan dengan proses manajemen dikenali dan diterima. Prosedur-prosedur telah distandarisasi dan didokumentasikan dan pelatihan yang tidak formal terjadi. Bagaimanapun diserahkan pada individu untuk mendapatkan pelatihan dan mengikuti standar. <i>Frequently ask questions</i> (FAQs) dan user guidelines dikembangkan, tapi individu harus menemukannya dan mungkin tidak mengikutinya. <i>Queries</i> dan <i>incidents</i> ditelusuri dalam basis manual dan secara pribadi dimonitor, tapi sistem pelaporan formal belum ada. Tanggapan terhadap <i>query</i> dan <i>incident</i> yang tepat pada waktunya tidak diukur dan incident mungkin tidak dapat dipecahkan.

	Pengguna telah berkomunikasi dengan jelas dimana dan bagaimana melaporkan permasalahan dan insiden.
4 Managed and Measurable	Ada pemahaman yang lengkap terhadap manfaat dari insiden proses manajemen di semua tingkat organisasi dan fungsi bagian layanan yang tidak dapat dipungkiri cocok dengan unit organisasi. Alat dan teknik diotomisasi dengan dasar pengetahuan yang dipusatkan. Staf bagian layanan dengan cermat berinteraksi dengan staf manajemen masalah. Tanggungjawab yang jelas dan efektifitas dimonitor. Prosedur-prosedur untuk berkomunikasi, memperluas, dan memecahkan insiden ditentukan yang bertugas secara spesifik. Manajemen mengembangkan KPIs dan KGIs untuk kinerja bagian layanan.
5 Optimized	Proses manajemen insiden dan fungsi bagian layanan disusun dan diorganisasikan dengan baik dan berorientasi pada layanan pengguna dengan berpengetahuan luas, berfokus pada pengguna dan berguna. KPIs dan KGIs diukur dan dilaporkan secara otomatis. FAQ yang luas dan mencakup banyak hal merupakan bagian penting dari dasar pengetahuan. Alat-alat ditempatkan untuk memungkinkan pengguna untuk mendiagnosa sendiri dan memecahkan insiden. Nasihat yang konsisten dan insiden dipecahkan dengan cepat dalam sebuah proses peningkatan yang terstruktur. Manajemen memerlukan sebuah tool yang digabungkan dengan statistik kinerja proses manajemen insiden dan fungsi bagian layanan. Proses-proses disaring ke tingkat latihan insiden terbaik, berdasarkan pada hasil dari analisa KPIs dan KGIs, perbaikan secara terus menerus dan membandingkan dengan organisasi lain.

LAMPIRAN F

KPI—KGI



LAMPIRAN F.a KPI—KGI DS1



KPI, PKGI, ITKGI

Doc ID : KPI/KGI-DS1

Key Performance Indicator	Key Goal Indicator for Process	Key Goal Indicator for IT
<ul style="list-style-type: none">• Jumlah pratinjau SLA formal yang bersesuaian dengan bisnis pertahun.• Prosentase tingkat layanan yang dilaporkan. Prosentase tingkat layanan yang dilaporkan secara otomatis.• Jumlah dari hari kerja yang dilewatkan untuk mengurus sebuah tingkat layanan setelah persetujuan dengan pengguna.	<ul style="list-style-type: none">• Jumlah layanan yang tidak terdapat dikatalog. Prosentase layanan yang bersesuaian dengan tingkat layanan.• Prosentase tingkat layanan yang diukur.	<ul style="list-style-type: none">• Prosentase dari stakeholder bisnis yang merasa puas terhadap kesesuaian layanan dengan level yang disetujui.• Prosentase dari user yang merasa puas terhadap kesesuaian layanan dengan level yang disetujui.

LAMPIRAN F.b KPI—KGI DS2



KPI, PKGI, ITKGI

Doc ID : KPI/KGI-DS2

Key performance Indicator	Key Goal Indicator for Process	Key Goal Indicator for IT
<ul style="list-style-type: none">• Prosentase dari setiap supplier untuk mendefinisikan kebutuhan dan tingkat layanan secara jelas.• Prosentase dan mayoritas supplier dalam hal monitoring.• Tingkat pemenuhan bisnis dengan efektifitas komunikasi dari supplier.• Tingkat kepuasan supplier dengan efektifitas komunikasi dari supplier.• Prosentase kecelakaan yang signifikan dari supplier setiap satuan waktu yang tidak dikomplain.	<ul style="list-style-type: none">• Prosentase dari mayoritas supplier dan tingkat layanan secara jelas.• Jumlah dari perselisihan formal dengan supplier.• Prosentase dari perselisihan dengan supplier berkaitan dengan masalah faktur (<i>invoice</i>).	<ul style="list-style-type: none">• Jumlah dari komplain user dikarenakan layanan yang dikontrakan.• Prosentase dari pembelanjaan sehubungan dengan pengadaan yang bersifat kompetitif.

LAMPIRAN F.c KPI—KGI DS4



KPI, PKGI, ITKGI

Doc ID : KPI/KGI-DS4

Key performance Indicator	Key Goal Indicator for Process	Key Goal Indicator for IT
<ul style="list-style-type: none">• Waktu yang diperlukan antar pengetesan dari berbagai macam elemen dari perencanaan keberlangsungan TI.• Jumlah jam yang digunakan dalam pelatihan untuk keberlanjutan TI per tahun per pegawai TI yng relevan.• Prosentase dari komponen dalam infrastruktur yang bersifat kritis (critical).	<ul style="list-style-type: none">• Prosentase dari SLA yang bersesuaian dengan proses bisnis.• Jumlah dari proses bisnis yang kritis berdasarkan TI dan tidak terpenuhi oleh perencanaan keberlanjutan TI.• Prosentase dari tes yang mencapai tujuan <i>recovery</i>.• Jumlah dari gangguan proses yang kritis.	<ul style="list-style-type: none">• Jumlah jam yang hilang setiap bulan berdasarkan hal yang tidak terencana.

LAMPIRAN F.d KPI—KGI DS8



KPI, PKGI, ITKGI

Doc ID : KPI/KGI-DS8

Key performance Indicator	Key Goal Indicator for Process	Key Goal Indicator for IT
<ul style="list-style-type: none">• Prosentase kejadian dan permintaan layanan yang dilaporkan dan dicatat menggunakan peralatan otomatis.• Jumlah hari pelatihan setiap staf bagian layanan setiap tahun.• Jumlah panggilan yang ditangani setiap staff bagian layanan setiap jam.• Prosentase kejadian yang membutuhkan bantuan lokasi/setempat (bantuan lapangan, kunjungan pribadi).• Rata-rata waktu bagi pemulihan data.	<ul style="list-style-type: none">• Prosentase pemecahan pertama berdasar pada total permintaan.• Prosentase kejadian yang dibuka kembali.• Tarif dasar panggilan.• Rata-rata lamanya kejadian dengan kekerasan.• Rata-rata kecepatan untuk menanggapi telepon dan email/permintaan web.	<ul style="list-style-type: none">• Kepuasan user dengan bantuan pertama (bagian pelayanan atau pengetahuan dasar).• Prosentase kejadian yang dipecahkan yang telah disetujui atau dapat diterima suatu waktu tertentu.

LAMPIRAN G

Questions of Detail Control Objective



LAMPIRAN G.a

Questions of Detail Control Objective DS1



Questions of Detail Control Objective

Doc ID : QST-DS1

DS1.1 Manajemen kerangka kerja tingkat layanan		Responsible by						
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	IDM
Q1.1	Apakah ada pengendalian terhadap manajemen kerangka kerja tingkat layanan?	✓						
Q1.2	Seperti apa pengendalian tersebut?	✓						
Q1.3	Apakah ada dokumentasi dari setiap kerangka kerja tingkat layanan? Bersifat informal atau sudah formal?	✓		✓	✓			
DS1.2 Definisi dari layanan-layanan yang ada		Responsible by						
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	IDM
Q1.4	Sudah adakah definisi-definisi mengenai layanan-layanan?	✓						
Q1.5	Adakah katalog layanan untuk mengorganisasi atribut kerja?	✓						
DS1.3 Prosedur atau persetujuan tingkat layanan		Responsible by						
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	IDM
Q1.6	Apakah kerangka kerja yang dimiliki sudah mencakup semua struktur organisasi?	✓						

DS1.4 Prosedur atau persetujuan tingkat operasi		Responsible by						
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	IDM
Q1.7	Bagaimana operasi layanan dilakukan untuk mendukung kebutuhan tingkat layanan?	✓						
Q1.8	Apakah ada keterlibatan user dalam mendefinisikan dan memodifikasi tingkat layanan?	✓						
Q1.9	Apakah sudah ada definisi tanggungjawab user terhadap Sistem Informasi Akademik? seperti apa?	✓						
Q1.10	Bagaimana definisi layanan yang disediakan untuk user staff? Sudah jelaskah?	✓						
DS1.5 Pengawasan dan pelaporan dari pencapaian tingkat pelayanan		Responsible by						
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	IDM
Q1.11	Adakah pemantauan terhadap pencapaian keberhasilan Sistem Informasi Akademik?	✓	✓					
Q1.12	Adakah pratinjau terhadap kebutuhan tingkat layanan secara berkala?	✓						
DS1.6 Pratinjau dari prosedur/persetujuan dari tingkat pelayanan dan kontrak		Responsible by						
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	IDM
Q1.13	Apabila ada usulan/tambahan terhadap performa Sistem Informasi Akademik, bagaimana akan ditanggapi?		✓	✓	✓			
Q1.14	Adakah individu yang diberi kewenangan untuk melakukan pengawasan dan pelaporan terhadap kinerja Sistem Informasi Akademik.?				✓			

LAMPIRAN G.b

Questions of Detail Control Objective DS2



Questions of Detail Control Objective

Doc ID : QST-DS2

DS2.1 Identifikasi dari semua hubungan dengan penyedia		Responsible by						
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	IDM
Q2.1	Bagaimana identifikasi dilakukan terhadap supplier? Seperti apa?		✓	✓	✓			
DS2.2 Manajemen hubungan dengan penyedia		Responsible by						
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	IDM
Q2.2	Adakah kontrak yang ditandatangani sebagai wujud hubungan kerjasama formal dengan penyedia? Seperti apa?		✓	✓	✓			
Q2.3	Sudah adakah dokumentasi mengenai hubungan teknik dan organisasi?		✓	✓	✓			
Q2.4	Meliputi apa saja dokumentasi tersebut? Tugas, tanggungjawab, tujuan?		✓	✓	✓			
DS2.3 Manajemen resiko penyedia		Responsible by						
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	IDM
Q2.5	Bagaimana penanganan terhadap resiko masalah yang mungkin terjadi dengan pihak ketiga?		✓	✓	✓			

DS2.4 Pengawasan terhadap performansi penyedia		Responsible by						
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	IDM
Q2.6	Bagaimana pengawasan terhadap kinerja pihak ketiga dilakukan?		✓	✓	✓			
Q2.7	Sudah adakah dokumentasi terhadap kinerja pihak ketiga?		✓	✓	✓			

LAMPIRAN G.c

Questions of Detail Control Objective DS4



Questions of Detail Control Objective

Doc ID : QST-DS4

DS4.1 Kerangka kerja TI yang berkelanjutan		Responsible by						
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	IDM
Q4.1	Adakah individu yang bertanggungjawab terhadap kinerja Sistem Informasi Akademik?		✓		✓			
Q4.2	Bagaimana kerangka kerja disusun untuk memastikan sistem berjalan dengan baik dan terus menerus?		✓			✓		
Q4.3	Apakah kerangka kerja yang dibangun sudah mencakup semua item?		✓		✓	✓		
Q4.4	Seperti apa prinsip backup dan recovery sistem dilakukan?		✓					
Q4.5	Apabila terjadi gangguan aplikasi, file-file data serta kebutuhan hardware, solusi alternatif apa yang dilakukan?		✓	✓	✓			
DS4.2 Perencanaan TI yang berkelanjutan		Responsible by						
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	IDM
Q4.6	Mencakup apa saja rencana kerja, petunjuk penggunaan, aturan dan tanggungjawab, prosedur?		✓		✓	✓		
DS4.3 Sumber daya TI yang kritis		Responsible by						
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	IDM
Q4.7	Bagaimana prosedur operasional sumber daya TI yang bersifat kritikal?		✓	✓				

DS4.4 Perbaikan terhadap perencanaan TI yang berkelanjutan		Responsible by						
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	IDM
Q4.8	Adakah perubahan prosedur dilakukan secara berkala untuk memastikan rencana kesinambungan TI, agar sesuai dengan kebutuhan bisnis?		✓		✓	✓		
Q4.9	Bagaimana rencana kerja Sistem Informasi Akademik dibuat? Apakah sesuai dengan tujuan organisasi?		✓			✓		
DS4.5 Percobaan terhadap perencanaan TI yang berkelanjutan		Responsible by						
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	IDM
Q4.10	Adakah uji rencana kesinambungan TI dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa sistem TI berjalan sesuai tujuan organisasi?		✓					
DS4.6 Pelatihan terhadap perencanaan TI yang berkelanjutan		Responsible by						
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	IDM
Q4.11	Adakah sesi pelatihan reguler untuk semua pihak mengenai prosedur dan peran serta tanggungjawab?		✓				✓	
DS4.7 Distribusi dari perencanaan TI yang berkelanjutan		Responsible by						
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	IDM
Q4.12	Apakah ada pertemuan tertentu untuk mendistribusikan kesinambungan perencanaan TI?		✓		✓	✓		

DS4.8 Pemulihan dan kelanjutan dari pelayanan TI		Responsible by						
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	IDM
Q4.13	Sudah adakah kerangka kerja alternatif formal yang akan dijadikan solusi alternatif apabila terjadi gangguan layanan Sistem Informasi Akademik?		✓		✓	✓		
Q4.14	Bagaimana prosedur rencana kerja kinerja Sistem Informasi Akademik diimplementasikan?		✓	✓	✓			
Q4.15	Tindakan seperti apa yang diambil untuk memastikan pemulihan sistem setelah terjadi permasalahan tertentu?		✓		✓			
DS4.9 Penyimpanan cadangan dari offsite		Responsible by						
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	IDM
Q4.16	Bagaimana pengelolaan fasilitas penyimpanan offsite sistem/data?		✓	✓				
Q4.17	Adakah pengawasan dan evaluasi terhadap pengaturan offsite sistem dilakukan secara periodik?		✓		✓			
DS4.10 Pratinjau pasca-kelanjutan		Responsible by						
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	Manajemen
Q4.18	Apabila terdapat solusi alternatif, apakah dilakukan pelatihan terhadap individu tertentu untuk mengimplementasikannya?		✓					
Q4.19	Sudah adakah dokumentasi mengenai solusi jika terjadi gangguan layanan Sistem Informasi Akademik dan prosedur yang berkaitan?		✓					

LAMPIRAN G.d

Questions of Detail Control Objective DS8



Questions of Detail Control Objective

Doc ID : QST-DS8

DS8.1 Meja pelayanan		Responsible by						
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	IDM
Q8.1	Apakah terdapat media komunikasi untuk menampung pertanyaan atau keluhan yang diajukan pengguna?							✓
Q8.2	Adakah individu yang bertugas memantau meja pelayanan?							✓
DS8.2 Pendaftaran pertanyaan/keluhan pengguna		Responsible by						
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	IDM
Q8.3	Adakah klasifikasi insiden tertentu berdasarkan prioritas?							✓
Q8.4	Adakah prosedur yang ditetapkan untuk segera menyelesaikan insiden atau permintaan pengguna?		✓		✓	✓		✓
DS8.3 Eskalasi Insiden		Responsible by						
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	IDM
Q8.5	Adakah kerjasama dengan pihak manajemen lain dalam melayani masukan pengguna?							✓
Q8.6	Bagaimana analisa dilakukan terhadap permasalahan yang diajukan oleh user?		✓		✓	✓		✓
Q8.7	Apakah dilakukan analisa secara berkala terhadap permasalahan yang mungkin diajukan oleh pengguna?							✓

Q8.8	Apakah dilakukan pemeriksaan secara berkala terhadap aset TI yang dimiliki?											
DS8.4 Penutupan/mengatasi insiden												
Responsible by												
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	IDM				
Q8.9	Dari segi kapasitas solusi dan ketepatan waktu, bagaimana respon diberikan oleh pihak pengelola?		✓		✓	✓		✓				
DS8.5 Pelaporan dan analisa trend												
Responsible by												
Kode	Pertanyaan	SM	HO	HITA	HD	CA	BPO	IDM				
Q8.10	Apakah dilakukan rekapitulasi dan analisa terhadap permasalahan secara berkala, agar tidak terjadi lagi dimasa mendatang?							✓				
Q8.11	Apakah ada laporan yang disusun untuk setiap kegiatan meja pelayanan, sebagai pengukuran tingkat pelayanan?							✓				
Q8.12	Apakah setiap permasalahan yang dilaporkan oleh pengguna selalu ditanggapi?		✓		✓	✓		✓				
Q8.13	Adakah dokumentasi mengenai permasalahan baik berupa pertanyaan atau keluhan dari pengguna?							✓				

LAMPIRAN H

Review Assesment Audit



LAMPIRAN H.a

Review Assesment Audit DS1



Review Detail Control Result**DS1 Mendefinisikan dan Mengelola Tingkat Layanan**

Doc ID : REV-DS1

Detail Control Objective	Responsible by	Description
DS1.1 Manajemen kerangka kerja tingkat layanan	SM	Dalam manajemen kerangka kerja tingkat layanan, sudah terdapat pengendalian proses kerjanya meski masih bersifat informal. Dimana pengawasan masih dalam proses pengendalian tersebut dilakukan oleh unit terkait atau head operations. Namun belum terdapat dokumentasi, dan bersifat informal
	HITA	Belum terdapat dokumentasi secara lengkap dan terperinci, serta bersifat formal.
	HD	Dalam manajemen kerangka kerja tingkat layanan, sudah terdapat pengendalian proses kerjanya meski masih bersifat informal. Dimana pengawasan masih dalam proses pengendalian tersebut dan dilakukan oleh unit terkait atau head operations. Namun belum terdapat dokumentasi, dan bersifat informal.
	Auditor	Sudah ada definisi dari manajemen kerangka kerja, meski bersifat informal. Dan sudah terdapat pengendalian kerja dari manajemen tersebut. Termasuk didalamnya adalah pengawasan terhadap kerangka kerja tingkat layanan. Dokumentasi dari kerangka kerja tingkat layanan masih bersifat informal, dan belum terperinci.
Maturity Score		2

Detail Control Objective	Responsible by	Description
DS1.2 Definisi dari layanan-layanan yang ada	SM	Dokumentasi dari kerangka kerja layanan sudah ada meski bersifat informal. Dan sudah terdapat definisi-definisi mengenai layanan-layanan yang terdapat dalam SOP meski belum terdapat katalog secara resmi.

	Auditor	Sudah terdapat dokumentasi dan definisi kerangka kerja pada tingkat layanan yang sesuai dengan standar operasional pelaksana yang terdapat pada organisasi meski masih bersifat informal. Untuk mengorganisasi atribut kerja, organisasi menggunakan SOP yang sudah ada dan belum menggunakan katalog.
	Maturity Score	2

Detail Control Objective	Responsible by	Description
DS1.3 Prosedur atau persetujuan tingkat layanan	SM	Kerangka kerja prosedur atau persetujuan tingkat layanan sudah mencakup semua struktur organisasi.
	Auditor	Detail SOP yang digunakan dalam kerangka kerja prosedur atau persetujuan tingkat layanan sudah mencakup semua struktur organisasi.
	Maturity Score	2

Detail Control Objective	Responsible by	Description
DS 1.4 Prosedur atau persetujuan tingkat operasi	SM	Operasi layanan dilakukan untuk mendukung kebutuhan tingkat layanan dan terdapat keterlibatan user dalam mendefinisikan dan memodifikasi tingkat layanan. Definisi layanan dan tanggungjawab dari masing-masing user sudah sesuai dengan levelnya.
	Auditor	Operasional layanan yang digunakan untuk mendukung kebutuhan tingkat layanan diselesaikan dalam waktu sekali berhenti atau dalam waktu sehari jika prosedur yang diperlukan lebih panjang. Tanggungjawab user didefinisikan sesuai level Sistem Informasi Akademik secara jelas.
	Maturity Score	3

Detail Control Objective	Responsible by	Description
DS1.5 Pengawasan dan pelaporan dari pencapaian tingkat layanan	SM	Sudah ada pemantauan terhadap pencapaian keberhasilan Sistem Informasi Akademik dan dilakukannya pratinjau terhadap kebutuhan tingkat layanan secara berkala.
	HO	Pemantauan terhadap pencapaian keberhasilan SIA sudah ada dan sudah dilakukan.
	Auditor	Untuk pencapaian keberhasilan SIA sudah dilakukan pemantauan. Kemudian untuk kebutuhan tingkat layanan dilakukan secara berkala yang tidak terjadwalkan akan tetapi berdasarkan permintaan jika diperlukan.
	Maturity Score	3

Detail Control Objective	Responsible by	Description
DS1.6 Pratinjau dari prosedur/persetujuan dari tingkat pelayanan dan kontrak	HO	Usulan diterima dan ditindaklanjuti sesuai dengan SOP, dan sudah ada individu yang berwenang untuk melakukan pengawasan dan pelaporan terhadap kinerja SIA.
	HITA	Usulan atau tambahan terhadap performa SIA akan ditanggapi dalam waktu sehari jika memungkinkan, jika tidak, akan ditindaklanjuti sesuai dengan keputusan penanggungjawab.
	HD	Usulan atau tambahan terhadap performa SIA akan ditanggapi dan ditindak lanjuti jika dianggap penting, akan tetapi jika tidak ada dalam rencana pengembangan tidak diprioritaskan. Sudah ada individu yang berwenang untuk melakukan pengawasan dan pelaporan terhadap kinerja SIA.
	Auditor	Terkadang ada usulan terhadap performa SIA yang akan ditindaklanjuti jika dianggap penting dan ada dalam rencana pengembangan organisasi. Serta sudah ada individu yang diberi kewenangan untuk melakukan pengawasan dan pelaporan terhadap kinerja SIA.

Average Score Maturity Level DS1

Detail Control Objective	Score
DS1.1 Manajemen kerangka kerja tingkat layanan	2
DS1.2 Definisi dari layanan-layanan yang ada	2
DS1.3 Prosedur atau persetujuan tingkat layanan	2
DS1.4 Prosedur atau persetujuan tingkat operasional	3
DS1.5 Pengawasan dan pelaporan dari pencapaian tingkat layanan	3
DS1.6 Pratinjau dari prosedur/persetujuan dari tingkat layanan	3
Maturity Score DS1	2.5

LAMPIRAN H.b

Review Assesment Audit DS2



Review Detail Control Result**DS2 Mengelola Layanan Pihak Ketiga**

Doc ID : REV-DS2

Detail Control Objective	Responsible by	Description
DS2.1 Identifikasi dari semua hubungan dengan penyedia	HO	Penyedia layanan berpusat pada PTIPD dan diidentifikasi kepada pengguna baik staff dan lainnya dengan jelas sesuai dengan SOP.
	HD	Penyedia layanan berpusat pada PTIPD sebagai pengembangan dibawah bagian Rumah Tangga Universitas.
	HITA	Identifikasi penggunaan dari jasa jaringan kepada PTIPD sudah sesuai dengan SOP kontrak penggunaan yang ada begitu juga penggunaan jasa dari PTIPD kepada pengguna SIA juga sudah sesuai SOP yang diidentifikasi secara jelas.
	Auditor	Hubungan dengan penyedia dilakukan oleh PTIPD sebagai pengembangan sistem dibawah persetujuan bagian Rumah Tangga Universitas dan penyedia jasa jaringan bekerjasama dengan pihak luar Universitas dan dikelola oleh PTIPD untuk didistribusikan kegunaannya sesuai SOP.
	Maturity Score	3

Detail Control Objective	Responsible by	Description
DS2.2 Manajemen hubungan dengan penyedia	HO	Terdapat kontrak yang ditandatangani baik terhadap penyedia luar untuk PTIPD sebagai pengembangan atau kepada fakultas sebagai pengguna seperti kontrak penggunaan aplikasi yang sudah dibuat

	diwujudkan dalam bentuk kontrak kerja.
HD	Terdapat kontrak yang ditandatangani baik terhadap penyedia luar untuk PTIPD sebagai pembembang atau kepada fakultas sebagai pengguna seperti kontrak penggunaan aplikasi yang sudah dibuat diwujudkan dalam bentuk kontrak kerja. Dokumentasi secara teknis pelaksanaan dan organisasi juga sudah ada meliputi tugas, tanggungjawab, dan tujuan sesuai dengan SOP.
HITA	Terdapat kontrak yang ditandatangani baik terhadap penyedia luar untuk PTIPD sebagai pembembang atau kepada fakultas sebagai pengguna seperti kontrak penggunaan aplikasi yang sudah dibuat diwujudkan dalam bentuk kontrak kerja. Dokumentasi secara teknis pelaksanaan dan organisasi juga sudah ada meliputi tugas, tanggungjawab, dan tujuan sesuai dengan SOP.
Auditor	Sudah terdapat kontrak kerja terhadap penyedia dan pengguna serta terdokumentasikan sesuai dengan SOP.
Maturity Score	3

Detail Control Objective	Responsible by	Description
DS2.3 Manajemen resiko penyedia	HO	Untuk menangani resiko, penyedia mengaturnya sesuai SOP yang ada dari pelaporan yang kemudian dianalisis dan akan dilaporkan balik kepada pelapor.
	HD	Untuk menangani resiko penyedia belum ada mekanisme secara formal akan tetapi jika tingkat kesulitannya mudah akan diselesaikan sesuai SOP.

	HITA	Dalam menangani resiko masalah yang mungkin terjadi maka diberikan beberapa langkah mulai dari pelaporan, analisa terhadap pihak ketiga, jika tingkat kesulitannya mudah maka dilakukan <i>one day service</i> dan jika sulit maka akan ditangan sampai selesai.
	Auditor	Resiko ditangani sesuai dengan pelaporan yang dilakukan terhadap pihak ketiga dan aka dianalisis oleh pihak penyedia sesuai dengan penangungjawabnya.
	Maturity Score	3

Detail Control Objective	Responsible by	Description
	HO	Belum ada pengawasan terhadap kinerja pihak ketiga secara langsung atau termonitor, hanya dilakukan pengawasan terhadap berapa kali user login ke dalam sistem. Dokumentasi terhadap pihak ketiga juga belum dilakukan.
	HD	Pengawasan terhadap kinerja pihak ketiga belum terdokumentasikan dan hanya dilakukan pengawasan terhadap kinerja pihak ketiga.
DS2.4 Pengawasan terhadap performansi penyedia	HITA	Pengawasan terhadap kinerja pihak ketiga dilakukan sesuai dengan kontrak, dan belum ada dokumentasi penggunaan layanan dari PTIPD meskipun PTIPD sudah ada dokumentasi untuk jasa jaringan.
	Auditor	Pengawasan terhadap performansi penyedia di dokumentasikan sesuai kontrak yang termonitor dalam berapa kali user melakukan login, meskipun belum ada dokumentasi terhadap kinerja pihak pengguna kepada penyedia.
	Maturity Score	2

Average Score Maturity Level DS2

Detail Control Objective	Score
DS2.1 Identifikasi dari semua hubungan dengan penyedia	3
DS2.2 Manajemen hubungan dengan penyedia	3
DS2.3 Manajemen resiko dengan penyedia	3
DS2.4 Pengawasan terhadap performasi penyedia	2
Maturity Score DS2	2.75

Yogyakarta, 30 Januari 2014

Head Organization,

Agung Fatwanto, PhD

LAMPIRAN H.c

Review Assesment Audit DS4



Review Detail Control Result

DS4 Memastikan Layanan yang Berkelanjutan

Doc ID : REV-DS4

Detail Control Objective	Responsible by	Description
DS4.1 Kerangkakerja IT yang berkelanjutan	Head Operations (HO)	Sudah terdapat kerangka kerja yang disusun secara terperinci sehingga semua item kerja tercakup. Ada individu yang bertanggungjawab secara khusus terhadap kinerja sistem. Sudah ada prinsip back up data sistem guna tetap memastikan berkelanjutannya sistem, dan sudah terjadwalkan. Sehingga apabila terjadi gangguan, maka hanya tinggal dilakukan restore data.
	Head IT Administration (HITA)	Guna memastikan sistem tetap berjalan, terhadap gangguan yang mungkin terjadi, dilakukan backup data secara reguler. Gangguan akan langsung dibenahi oleh unit atau individu yang bertanggungjawab. Tenggat dilakukan input ulang data berdasarkan file backup baik dalam bentuk hard atau soft copy.
	Head Development (HD)	Sudah terdapat kerangka kerja yang disusun secara terperinci sehingga semua item kerja tercakup. Ada individu yang bertanggungjawab secara khusus terhadap kinerja sistem. Sudah ada prinsip back up data sistem guna tetap memastikan berkelanjutannya sistem, dan sudah terjadwalkan. Sehingga apabila terjadi gangguan, maka akan dilakukan perbaikan aplikasi, mencari file backup, memaksimalkan hardware yang ada yang mencakup semua rancangan blue print.

	Chief Architect (CA)	Sudah ada SOP untuk penggunaan. Sudah ada user access level yang memastikan penggunaan sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab user staff.
	Auditor	Secara keseluruhan, prinsip backup data sudah secara prosedural dilakukan, hal ini dikarenakan gangguan yang mungkin terjadi berkaitan dengan kegagalan sistem dan kehilangan data. Penanganan masalah tersebut dilakukan oleh unit terkait, dengan memperbaiki aplikasi, mencari file backup, memaksimalkan hardware sesuai rancangan blue print. Kerangka kerja yang dibangun sudah mencakup semua item.
	Maturity Score	3

Detail Control Objective	Responsible by	Description
DS4.2 Perencanaan IT yang berkelanjutan	HO	Ada perencanaan IT yang disusun guna menjaga sistem akan terus berjalan sesuai dengan blue print organisasi. Perencanaan tersebut meliputi petunjuk penggunaan secara umum, aturan dan tanggung jawab, serta prosedur.
	HD	Ada perencanaan IT yang disusun guna menjaga sistem akan terus berjalan sesuai dengan blue print organisasi. Perencanaan tersebut meliputi petunjuk penggunaan secara umum, aturan dan tanggung jawab, serta prosedur.
	CA	Ada perencanaan IT yang disusun guna menjaga sistem akan terus berjalan sesuai dengan blue print organisasi. Perencanaan tersebut

		meliputi petunjuk penggunaan secara umum, aturan dan tanggung jawab, serta prosedur. Serta sudah ada catatan log.
Auditor		Perencanaan disusun untuk memastikan bahwa sistem akan tetap berjalan. Meliputi petunjuk penggunaan secara umum, aturan dan tanggungjawab, serta prosedur.
Maturity Score		2

Detail Control Objective	Responsible by	Description
DS4.3 Sumber daya IT yang kritis	HO	Prosedur dalam operasional sumber daya TI yang bersifat kritikal masih bersifat informal
	HITA	Tidak ada prosedur resmi yang didefinisikan dalam operasional sumber daya TI yang bersifat kritikal.
	Auditor	Tidak da definisi dari prosedur secara resmi yang dibuat dalam operasional sumber daya TI yang bersifat kritikal, operasional sesuai dengan standar secara umum diterapkan.
Maturity Score		1

Detail Control Objective	Responsible by	Description
DS4.4 Perbaikan terhadap Perencanaan TI yang berkelanjutan	HO	Ada perubahan prosedur yang dilakukan guna memastikan kesinambungan perencanaan TI, agar sesuai dengan kebutuhan bisnis, meski tidak dilakukan secara berkala.
	HD	Ada perubahan prosedur yang dilakukan guna memastikan kesinambungan perencanaan TI, agar sesuai dengan kebutuhan

	bisnis, meski tidak dilakukan secara berkala.
CA	Ada perubahan prosedur yang dilakukan guna memastikan kesinambungan perencanaan TI, agar sesuai dengan kebutuhan bisnis, meski tidak dilakukan secara berkala.
Auditor	Ada tinjauan untuk melakukan perubahan prosedur untuk menyesuaikan kebutuhan bisnis organisasi, agar perencanaan TI dapat tetap berkelanjutan, meski tidak dilakukan secara berkala.
Maturity Score	2

Detail Control Objective	Responsible by	Description
DS4.5 Percobaan terhadap perencanaan TI yang berkelanjutan	HO	Sudah dilakukan uji rencana kesinambungan TI yang bersifat incidental meski tidak berkala untuk memastikan bahwa sistem TI berjalan sesuai tujuan organisasi.
	Auditor	Rencana kesinambungan TI akan langsung diterapkan, karena disusun dengan melihat perencanaan sebelumnya, dan perubahan yang dibutuhkan, sehingga tidak ada uji coba terdahulu.
Maturity Score		2

Detail Control Objective	Responsible by	Description
DS4.6 pelatihan terhadap perencanaan IT yang berkelanjutan	HO	Sudah ada sesi pelatihan reguler untuk semua pihak mengenai prosedur dan peran serta tanggungjawab. Pelatihan terhadap perencanaan TI yang berkelanjutan masih bersifat secara umum.
	BPO	Sudah ada sesi pelatihan reguler untuk semua pihak mengenai

	prosedur dan peran serta tanggungjawab. Pelatihan terhadap perencanaan TI yang berkelanjutan masih bersifat secara umum.
Auditor	Pelatihan terhadap perencanaan TI yang berkelanjutan masih bersifat umum, misalnya komunikasi secara informal. Pelatihan juga tidak mencakup semua pihak manajemen.
Maturity Score	3

Detail Control Objective	Responsible by	Description
DS4.7 Distribusi dari perencanaan TI yang berkelanjutan	HO	Ada pertemuan tertentu yang diselenggarakan untuk mendistribusikan kesinambungan perencanaan TI, meski bersifat informal. Komunikasi langsung.
	HD	Ada pertemuan tertentu yang diselenggarakan untuk mendistribusikan kesinambungan perencanaan TI, meski bersifat informal. Komunikasi langsung.
	BPO	Ada pertemuan tertentu yang diselenggarakan untuk mendistribusikan kesinambungan perencanaan TI, meski bersifat informal. Komunikasi langsung.
	Auditor	Komunikasi dalam pertemuan tertentu antar unit terkait yang meski bersifat informal sudah dilakukan sebagai upaya

	dalam mendistribusikan kesinambungan perencanaan TI.
	2
	Maturity Score

Detail Control Objective	Responsible by	Description
DS4.8 Pemulihan dan kelanjutan dari pelayanan TI	HO	Sudah ada kerangka kerja alternatif formal yang dijadikan solusi alternatif jika terjadi gangguan Sistem Informasi Akademik dengan implementasi per tingkatan pengguna.
	HITA	Sudah ada kerangka kerja alternatif formal yang dijadikan solusi alternatif jika terjadi gangguan Sistem Informasi Akademik dengan adanya koordinasi antara kepala-kordinator-tim untuk perencanaannya.
	HD	Sudah ada kerangka kerja alternatif formal yang dijadikan solusi alternatif jika terjadi gangguan Sistem Informasi Akademik dengan adanya koordinasi antara kepala-kordinator-tim untuk perencanaannya.
	CA	Sudah ada kerangka kerja alternatif formal yang dijadikan solusi alternatif jika terjadi gangguan Sistem Informasi Akademik

	dengan adanya koordinasi antara kepala-kordinator-tim untuk perencanaannya.
Auditor	Sudah ada kerangka kerja formal, pemberian solusi sesuai tingkat kesulitan permasalahan yang sudah ditangani individu yang bertanggungjawab.
Maturity Score	
2	

Detail Control Objective	Responsible by	Description
DS4.9 Penyimpanan cadangan dari offsite	HO	Fasilitas offsite sistem/data dikelola didalam server. Pengawasan dan evaluasi ada tapi belum bersifat periodik.
	HITA	Fasilitas offsite sistem/data dikelola didalam server menggunakan co location server untuk data backup. Pengawasan dan evaluasi ada tapi belum bersifat periodik
	HD	Fasilitas offsite sistem/data dikelola didalam server. Pengawasan dan evaluasi ada tapi belum bersifat periodik
	Auditor	Sudah ada pengelolaan fasilitas penyimpanan terhadap offsite data yang dilakukan meskipun pengawasan dan evaluasi belum dilakukan secara periodik.

Maturity Score		3
Detail Control Objective	Responsible by	Description
DS4.10 Pratinjau Pasca-kelanjutan	HO	Pelatihan hanya dilakukan diawal dan bersifat umum saja. Pelatihan terhadap solusi alternatif belum ada karena masih bergantung kebutuhan. Dan belum ada dokumentasi mengenai solusi jika terjadi gangguan layanan.
	Auditor	Pelatihan bersifat umum dan belum terdokumentasikan untuk solusi alternatif.
Maturity Score		2

Average Score Maturity Level DS4

Detail Control Objective	Score
DS4.1 Kerangkakerja IT yang berkelanjutan	3
DS4.2 Perencanaan IT yang berkelanjutan	2
DS4.3 Sumber daya IT yang kritis	1
DS4.4 Perbaikan terhadap Perencanaan TI yang berkelanjutan	2
DS4.5 Percobaan terhadap perencanaan TI yang berkelanjutan	2
DS4.6 pelatihan terhadap perencanaan IT yang berkelanjutan	3
DS4.7 Distribusi dari perencanaan TI yang berkelanjutan	2
DS4.8 Pemulihan dan kelanjutan dari pelayanan TI	2
DS4.9 Penyimpanan cadangan dari offsite	3
DS4.10 Pratinjau Pasca-kelanjutan	2
Maturity Score DS4	2.2

Yogyakarta, 30 Januari 2014

Head Organization,

Agung Fatwanto, PhD

LAMPIRAN H.d

Review Assesment Audit DS8



Review Detail Control Result**DS8 Mengelola Meja Layanan dan Insiden**

Doc ID : REV-DS8

Detail Control Objective	Responsible by	Description
DS 8.1 Meja dan Pelayanan	IDM	Media komunikasi untuk menampung pertanyaan atau keluhan dari pengguna dilakukan menggunakan email, social media dan telepon yang kemudian diberikan solusi oleh bagian layanan, jika tingkat kesulitan sulit maka akan di konsultasikan kepada koordinator. Dan sudah ada individu yang bertugas untuk memantau meja layanan.
	Auditor	Sudah ada media komunikasi untuk menampung pertanyaan atau keluhan yang diajukan pengguna.
	Maturity Score	3

Detail Control Objective	Responsible by	Description
DS8.2 Pendaftaran pertanyaan atau keluhan pengguna	HO	Sudah ada prosedur yang ditetapkan untuk segera menyelesaikan insiden atau permintaan pengguna sesuai dengan SOP.
	HD	Sudah ada prosedur yang ditetapkan untuk segera menyelesaikan insiden atau permintaan pengguna sesuai dengan SOP.
	CA	Sudah ada prosedur yang ditetapkan untuk segera menyelesaikan insiden atau permintaan pengguna sesuai dengan SOP.
	IDM	Ada prioritas untuk klasifikasi insiden tertentu dan sudah ada prosedur yang ditetapkan untuk segera menyelesaikan insiden atau permintaan pengguna sesuai dengan SOP.

	Auditor	Terdapat prioritas dalam klasifikasi insiden tertentu dan untuk menyelesaikan insiden atau permintaan pengguna sudah dilakukan pelayanan cepat dalam satu hari.
	Maturity Score	3

Detail Control Objective	Responsible by	Description
DS 8.3 Eskalasi insiden	HO	Setiap permasalahan yang diajukan oleh user akan diterima dari layanan yang akan dianalisis dan di kerjakan oleh divisi terkait untuk dilakukan solusi.
	HD	Setiap permasalahan yang diajukan oleh user akan diterima dari layanan yang akan dianalisis dan di kerjakan oleh divisi terkait untuk dilakukan solusi.
	CA	Ada kerjasama dengan pihak manajemen lain dalam melayani masukan pengguna. Untuk permasalahan yang diajukan oleh user akan diterima oleh pelayanan yang akan dianalisis dan di kerjakan oleh divisi terkait untuk dilakukan solusi.
	IDM	Setiap permasalahan yang diajukan oleh user akan diterima dari layanan yang akan dianalisis dan di kerjakan oleh divisi terkait untuk dilakukan solusi.
	Auditor	Sudah ada kerjasama dengan pihak manajemen lain dalam melayani masukan pengguna dan dalam menangani permasalahan sesuai dengan SOP. Permasalahan pun dianalisa secara berkala agar tidak terjadi lagi kesalahan dimasa mendatang.
	Maturity Score	3

Detail Control Objective	Responsible by	Description
DS 8.4 Penutupan/mengatasi insiden	HO	Dari segi kapasitas solusi dan ketepatan waktu, bagaimana respon diberikan oleh pihak pengelola dalam <i>One day service</i> . Jika tingkat kesulitannya tidak mudah akan diselesaikan sesuai prosedur.
	HD	Solusi tingkat mudah akan diberuikan saat itu juga sedangkan solusi yang memerlukan waktu pengerjaan akan diberikan ketika telah terselesaikan.
	CA	Dari segi kapasitas solusi dan ketepatan waktu, bagaimana respon diberikan oleh pihak pengelola dalam <i>One day service</i> . Jika tingkat kesulitannya tidak mudah akan diselesaikan sesuai prosedur.
	IDM	Dari segi kapasitas solusi dan ketepatan waktu, bagaimana respon diberikan oleh pihak pengelola dalam <i>One day service</i> . Jika tingkat kesulitannya tidak mudah akan diselesaikan sesuai prosedur.
	Auditor	Solusi dan respon selalu diberikan secara cepat dan tepat waktu sehingga mudah dalam pengelolaan karena tidak meninggalkan pekerjaan.
Maturity Score		3

Detail Control Objective	Responsible by	Description
DS 8.5 Pelaporan dan analisa trend	HO	Pertanyaan yang diajukan oleh user selalu ditanggapi dan diberikan solusinya.
	HD	Tidak semua pertanyaan yang diajukan pengguna akan ditanggapi.
	CA	Pertanyaan yang diajukan oleh user selalu ditanggapi dan diberikan

		<p>solusinya.</p> <p>Rekapitulasi dan analisa terhadap permasalahan secara berkala belum ada dan baru dilakukan secara informal. Setiap kegiatan yang ada di meja pelayanan belum ada laporan tertulis dan baru diberikan laporan secara informal. Begitu pula untuk pertanyaan yang diajukan oleh user selalu ditanggapi dan diberikan solusinya.</p> <p>Auditor Rekapitulasi dan analisa terhadap permasalahan serta laporan meja pelayanan dilakukan secara informal dan belum terjadwalkan meskipun setiap permasalahan dan pertanyaan dari user selalu ditanggapi.</p>
	Maturity Score	2

Average Score Maturity Level DS8

Detail Control Objective	Score
DS8.1 Meja dan Pelayanan	3
DS8.2 Pendaftaran pertanyaan/keluhan pengguna	3
DS8.3 Eskalasi insiden	3
DS8.4 Penutupan/mengatasi insiden	3
DS8.5 Pelaporan dan analisa trend	2
Maturity Score DS8	2.8

Yogyakarta, 30 Januari 2014

Head Organization,

Agung Fatwanto, PhD

LAMPIRAN I

Dokumen Wawancara *by Responsible*

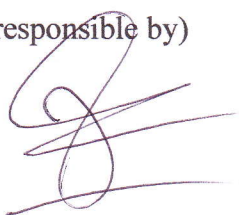


LEMBAR KERTAS KERJA WAWANCARA**Audit Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

Doc ID	: INTV-HITA
Project Name	: Audit Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan COBIT pada Doman Deliver and Support
Auditor	: Amalia Ratna Rahmaani
Paper Description	: Lembar kertas kerja wawancara ini merupakan bagian dari penelitian tugas akhir mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Lembar kertas kerja wawancara ini dikembangkan untuk mengevaluasi penggunaan Sistem Informasi Akademik yang diimplementasikan kepada staff di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Untuk keperluan diatas, mohon kiranya responden dapat memberikan jawaban ataupun opini sesuai dengan pertanyaan dalam wawancara yang diberikan. Jawaban dan opini dari wawancara ini akan menjadi data untuk diolah guna kebutuhan tugas akhir. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terimakasih.
Date	:
Responsible by	: Head IT Administration (HITA)
Name	: Agung Fatwanto, M.Kom., Ph.D

Approved by

(responsible by)


Agung Fatwanto, M.Kom., Ph.D

Auditor


Amalia Ratna Rahmaani

Kode	Pertanyaan	Jawaban
Q1.3	Apakah ada dokumentasi dari setiap kerangka kerja tingkat layanan? Bersifat informal atau sudah formal?	ada, formal.
Q1.13	Apabila ada usulan/tambahan terhadap performa Sistem Informasi Akademik, bagaimana akan ditanggapi?	one day service
Q2.1	Bagaimana identifikasi dilakukan terhadap supplier? Seperti apa?	Identifikasi penggunaan internet, jasa jaringan dan penggunaan untuk pengguna dari PTIPD
Q2.2	Adakah kontrak yang ditandatangani sebagai wujud hubungan kerjasama formal dengan penyedia? Seperti apa?	Ada, kontrak penggunaan aplikasi yg sdh dibuat diwujudkan dlm kontrak kerja.
Q2.3	Sudah adakah dokumentasi mengenai hubungan teknik dan organisasi?	sudah
Q2.4	Meliputi apa saja dokumentasi tersebut? Tugas, tanggungjawab, tujuan?	SOP
Q2.5	Bagaimana penanganan terhadap resiko masalah yang mungkin terjadi dengan pihak ketiga?	laka - analisa - jika tingkat kesulitan mudah maka one day service
Q2.6	Bagaimana pengawasan terhadap kinerja pihak ketiga dilakukan?	sesuai dgn kontrak
Q2.7	Sudah adakah dokumentasi terhadap kinerja pihak ketiga?	blm ada dokumentasi penggunaan layanan di PTIPD - sudah ada dokumentasi di PTIPD PTIPD / jasa jaringan.
Q4.5	Apabila terjadi gangguan aplikasi, file-file data serta kebutuhan hardware, solusi alternatif apa yang dilakukan?	Melakukan input ulang data berdasarkan file backup/ backup dlm bentuk hard / sop +

Kode	Pertanyaan	Jawaban
Q4.7	Bagaimana prosedur operasional sumber daya TI yang bersifat kritikal?	harus sesuai dg rencana
Q4.14	Bagaimana prosedur rencana kerja kinerja Sistem Informasi Akademik diimplementasikan?	SOP
Q4.16	Bagaimana pengelolaan fasilitas penyimpanan offsite sistem/data?	W/gunakan co location server w/ data backup

LEMBAR KERTAS KERJA WAWANCARA
Audit Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Doc ID	: INTV-Chief Architect (CA)
Project Name	: Audit Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan COBIT pada Doman Deliver and Support
Auditor	: Amalia Ratna Rahmaani
Paper Description	: Lembar kertas kerja wawancara ini merupakan bagian dari penelitian tugas akhir mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Lembar kertas kerja wawancara ini dikembangkan untuk mengevaluasi penggunaan Sistem Informasi Akademik yang diimplementasikan kepada staff di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Untuk keperluan diatas, mohon kiranya responden dapat memberikan jawaban ataupun opini sesuai dengan pertanyaan dalam wawancara yang diberikan. Jawaban dan opini dari wawancara ini akan menjadi data untuk diolah guna kebutuhan tugas akhir. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terimakasih.
Date	:
Responsible by	: Chief Architect (CA)
Name	: Agung Fatwanto, M.Kom., Ph.D

Approved by
(responsible by)



Agung Fatwanto, M.Kom., Ph.D

Auditor



Amalia Ratna Rahmaani

Kode	Pertanyaan	Jawaban
Q4.2	Bagaimana kerangka kerja disusun untuk memastikan sistem berjalan dengan baik dan terus menerus?	sudah ada SOP w/ pengjuruan. sdt ada user access level, wewenang dan TJ user staff.
Q4.3	Apakah kerangka kerja yang dibangun sudah mencakup semua item?	Sudah
Q4.6	Mencakup apa saja rencana kerja, petunjuk penggunaan, aturan dan tanggungjawab, prosedur?	sdh ada catatan book
Q4.8	Adakah perubahan prosedur dilakukan secara berkala untuk memastikan rencana kesinambungan TI, agar sesuai dengan kebutuhan bisnis?	ada
Q4.13	Sudah adakah kerangka kerja alternatif formal yang akan dijadikan solusi alternatif apabila terjadi gangguan layanan Sistem Informasi Akademik?	sdh ada
Q4.14	Bagaimana prosedur rencana kerja kinerja Sistem Informasi Akademik diimplementasikan?	Koordinasi antar kepala - Koordinator dan tim w/ rencana tdb
Q8.4	Adakah prosedur yang ditetapkan untuk segera menyelesaikan insiden atau permintaan pengguna?	ada,
Q8.5	Adakah kerjasama dengan pihak manajemen lain dalam melayani masukan pengguna?	ada
Q8.6	Bagaimana analisa dilakukan terhadap permasalahan yng diajukan oleh user?	diterima o/ div CS → forwarding ke div yg terkait → analisis → layanan → if not kepala solus!

Kode	Pertanyaan	Jawaban
Q8.9	Dari segi kapasitas solusi dan ketepatan waktu, bagaimana respon diberikan oleh pihak pengelola?	one day as service
Q8.12	Apakah setiap permasalahan yang dilaporkan oleh pengguna selalu ditanggapi?	iya,

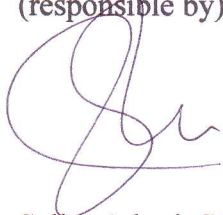


LEMBAR KERTAS KERJA WAWANCARA

Audit Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Doc ID	: INTV-HD
Project Name	: Audit Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan COBIT pada Doman Deliver and Support
Auditor	: Amalia Ratna Rahmaani
Paper Description	: Lembar kertas kerja wawancara ini merupakan bagian dari penelitian tugas akhir mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Lembar kertas kerja wawancara ini dikembangkan untuk mengevaluasi penggunaan Sistem Informasi Akademik yang diimplementasikan kepada staff di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Untuk keperluan diatas, mohon kiranya responden dapat memberikan jawaban ataupun opini sesuai dengan pertanyaan dalam wawancara yang diberikan. Jawaban dan opini dari wawancara ini akan menjadi data untuk diolah guna kebutuhan tugas akhir. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terimakasih.
Date	:
Responsible by	: Head Development (HD)
Name	: Salim Athari, S.Kom.

Approved by
(responsible by)



Salim Athari, S.Kom.

Auditor



Amalia Ratna Rahmaani

Kode	Pertanyaan	Jawaban
Q1.3	Apakah ada dokumentasi dari setiap kerangka kerja tingkat layanan? Bersifat informal atau sudah formal?	Sudah ada, informal
Q1.13	Apabila ada usulan/tambahan terhadap performa Sistem Informasi Akademik, bagaimana ditanggapi?	Ada, jika penting akan ditindak lanjuti, jika tidak ada di rencana pengembangan tidak diprioritaskan
Q2.1	Bagaimana identifikasi dilakukan terhadap supplier? Seperti apa?	Oleh ptipd, pengembng dibawah rumah tanggan univ
Q2.2	Adakah kontrak yang ditandatangani sebagai wujud hubungan kerjasama formal dengan penyedia? Seperti apa?	Ada kontrak kerjasama. Fak dgn ptipd
Q2.3	Sudah adakah dokumentasi mengenai hubungan teknik dan organisasi?	Ada
Q2.4	Meliputi apa saja dokumentasi tersebut? Tugas, tanggungjawab, tujuan?	Semua
Q2.5	Bagaimana penanganan terhadap resiko masalah yang mungkin terjadi dengan pihak ketiga?	Belumada mekanisme formal
Q2.6	Bagaimana pengawasan terhadap kinerja pihak ketiga dilakukan?	Tdk ada dokumentasi
Q2.7	Sudah adakah dokumentasi terhadap kinerja pihak ketiga?	Dokumentasi tidak ada. Pengawasan kinerja ada
Q4.1	Adakah individu yang bertanggungjawab terhadap kinerja Sistem Informasi Akademik?	Ada


Kode	Pertanyaan	Jawaban
Q4.3	Apakah kerangka kerja yang dibangun sudah mencakup semua item?	Sudah
Q4.5	Apabila terjadi gangguan aplikasi, file-file data serta kebutuhan hardware, solusi alternatif apa yang dilakukan?	Memperbaiki aplikasi, mencari file backup, memaksimalkan hardware yang ada
Q4.6	Mencakup apa saja rencana kerja, petunjuk penggunaan, aturan dan tanggungjawab, prosedur?	Mencakup semua rancangan blue print
Q4.8	Adakah perubahan prosedur dilakukan secara berkala untuk memastikan rencana kesinambungan TI, agar sesuai dengan kebutuhan bisnis?	Tidak
Q4.12	Apakah ada pertemuan tertentu untuk mendistribusikan kesinambungan perencanaan TI?	Ada
Q4.13	Sudah adakah kerangka kerja alternatif formal yang akan dijadikan solusi alternatif apabila terjadi gangguan layanan Sistem Informasi Akademik?	Ada
Q4.14	Bagaimana prosedur rencana kerja kinerja Sistem Informasi Akademik diimplementasikan?	Kepala menanyakan ke coordinator dan tim untuk rencana tersebut
Q4.15	Tindakan seperti apa yang diambil untuk memastikan pemulihan sistem setelah terjadi permasalahan tertentu?	Backup semua data, mengembalikan semua data yang dimiliki, menganalisa kesalahan, merencanakan tindakan untuk mencegah permasalahan tersebut terulang
Q4.17	Adakah pengawasan dan evaluasi terhadap pengaturan offsite sistem dilakukan secara periodik?	Ada
Q8.4	Adakah prosedur yang ditetapkan untuk segera menyelesaikan insiden atau permintaan pengguna?	Ada

Kode	Pertanyaan	Jawaban
Q8.6	Bagaimana analisa dilakukan terhadap permasalahan yng diajukan oleh user?	Koordinator menerima permasalahan dari bagian layanan, koordinator memberikan permasalahan tersebut kepada tim yang berkompeten dengan permasalahan tersebut
Q8.9	Dari segi kapasitas solusi dan ketepatan waktu, bagaimana respon diberikan oleh pihak pengelola?	Solusi tingkat mudah dapat diselesaikan saat itu juga, solusi yang memerlukan waktu pengerjaan akan diberikan ketika telah terselesaikan
Q8.12	Apakah setiap permasalahan yang dilaporkan oleh pengguna selalu ditanggapi?	Tidak

LEMBAR KERTAS KERJA WAWANCARA
Audit Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Doc ID	: INTV-HO
Project Name	: Audit Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan COBIT pada Doman Deliver and Support
Auditor	: Amalia Ratna Rahmaani
Paper Description	: Lembar kertas kerja wawancara ini merupakan bagian dari penelitian tugas akhir mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Lembar kertas kerja wawancara ini dikembangkan untuk mengevaluasi penggunaan Sistem Informasi Akademik yang diimplementasikan kepada staff di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Untuk keperluan diatas, mohon kiranya responden dapat memberikan jawaban ataupun opini sesuai dengan pertanyaan dalam wawancara yang diberikan. Jawaban dan opini dari wawancara ini akan menjadi data untuk diolah guna kebutuhan tugas akhir. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terimakasih.
Date	:
Responsible by	: Head Operations (HO)
Name	: <i>Rahmadhan Gatra, S.T</i>

Approved by
(responsible by)


Rahmadhan Gatra, S.T.
NIP. 19870525 20101 1 012

Auditor



Amalia Ratna Rahmaani

Kode	Pertanyaan	Jawaban
Q1.11	Adakah pemantauan terhadap pencapaian keberhasilan Sistem Informasi Akademik?	ada
Q1.13	Apabila ada usulan/tambahan terhadap performa Sistem Informasi Akademik, bagaimana akan ditanggapi?	layanan → sistem
Q2.1	Bagaimana identifikasi dilakukan terhadap supplier? Seperti apa?	PTIPO
Q2.2	Adakah kontrak yang ditandatangani sebagai wujud hubungan kerjasama formal dengan penyedia? Seperti apa?	ada Ada
Q2.3	Sudah adakah dokumentasi mengenai hubungan teknik dan organisasi?	ada
Q2.4	Meliputi apa saja dokumentasi tersebut? Tugas, tanggungjawab, tujuan?	belum ada
Q2.5	Bagaimana penanganan terhadap resiko masalah yang mungkin terjadi dengan pihak ketiga?	layanan → sistem → layanan → sandak
Q2.6	Bagaimana pengawasan terhadap kinerja pihak ketiga dilakukan?	belum ada user login
Q2.7	Sudah adakah dokumentasi terhadap kinerja pihak ketiga?	gake ada
Q4.1	Adakah individu yang bertanggungjawab terhadap kinerja Sistem Informasi Akademik?	ada. bagian sistem

Kode	Pertanyaan	Jawaban
Q4.2	Bagaimana kerangka kerja disusun untuk memastikan sistem berjalan dengan baik dan terus menerus?	koordinasi antara bag sistem - jaringan - layman
Q4.3	Apakah kerangka kerja yang dibangun sudah mencakup semua item?	sudah
Q4.4	Seperti apa prinsip backup dan recovery sistem dilakukan?	terjadwalkan
Q4.5	Apabila terjadi gangguan aplikasi, file-file data serta kebutuhan hardware, solusi alternatif apa yang dilakukan?	dicek langsung ke pihak user → analisis misal rea user dibatasi atau tidak
Q4.6	Mencakup apa saja rencana kerja, petunjuk penggunaan, aturan dan tanggungjawab, prosedur?	Mencakup semua rancangan blue print
Q4.7	Bagaimana prosedur operasional sumber daya TI yang bersifat kritis?	user → jaringan → keard → pimpinan
Q4.8	Adakah perubahan prosedur dilakukan secara berkala untuk memastikan rencana kesinambungan TI, agar sesuai dengan kebutuhan bisnis?	belum scr berkala dgn jadwal, baru per rea.
Q4.9	Bagaimana rencana kerja Sistem Informasi Akademik dibuat? Apakah sesuai dengan tujuan organisasi?	sesuai
Q4.10	Adakah uji rencana kesinambungan TI dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa sistem TI berjalan sesuai tujuan organisasi?	ada.
Q4.11	Adakah sesi pelatihan reguler untuk semua pihak mengenai prosedur dan peran serta tanggungjawab?	ada. hanya left dibawal.

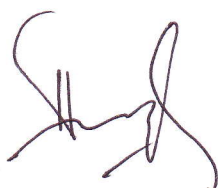
Kode	Pertanyaan	Jawaban
Q4.12	Apakah ada pertemuan tertentu untuk mendistribusikan kesinambungan perencanaan TI?	tidak
Q4.13	Sudah adakah kerangka kerja alternatif formal yang akan dijadikan solusi alternatif apabila terjadi gangguan layanan Sistem Informasi Akademik?	SOP formal, solusi alternatif informal
Q4.14	Bagaimana prosedur rencana kerja kinerja Sistem Informasi Akademik diimplementasikan?	implementasi per tingkatan pengguna
Q4.15	Tindakan seperti apa yang diambil untuk memastikan pemulihan sistem setelah terjadi permasalahan tertentu?	evaluasi
Q4.16	Bagaimana pengelolaan fasilitas penyimpanan offsite sistem/data?	dilakukan di server
Q4.17	Adakah pengawasan dan evaluasi terhadap pengaturan offsite sistem dilakukan secara periodik?	ada tp belum scr periodik
Q4.18	Apabila terdapat solusi alternatif, apakah dilakukan pelatihan terhadap individu tertentu untuk mengimplementasikannya?	blm ada, msh tergantung request
Q4.19	Sudah adakah dokumentasi mengenai solusi jika terjadi gangguan layanan Sistem Informasi Akademik dan prosedur yang berkaitan?	tidak ada blm
Q8.4	Adakah prosedur yang ditetapkan untuk segera menyelesaikan insiden atau permintaan pengguna?	one day service
Q8.6	Bagaimana analisa dilakukan terhadap permasalahan yang diajukan oleh user?	diatasi front desk → diidentifikasi peranggung jawab → koordinasi for → kepala → front desk → user

Kode	Pertanyaan	Jawaban
Q8.9	Dari segi kapasitas solusi dan ketepatan waktu, bagaimana respon diberikan oleh pihak pengelola?	one day service
Q8.12	Apakah setiap permasalahan yang dilaporkan oleh pengguna selalu ditanggapi?	iya


LEMBAR KERTAS KERJA WAWANCARA**Audit Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

Doc ID	: INTV-SM
Project Name	: Audit Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan COBIT pada Doman Deliver and Support
Auditor	: Amalia Ratna Rahmaani
Paper Description	: Lembar kertas kerja wawancara ini merupakan bagian dari penelitian tugas akhir mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Lembar kertas kerja wawancara ini dikembangkan untuk mengevaluasi penggunaan Sistem Informasi Akademik yang diimplementasikan kepada staff di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Untuk keperluan diatas, mohon kiranya responden dapat memberikan jawaban ataupun opini sesuai dengan pertanyaan dalam wawancara yang diberikan. Jawaban dan opini dari wawancara ini akan menjadi data untuk diolah guna kebutuhan tugas akhir. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terimakasih.
Date	:
Responsible by	: Service Manager
Name	: Siti Motmainah

Approved by
(responsible by)



Auditor



Amalia Ratna Rahmaani


Kode	Pertanyaan	Jawaban
Q1.11	Adakah pemantauan terhadap pencapaian keberhasilan Sistem Informasi Akademik?	sudah ada
Q1.12	Adakah pratinjau terhadap kebutuhan tingkat layanan secara berkala?	ada, by request.



LEMBAR KERTAS KERJA WAWANCARA**Audit Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

Doc ID	: INTV-IDM
Project Name	: Audit Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan COBIT pada Doman Deliver and Support
Auditor	: Amalia Ratna Rahmaani
Paper Description	: Lembar kertas kerja wawancara ini merupakan bagian dari penelitian tugas akhir mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Lembar kertas kerja wawancara ini dikembangkan untuk mengevaluasi penggunaan Sistem Informasi Akademik yang diimplementasikan kepada staff di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Untuk keperluan diatas, mohon kiranya responden dapat memberikan jawaban ataupun opini sesuai dengan pertanyaan dalam wawancara yang diberikan. Jawaban dan opini dari wawancara ini akan menjadi data untuk diolah guna kebutuhan tugas akhir. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terimakasih.
Date	:
Responsible by	: Incident/Desk Manager (IDM)
Name	: Siti Mutmainah

Approved by
(responsible by)



Auditor



Amalia Ratna Rahmaani

Kode	Pertanyaan	Jawaban
Q8.1	Apakah terdapat media komunikasi untuk menampung pertanyaan atau keluhan yang diajukan pengguna?	ada. email, twitter, FB, telp
Q8.2	Adakah individu yang bertugas memantau meja pelayanan?	Ada, CS
Q8.3	Adakah klasifikasi insiden tertentu berdasarkan prioritas?	prioritas ada.
Q8.4	Adakah prosedur yang ditetapkan untuk segera menyelesaikan insiden atau permintaan pengguna?	ada. one day service.
Q8.5	Adakah kerjasama dengan pihak manajemen lain dalam melayani masukan pengguna?	Ada. selalu koordinasi terkait dgn lembaga.
Q8.6	Bagaimana analisa dilakukan terhadap permasalahan yang diajukan oleh user?	jenis komplain → analisa → sesuai tingkat permasalahan
Q8.7	Apakah dilakukan analisa secara berkala terhadap permasalahan yang mungkin diajukan oleh pengguna?	iya. permasalahan dianalisa dlm pertemuan bulanan.
Q8.8	Apakah dilakukan pemeriksaan secara berkala terhadap aset TI yang dimiliki?	iya.
Q8.9	Dari segi kapasitas solusi dan ketepatan waktu, bagaimana respon diberikan oleh pihak pengelola?	one stop service. jk tdk analisa permasalahan dg menanggapi FC data diri → hubungi ulang.
Q8.10	Apakah dilakukan rekapitulasi dan analisa terhadap permasalahan secara berkala, agar tidak terjadi lagi dimasa mendatang?	Rekap blm ada. secara informal ada.

Kode	Pertanyaan	Jawaban
Q8.11	Apakah ada laporan yang disusun untuk setiap kegiatan meja pelayanan, sebagai pengukuran tingkat pelayanan?	tdk ada laporan tertulis. laporan informal sdh ada.
Q8.12	Apakah setiap permasalahan yang dilaporkan oleh pengguna selalu ditanggapi?	iya.
Q8.13	Adakah dokumentasi mengenai permasalahan baik berupa pertanyaan atau keluhan dari pengguna?	ada. dlm bentuk formal spt surat.

LEMBAR KERTAS KERJA WAWANCARA
Audit Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Doc ID	: INTV-BPO
Project Name	: Audit Sistem Informasi Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan COBIT pada Doman Deliver and Support
Auditor	: Amalia Ratna Rahmaani
Paper Description	: Lembar kertas kerja wawancara ini merupakan bagian dari penelitian tugas akhir mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Lembar kertas kerja wawancara ini dikembangkan untuk mengevaluasi penggunaan Sistem Informasi Akademik yang diimplementasikan kepada staff di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Untuk keperluan diatas, mohon kiranya responden dapat memberikan jawaban ataupun opini sesuai dengan pertanyaan dalam wawancara yang diberikan. Jawaban dan opini dari wawancara ini akan menjadi data untuk diolah guna kebutuhan tugas akhir. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terimakasih.
Date	:
Responsible by	: Bussiness Project Owner (BPO)
Name	: M. Arif Agus Wibisono

Approved by
(responsible by)


M. Arif Agus Wibisono

Auditor



Amalia Ratna Rahmaani

Kode	Pertanyaan	Jawaban
Q4.11	Adakah sesi pelatihan reguler untuk semua pihak mengenai prosedur dan peran serta tanggungjawab?	Ada. Ketika di awal
Q4.12	Apakah ada pertemuan tertentu untuk mendistribusikan kesinambungan perencanaan TI?	Ada



CURRICULUM VITAE



Nama : AMALIA RATNA RAHMAANI

Tempat, tanggal lahir : Sleman, 4 Maret 1989

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat Asal : Puluhwaton RT/RW 05/09 No.09 Somokaton
Karangnongko Klaten 57483

No. HP : 0857 2707 8087

Email : bla.tiga@yahoo.com

Riwayat Pendidikan :

1. SDN Somokaton II Klaten (1994-2000)
2. MTs Sunan Pandanaran Sleman (2000-2003)
3. MAN Yogyakarta III (2003-2006)
4. S1 Teknik Informatika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2006-2014)