

**AUDIT *DIGITAL LIBRARY* UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
MENGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana S-1

Program Studi Teknik Informatika



Disusun oleh:

Nur Indah Fitrianiingsih

12650011

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2016



PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/3096/2016

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : *Audit Digital Library* UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Menggunakan *Framework* COBIT 5

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :
Nama : Nur Indah Fitriyaningsih
NIM : 12650011
Telah dimunaqasyahkan pada : Selasa 30 Agustus 2016
Nilai Munaqasyah : A -
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Agus Mulyanto, M.Kom
NIP. 19710823 199903 1 003

Penguji I

Agung Fatwanto, Ph.D
NIP.19770103 200501 1 003

Penguji II

Aulia Faqih, M.Kom
NIP. 19860306 201101 1 009

Yogyakarta, 2 September 2016
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Sains dan Teknologi
Dekan



Dr. Rurtono, M.Si.

NIP. 19691212 200003 1 001



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 : Nur Indah Fitrianiingsih
NIM : 12650011
Judul Skripsi : Audit Sitem Informasi Pada *Digital Library* UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan *Framework* COBIT 5

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 Program Studi Teknik Informatika.

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

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 25 Agustus 2016

Pembimbing

Agus Mulyanto, S.SI, M.Kom

NIP. 19710823 199903 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Indah Fitriainingsih

NIM : 12650011

Program Studi : Teknik Informatika

Fakultas : Sain dan Teknologi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Audit Sistem Informasi Pada *Digital Library* UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan *Framework* COBIT 5**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan 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, 24 Agustus 2016

Yang menyatakan



Nur Indah Fitriainingsih
12650011

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada suri tauladan kita, Rasulullah Muhammad SAW yang telah memberikan tuntunan dan petunjuk kepada umat manusia.

Skripsi yang berjudul “Audit *Digital Library* UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan *Framework* COBIT 5” akhirnya dapat diselesaikan oleh penulis. Selama penyusunan skripsi ini tentunya ada banyak kesulitan dan hambatan yang penulis hadapi, namun berkat kegigihan dan bantuan dari beberapa pihak, sehingga kesulitan tersebut dapat diatasi.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pelaksanaan penelitian ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Murtono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Sumarsono, S.T., M.Kom, selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Aulia Faqih Rifa’I, M.Kom., selaku dosen pembimbing akademik Teknik Informatika regular angkatan 2012.

5. Bapak Agus Mulyanto, M.Kom, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan, mengoreksi, memberikan nasehat dan banyak pelajaran bagi penulis selama menyusun skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Teknik Informatika, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis, semoga ilmunya menjadi amal jariyah di dunia hingga akhirat.
7. Seluruh pengelola Sistem Informasi *Digital Library* UIN Sunan Kalijaga yang ada di UPT Perpustakaan.
8. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis merasa masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penelitian ini, oleh karena itu kritik dan saran senantiasa penulis harapkan dari pembaca. Semoga penelitian ini dapat menjadi panduan serta referensi yang berguna bagi para pembaca dan dapat bermanfaat.

Yogyakarta, 24 Agustus 2016

Penulis,

Nur Indah Fitriarningsih

12650011

HALAMAN PERSEMBAHAN

- Bunda Sri Milah, terimakasih untuk kasih sayang dan pengorbananmu. terimakasih atas segala dukungan dan doanya. Semoga Allah senantiasa melindungi, melimpahkan kasih sayang serta kemuliaan hidup dunia dan akhirat. *I love you mom.*
- Ayah Tri Joko Usmanto, terimakasih atas segala motivasi dan doa yang engkau berikan. *I love you.*
- Mba Tya, Abor, Mba Yeyen, Mas Dwi, Dek Wili makasih untuk doa dan dukungannya. Hey shakila, *ateu* sebentar lagi pulang.
- Dudy Jaenudin, makasih ya udah mau di *riweuhin neng*. *Cing enggal nyusul.*
- Lina Nur Latifah yang sudah lebih dulu selesai dan Septri Kismarini yang sama-sama sedang berjuang, makasih udah nemenin hidup di Kos Arum.
- Teman-teman IFree yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas semua bantuan, dukungan, serta kebersamaan selama kuliah.
- Pihak-pihak yang selalu memberikan bantuan, semangat dan doanya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih.
- Seluruh pembaca, semoga penelitian ini bermanfaat.

MOTTO

*Elmu nu aya di urang teh ngan ibarat sakeclak cai di tengah-tengah
samudera*



DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
DAFTAR SINGKATAN	xviii
INTISARI.....	xix
ABSTRACT.....	xx
BAB I <u>P</u> ENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Keaslian Penelitian	7
BAB II <u>T</u> INJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Sistem Informasi	10
2.2.2 Tata Kelola Teknologi Informasi	10

2.2.3 Audit.....	11
2.2.4 COBIT.....	12
2.2.5 Fokus Area Proses Audit.....	48
2.2.6 Metode Perhitungan Guttman	57
BAB III METODE PENELITIAN.....	58
3.1 Desain Penelitian.....	58
3.2 <i>Initiation</i>	58
3.2.1 Observasi.....	58
3.2.2 Wawancara.....	58
3.2.3 Studi Pustaka.....	59
3.3 <i>Planning the Assessment</i>	59
3.4 <i>Briefing</i>	60
3.5 <i>Data Collection</i>	60
3.6 <i>Data Validation</i>	61
3.7 <i>Process Attribute Level</i>	61
3.8 <i>Reporting the Result</i>	61
3.9 Kerangka Penelitian	62
BAB IV PERENCANAAN AUDIT	63
4.1 Menentukan Tujuan Audit	63
4.2 Menentukan Standar Audit	63
4.3 Menentukan Rencana Audit.....	64
4.4 Melaksanakan Audit.....	64
4.5 Jadwal Pelaksanaan Audit.....	64

4.6 Tim Audit.....	65
4.7 Evaluasi Audit.....	66
4.8 Langkah-Langkah Audit	66
BAB V_HASIL DAN PEMBAHASAN.....	69
5.1 <i>Initiation</i>	69
5.2 <i>Planning the Assessment</i>	71
5.2.1 Penyusunan Kuesioner	71
5.2.2 <i>Purposive Sampling</i>	72
5.3 <i>Briefing</i>	75
5.4 <i>Data Collection</i>	76
5.5 <i>Data Validation</i>	76
5.5.1 Pengolahan Data Responden.....	76
5.5.2 Penilaian <i>Capability Level</i>	91
5.6 <i>Process Attribute Level</i>	98
5.6.1 Hasil Penilaian <i>Capability Level</i>	98
5.6.2 Kategori Penilaian Pada Setiap Level	100
5.7 <i>Reporting the Result</i>	104
5.7.1 Hasil Temuan BAI04 dan MEA01.....	104
5.7.2 Penentuan <i>Gap</i>	112
5.7.3 Rekomendasi.....	117
BAB VI_KESIMPULAN DAN SARAN	123
6. 1 Kesimpulan	123
6.2 Saran.....	124

DAFTAR PUSTAKA 125



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jadwal Pelaksanaan.....	64
Tabel 5.1 Jam Layanan Perpustakaan	71
Tabel 5.2 Identifikasi diagram RACI BAI04.....	74
Tabel 5.3 Identifikasi diagram RACI MEA01	74
Tabel 5.4 Jadwal Penelitian.....	76
Tabel 5.5 Daftar Rincian Kuesioner BAI04.01.....	77
Tabel 5.6 Daftar Rincian Kuesioner BAI04.02.....	78
Tabel 5.7 Daftar Rincian Kuesioner BAI04.03.....	80
Tabel 5.8 Daftar Rincian Kuesioner BAI04.04.....	81
Tabel 5.9 Daftar Rincian Kuesioner BAI04.05.....	82
Tabel 5.10 Daftar Rincian Kuesioner MEA01.01.....	84
Tabel 5.11 Daftar Rincian Kuesioner MEA01.02.....	86
Tabel 5.12 Daftar Rincian Kuesioner MEA01.03.....	87
Tabel 5.13 Daftar Rincian Kuesioner MEA01.04.....	88
Tabel 5.14 Daftar Rincian Kuesioner MEA01.05.....	90
Tabel 5.15 Hasil Kuesioner BAI04.01 Responden 1	91
Tabel 5.16 Hasil Perhitungan <i>Capability Level</i> BAI04.01 (<i>Assess Current Availability, Performance and Capacity and Create Baseline</i>).....	93
Tabel 5.17 Hasil Perhitungan <i>Capability Level</i> BAI04.02 (<i>Assess Business Impact</i>)	93

Tabel 5.18 Hasil Perhitungan <i>Capability Level</i> BAI04.03 (<i>Plan for New or Changed Service requirement</i>).....	94
Tabel 5.19 Hasil Perhitungan <i>Capability Level</i> BAI04.04 (<i>Monitor and Review Availability and Capacity</i>)	94
Tabel 5.20 Hasil Perhitungan <i>Capability Level</i> BAI04.05 (<i>Investigate and Address Availability, performance and Capacity Issues</i>)	95
Tabel 5.21 Hasil Perhitungan <i>Capability Level</i> MEA01.01 (<i>Establish a Monitoring Approach</i>)	95
Tabel 5.22 Hasil Perhitungan <i>Capability Level</i> MEA01.02 (<i>Set Performance and Conformance Data</i>).....	96
Tabel 5.23 Hasil Perhitungan <i>Capability Level</i> MEA01.03 (<i>Collect and Process Performance and Conformance Data</i>).....	96
Tabel 5.24 Hasil Perhitungan <i>Capability Level</i> MEA01.04 (<i>Analyse and Report Performance</i>).....	97
Tabel 5.25 Hasil Perhitungan <i>Capability Level</i> MEA01.05 (<i>Ensure the Implementation of Corrective Actions</i>)	97
Tabel 5.26 <i>Capability Level</i> Proses BAI04 (<i>Manage Availability and Capacity</i>)	98
Tabel 5.27 <i>Capability Level</i> Proses MEA01 (<i>Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance</i>).....	99
Tabel 5.28 <i>Performance Management</i> BAI04	101
Tabel 5.29 <i>Performance Management</i> MEA01	102
Tabel 5.30 <i>Work Product Management</i>	103
Tabel 5.31 <i>Process Definition</i>	103
Tabel 5.32 <i>Process Deployment</i>	104
Tabel 5.33 Temuan pada BAI04.01	105

Tabel 5.34 Temuan pada BAI04.02	105
Tabel 5.35 Temuan <i>Capability Level</i> BAI04.03	106
Tabel 5.36 Temuan <i>Capability Level</i> BAI04.04	107
Tabel 5.37 Temuan <i>Capability Level</i> BAI04.05	107
Tabel 5.38 Temuan <i>Capability Level</i> MEA01.01	108
Tabel 5.39 Temuan <i>Capability Level</i> MEA01.02	109
Tabel 5.40 Temuan <i>Capability Level</i> MEA01.03	110
Tabel 5.41 Temuan <i>Capability Level</i> MEA01.04	110
Tabel 5.42 Temuan <i>Capability Level</i> MEA01.05	111
Tabel 5.43 Analisis <i>Gap Capability Level</i> Proses BAI04.....	112
Tabel 5.44 Analisis <i>Gap Capability Level</i> Proses MEA01	112
Tabel 5.45 Temuan <i>Gap Capability Level</i> Proses BAI04.....	114
Tabel 5.46 Temuan <i>Gap Capability Level</i> Proses MEA01.....	115
Tabel 5.47 <i>Gap</i> dalam <i>Process Attribute Level</i>	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Prinsip COBIT 5.....	17
Gambar 2.2 Implementasi COBIT 5	19
Gambar 2.3 Hubungan GWP untuk <i>Capability Level</i>	54
Gambar 2.4 RACI <i>chart</i> BAI04	576
Gambar 2.5 RACI <i>chart</i> MEA01	57
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	62
Gambar 5.1 Diagram RACI BAI04	73
Gambar 5.2 Diagram RACI MEA01	73
Gambar 5.4 Grafik <i>Capability Level</i> MEA01	100
Gambar 5.3 Grafik <i>Capability Level</i> BAI04	99

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Catatan Wawancara.....	127
LAMPIRAN B Struktur Organisasi.....	1279
LAMPIRAN C <i>Process Capability Indicators</i>	1322
LAMPIRAN D Kuesioner <i>Capability Level</i>	1488



DAFTAR SINGKATAN

CIO	: Chief Information Officer
COBIT	: Control Objectives for Information and Related Technology
COSO	: Commite of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission
TI	: Teknologi Informasi
SI	: Sistem Informasi
UPT	: Unit Pelaksana Teknis
ISO	: International Organization for Standarization
KTM	: Kartu Tanda Mahasiswa
KTA	: Kartu Tanda Anggota
ITIL	: Information Technology Infrastructure Library
SLA	: Service Level Agreement
ITAF	: Information Technology Assurance Framework
BMIS	: Business Model for Information Security
TOGAF	: The Open Group Architecture Framework
GEIT	: Getting Started with Governance of Enterprise IT
RFID	: Radio Frequency Identification
GDL	: GNU Data Language

AUDIT *DIGITAL LIBRARY* UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA MENGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5

Nur Indah Fitriainingsih

12650011

INTISARI

Perpustakaan adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang ada di UIN Sunan Kalijaga. Perpustakaan merupakan unit pelaksana teknis yang bertugas menyediakan dan mendayagunakan bahan pustaka, melakukan pelayanan referensi, memelihara bahan pustaka dan melakukan tata usaha perpustakaan. Perpustakaan menggunakan Sistem Informasi *Digital Library* sebagai fasilitas pendukung layanan penyimpanan untuk mendapatkan bahan pustaka. Dengan adanya Sistem Informasi yang diterapkan maka perlu dilakukan perencanaan audit, melaksanakan audit guna mengetahui sejauh mana SI *Digital Library* melakukan proses pelayanan TI dan dukungan teknis dengan baik.

Penelitian ini menggunakan kerangka kerja COBIT 5. Audit dilakukan pada proses BAI04 (*Manage Availability and Capacity*) dan pada proses MEA01 (*Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance*). Tahapan analisis pada penelitian ini adalah *Initiation, Planning the Assessment, Briefing, Data Collection, Data Validation, Process Attribute Level* dan *Reporting the Result* seperti yang terdapat pada COBIT 5 *Assessment Process Activities*. Audit ini menggunakan skala Guttman untuk mengetahui hasil *capability level* BAI04 dan MEA01. Setelah didapatkan nilai *capability level* maka disusun rekomendasi tata kelola TI sebagai masukan untuk mengelola SI *Digital Library*.

Hasil audit Tata Kelola TI pada *Digital Library* meraih nilai *capability level* 2.36 untuk proses BAI04, dan 2,26 untuk proses MEA01. Kedua proses tersebut cenderung berada pada level 2 yaitu *managed process*, kondisi dimana proses telah mencapai tujuannya dengan melakukan pengelolaan (direncanakan, dimonitor dan disesuaikan), hasil dari proses secara tepat ditetapkan, dikendalikan dan dipertahankan.

Kata Kunci : Audit, COBIT 5, *Digital Library*.

AUDIT OF DIGITAL LIBRARY STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA USING COBIT 5 FRAMEWORK

Nur Indah Fitriainingsih

12650011

ABSTRACT

The library is one of the Technical Implementation Unit (UPT) in UIN Sunan Kalijaga. The library is an operation unit that is responsible for providing and utilizing library materials, perform reference services, maintain library materials and perform administrative library. Library use Information System Digital as a storage service support facilities to obtain library materials. With the Information System applied it is necessary to audits planning, performing audits, to determine the extent of SI Digital Library process of IT service and technical support is well.

This research use the COBIT 5 framework. Audit performed at the BAI04 (Manage Availability and Capacity) and at the process MEA01 (Monitor, Evaluate, and Assess Performance and Conformance). phase of analysis in this research is Initiation, Planning the Assessment, Briefing, Data Collection, Data Validation, Process Attribute Level and Reporting the Result as on COBIT 5 Assessment Process Activities. This audit using Guttman scale to know the capability level BAI04 and MEA01. After getting capability level value then arranged recommendation IT governance as an input to manage Information System Digital Library.

IT Governance audit result on Digital Library is located on the capability level at score 2.36 for process BAI04 and 2.26 for process MEA01. Both of these processes tend at level 2 which managed process, a condition in which the process has reached its objectives by managing (planned, monitored and adjusted), the result of its process are appropriately established, controlled and maintained.

Keywords : Audit, COBIT 5, Digital Library.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi saat ini telah berkembang pesat seiring dengan kebutuhan akan sistem informasi. Banyak institusi yang telah mengembangkan proses pelayanan publik yang awalnya dilaksanakan secara manual menjadi digital. Salah satu institusi yang mulai mengembangkan penerapan teknologi informasi dalam pelaksanaan kegiatan pelayanannya yaitu Perguruan Tinggi. Setiap Perguruan Tinggi bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik dengan mengembangkan teknologi yang telah diterapkan.

Setiap Perguruan Tinggi pasti memiliki unit perpustakaan. Salah satu Perguruan Tinggi yang memiliki unit perpustakaan yaitu UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Keberadaan perpustakaan di Perguruan Tinggi telah mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu:

1. Pendidikan dan Pengajaran
2. Penelitian dan Pengembangan
3. Pengabdian kepada Masyarakat

Perpustakaan merupakan unit pelaksana teknis yang bertugas menyediakan dan mendayagunakan bahan pustaka, melakukan pelayanan referensi, dan memelihara bahan pustaka dan melakukan tata usaha perpustakaan. Selain melayani civitas akademik, perpustakaan UIN Sunan Kalijaga pun melayani pengunjung perpustakaan umum.

Penerapan teknologi informasi di perpustakaan saat ini sudah menjadi ukuran untuk mengetahui tingkat kemajuan dari perpustakaan tersebut. Semakin canggih kinerja perpustakaan maka semakin maju perpustakaan tersebut. Penerapan teknologi informasi di perpustakaan merupakan wujud dari suatu perubahan layanan. Perubahan ini yang mendorong perpustakaan untuk melakukan modernisasi pelayanan dan menerapkan teknologi informasi dalam aktivitas kesehariannya.

Beberapa sistem yang ada di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga ini yaitu:

1. Online Public Access Catalog (OPAC), merupakan sistem yang membantu pengguna untuk mengetahui ketersediaan dan menemukan lokasi buku yang dicari.
2. *Digital Library*, merupakan perpustakaan digital yang berisi koleksi perpustakaan yang didigitalkan.
3. Peminjaman dan pengembalian buku menggunakan teknologi RFID, pemustaka bisa meminjam dan mengembalikan buku secara mandiri.
4. Pintu Masuk Elektronik, electronic gate dapat dibuka dengan menggunakan KTM/KTA yang masih aktif.
5. Pintu Keluar Elektronik, berfungsi untuk mendeteksi koleksi yang keluar dari perpustakaan. Pemustaka yang membawa koleksi tidak melalui prosedur yang benar, secara otomatis alarm pintu akan berbunyi.

Ditinjau dari pelayanannya, Unit Pelaksanaan Teknis perpustakaan UIN Sunan Kalijaga memiliki peranan penting dalam proses pengembangan

pendidikan di UIN Sunan Kalijaga. Untuk mendapatkan pelayanan yang baik, maka harus didukung tata kelola TI (*IT Governance*) yang baik pula oleh UPT tersebut. Untuk mengetahui dan mengukur kualitas layanan TI di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga maka dibutuhkan suatu proses audit.

Audit yang akan dilaksanakan lebih dititikberatkan pada Digital Library (*DIGILIB*). Pemustaka sangat merasakan pentingnya keberadaan *DIGILIB* yang ada di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, karena pemustaka bisa mendapatkan referensi yang dicari tanpa harus datang ke perpustakaan. Disini terdapat koleksi digital yang meliputi; skripsi, tesis, disertasi, laporan penelitian, laporan PPL (Praktik Pengenalan Lapangan), KKP (Kuliah Kerja Praktik), dan KKL (Kuliah Kerja Lapangan). Disamping memiliki koleksi digital dari tugas mahasiswa, *DIGILIB* ini pun menyediakan artikel-artikel jurnal, prosiding, soal-soal ujian, dan informasi tentang UIN Sunan Kalijaga yang dihimpun dalam UINSIANA.

Saat ini SI *DIGILIB* UIN Sunan Kalijaga sudah berjalan dengan baik. Pengadaan koleksi digitalnya sudah mulai diperbanyak. Tetapi kita tidak tahu bagaimana kondisi SI *DIGILIB* ini dimasa yang akan datang. Bisa menjadi lebih baik, bahkan bisa jadi tidak berguna karna tidak ada perkembangan yang signifikan. Berdasarkan permasalahan tersebut penulis melakukan penelitian tentang usulan tata kelola TI untuk SI *DIGILIB* UIN Sunan Kalijaga. Perlu diadakan audit guna mengetahui sejauh mana *DIGILIB* ini melakukan proses pelayanan TI dan dukungan teknisnya dengan baik.

Berdasar pada COBIT 5 *framework*, *IT Related Goal* yang cocok dengan masalah tersebut adalah *Optimisation of IT assets, resource and capabilities*. Terdapat 11 proses didalamnya, yaitu : EDM03 *Ensure Resource Optimisation*; APO01 *Manage the IT Management Framework*; APO03 *Manage Enterprise Architecture*; APO04 *Manage Innovation*; APO07 *Manage Human Resources*; BAI04 *Manage Availability and Capacity*; BAI09 *Manage Assets*; BAI10 *Manage Configuration*; DSS01 *Manage Operations*; DSS03 *Manage Problems*; MEA01 *Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance*.

Dari 11 proses diatas, penulis memilih 2 proses yang akan diteliti yaitu: BAI04 *Manage Availability and Capacity*; MEA01 *Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance*. Kedua proses ini dipilih berdasarkan observasi keadaan di lapangan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengetahui *capability level* pada proses BAI04 (*Manage Availability and Capacity*) COBIT 5 di Sistem Informasi DIGILIB UIN Sunan Kalijaga?
2. Bagaimana mengetahui *capability level* pada proses MEA01 (*Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance*) COBIT 5 di Sistem Informasi DIGILIB UIN Sunan Kalijaga?

3. Bagaimana merumuskan hasil audit Sistem Informasi *DIGILIB* UIN Sunan Kalijaga dengan melakukan evaluasi terhadap hasil audit atau temuan audit.

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini dibatasi beberapa hal, yaitu:

1. Penelitian ini menggunakan *framework* COBIT 5 berfokus pada domain BAI (*Build, Acquire and Implement*) pada proses BAI04 (*Manage Availability and Capacity*), yang terdiri dari beberapa sub yaitu BAI04.01 (*Assess current availability, performance and capacity and create baseline*), BAI04.02 (*Assess business impact*), BAI04.03 (*Plan for new or changed service requirement*), BAI04.04 (*Monitor and review availability and capacity*), BAI04.05 (*Investigate and address availability, performance and capacity issues*).
2. Penelitian ini menggunakan *framework* COBIT 5 berfokus pada domain MEA (*Monitor, Evaluate and Assess*) pada proses MEA01 (*Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance*), yang terdiri dari beberapa sub yaitu MEA01.01 (*Establish a monitoring approach*), MEA01.02 (*Set performances and conformance targets*), MEA01.03 (*Collect and process performance and conformance data*), MEA01.04 (*Analyse and report performance*), MEA01.05 (*Ensure the implementation of corrective actions*).
3. Penelitian ini menggunakan perhitungan dengan skala Guttman.

4. Tahapan analisis pada penelitian ini adalah *Initiation, Planning the Assessment, Briefing, Data Collection, Data Validation, Process Attribute Level* dan *Reporting the Result* seperti yang terdapat pada COBIT 5 *Assessment Process Activities*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Membuat perencanaan audit Sistem Informasi *DIGILIB* UIN Sunan Kalijaga.
2. Mengetahui *capability level* pada proses BAI04 (*Manage Availability and Capacity*).
3. Mengetahui *capability level* pada proses MEA01 (*Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance*).
4. Merumuskan hasil audit Sistem Informasi *DIGILIB* UIN Sunan Kalijaga dengan melakukan evaluasi terhadap temuan audit, kemudian menyusun hasil berupa rekomendasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini bagi UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yaitu untuk mengevaluasi kinerja dalam pelaksanaan dan manajemen Tata Kelola Teknologi Informasi yang baik menurut standar COBIT 5 sehingga dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas Sistem Informasi.

1.6 Keaslian Penelitian

Penelitian tentang audit sudah banyak dilakukan sebelumnya, namun pada objek yang berbeda, dan menggunakan standar atau metode yang berbeda. Sedangkan penelitian yang membahas tentang Audit *Digital Library* UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan *Framework COBIT 5* sepengetahuan penulis belum pernah dilakukan sebelumnya.



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada Sistem Informasi *Digital Library*, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil *capability level* pada proses BAI04.01 cenderung pada level 3 dengan nilai *capabiity* 2.71, untuk proses BAI04.02 cenderung pada level 2 dengan nilai *capability* 2.23, untuk proses BAI04.03 cenderung pada level 2 dengan nilai *capability* 2.05, untuk proses BAI04.04 cenderung pada level 3 dengan nilai *capability* 2.64, untuk proses BAI04.05 cenderung pada level 2 dengan nilai *capability* 2.18. Dengan demikian, nilai *capability level* proses BAI04 Sistem Infromasi *Digital Library* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga adalah 2.36 cenderung pada level 2, berarti telah mencapai tingkatan *Managed Process*.
2. Hasil *capability level* pada proses MEA01.01 cenderung pada level 2 dengan nilai *capabiity* 1.75, untuk proses MEA01.02 cenderung pada level 2 dengan nilai *capability* 2.16, untuk proses MEA01.03 cenderung pada level 3 dengan nilai *capacbility* 2.55, untuk proses MEA01.04 cenderung pada level 2 dengan nilai *capability* 2.48, untuk proses MEA01.05 cenderung pada level 2 dengan nilai *capability* 2.37. Dengan demikian, nilai *capability level* proses MEA01 Sistem Infromasi *Digital*

Library Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga adalah 2.26 cenderung pada level 2, berarti telah mencapai tingkatan *Managed Process*.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis ada beberapa saran yang disampaikan untuk Divisi Teknologi Informasi dan Umum. Berikut ini saran yang diberikan:

1. Diharapkan hasil rekomendasi pada penelitian ini dapat diimplementasikan oleh divisi Teknologi Informasi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Hendaknya dilakukan audit internal secara rutin, agar pengelola mengetahui seberapa jauh tata kelola dan kinerja sistem yang dimiliki.
3. Untuk penelitian lebih lanjut tentang Sistem Informasi *Digital Library* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta supaya menggunakan proses lain sebagai bahan evaluasi.
4. Untuk penelitian lebih lanjut tentang COBIT 5 supaya melakukan proses audit pada perusahaan yang lebih besar.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, S. & Hoesada, J., 2009. *Bunga Rampai Auditing*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fauziah, 2010. *Pengantar Teknologi Informasi*. Bandung: CV.Muara Indah.
- ISACA, 2012. *A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT*. USA: IT Governance Institute.
- ISACA, 2012. *Enabling Processes*. USA: IT Governance Institute.
- ISACA, 2012. *Process Assessment Model (PAM): Using COBIT 5*. USA: IT Governance Institute.
- Jogiyanto & Abdillah, W., 2011. *Sistem Tatakelola Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Juliandarini & Handayaningsih, S., 2013. Audit Sistem Informasi pada DIGILIB Universitas XYZ Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 4.0. *Jurnal Sarjana Teknik Informatika UAD*.
- Laudon, K. C. & Laudon, J. P., 2008. *Management Information System*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Pratiwi, F. R., 2014. *Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 Fokus pada Proses Manage Relationship (APO08) Studi Kasus: PT Oto Multiartha*, Jakarta: Skripsi UIN Syarif Hidayatullah.
- Rosalika, L. M., Wibowo, A. & Gunawan, I., 2013. Audit Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Kristen Petra Berdasarkan Standar Control Objectives For Information and Related Technology (COBIT 4.0). *Student Journal Universitas Kristen Petra*.
- Sarno, R., 2009. *Audit Sistem&Teknologi Informasi*. Surabaya: ITS Press.

Wandita, N. P., 2014. *Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi pada Sistem Pendidikan Jarak Jauh Menggunakan Framework COBIT 5 (Studi Kasus: Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian-Perguruan Tinggi Ilmu Kepolisian)*, Jakarta: Skripsi UIN Syarif Hidayatullah.



LAMPIRAN A Catatan Wawancara



No	Tanggal	Narasumber	Hasil Wawancara
1	9 Februari 2016	Drs. Bambang Heru Nurwoto	- Koordinator bidang Teknologi Informasi. - <i>JobDesk</i> masing-masing bidang.
2	9 Februari 2016	Fatchul Hijrih, S.Kom	- Struktur organisasi divisi Teknologi Informasi.
3	5 Agustus 2016	Drs. Bambang Heru Nurwoto	- Ceklis dokumen atribut.

LAMPIRAN B Struktur Organisasi



1. Kepala : Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SIP.
2. Wakil Kepala : Sri Astuti, SIP.MIP
3. Kasubag Layanan Akademik : Hj. Dra. Arini Octaviani
4. Kepala Bidang :
 - Kabid Layanan Pemustaka : Dra. Ida Nur'aini Hadna, M.Pd.
 - Kabid Layanan Teknis : Widyastuti Kartini, S.Sos.
 - Kabid Layanan Teknologi Informasi : Drs. Bambang Heru Nurwoto
5. Kepala Urusan :
 - a. Kaur Umum dan Kepegawaian : Agung Aridunta Herumurti, SH
Staf :
 - Rohyati - Minto Warsono -Asih Hidayati
 - Basuki Effendi, S.Sos - Suhardi Widodo
 - b. Kaur Informasi : Hj. Isrowiyanti, S.Ag., SS.
Staf:
 - Badriyah
 - c. Kaur Pengembangan dan Pemeliharaan Koleksi : Dra. Khusnul Khotimah, SS., M.IP.
Staf:
 - Siti Pamularsih, S.Sos., S.IP -Ngadiman - Dra. Irhmany
 - Sri Sudarwati - M. Syamsuddin -Umar Santoso
 - d. Kaur Sistem Informasi dan Jaringan : Edi Prasetya, S.Kom
Staf:

- Fatchul Hijrih, S.Kom
- Miftakhul Yazid Fuadi, SIP

e. Kaur Pengolahan Koleksi : Drs. Moh. Tantowi, M.Si

Staf :

- Khoirunnisa Etikasari, SIP., MI
- Retno Jumilah, SH.
- Muhammad Warsun, S.Pdi

f. Kaur Respository Digital : Sugeng Harianto, SIP.

Staf :

- Miftahul Ulum, S.Kom
- Zaenal Arifin, S.Sos.I, S.IPI.

g. Kaur Referensi dan Serial : Wahyuni, S.Ag., M.IP

Staf :

- Hj. Dra. Retno Wuri W
- Puji Hartati, S.IP
- Etty Nurhayati

h. Kaur Sirkulasi : Sri Lestari, M.IP

Staf :

- Harniyati, S.H
- Triono
- Suhardi, S.Sos

LAMPIRAN C Process Capability Indicators



Level 1 – Performed Process

a. PA 1.1 Process Performance

PA 1.1 Process Performance		
Hasil atas pencapaian penuh atribut	Praktik Umum (GPs)	Hasil Kerja Umum (GWPs)
Proses meraih tujuan yang sudah ditentukan	GP 1. 1. 1 Meraih Hasil Proses. Ada bukti bahwa praktik-praktik dasar dilakukan.	Hasil kerja telah dibuat sehingga menyediakan bukti atas hasil proses.

Level 2 Managed Process

a. PA 2.1 Performance Management

PA 2.1 Performance Management		
Hasil atas pencapaian penuh atribut	Praktik Umum (GPs)	Hasil Kerja Umum (GWPs)
a. Objektif performa dari proses teridentifikasi	GP 2. 1.1 Identifikasikan objektif performa dari proses. Objektif performa, digabungkan dengan asumsi dan batasan, didefinisikan dan dikomunikasikan.	GWP 1.0 Dokumentasi Proses harus menguraikan lingkup hidup proses. GWP 2.0 Rencana Proses harus menyediakan detail-detail dari objektif performa proses.
b. Performa dari rproses direncanakan dan dimonitor	GP 2.1.2 Merencanakan dan memonitor performa dari proses untuk memenuhi objektif yang telah ditentukan. Dasar mengukur performa proses yang berhubungan dengan objektif bisnis ditetapkan dan dimonitor. Termasuk	GWP 2.0 Rencana Proses harus menggambarkan secara detail objektif performa proses. GWP 9.0 Performa Proses catatannya harus menggambarkan hasil yang detail. Catatan: Pada level ini setiap catatan performa

	<p>didalam dasar tersebut adalah <i>key milestone</i>, aktivitas-aktivitas yang diperlukan, estimasi dan jadwal.</p>	<p>proses dapat berbentuk report, daftar masalah dan catatan informal.</p>
<p>c. Performa dari proses disesuaikan untuk memenuhi perencanaan</p>	<p>GP 2.1.3 Menyesuaikan performa dari proses. Mengambil tindakan ketika performa yang direncanakan tidak tercapai. Tindakan meliputi identifikasi dari masalah performa dan penyesuaian rencana dan jadwal menjadi lebih sesuai.</p>	<p>GWP 4.0 Catatan Kualitas harus menyediakan detil dari tindakan yang dilakukan ketika performa tidak mencapai target.</p>
<p>d. Tanggung jawab dan otoritas dari melakukan proses didefinisikan, ditugaskan dan dikomunikasikan</p>	<p>GP 2.1.4 Mendefinisikan tanggung jawab dan otoritas dalam melakukan proses. Tanggung jawab kunci dan otoritas dalam menjalankan aktivitas kunci dari proses didefinisikan, ditugaskan dan dikomunikasikan. Pengalaman yang dibutuhkan, pengetahuan dan keahlian ditetapkan.</p>	<p>GWP 1.0 Dokumentasi Proses harus menyediakan detil dari pemilik proses dan siapa saja yang terlibat, bertanggung jawab, dikonsultasikan dan/atau diinformasikan (RACI).</p> <p>GWP 2.0 Rencana Proses harus meliputi detil dari <i>process communication plan</i> demikian juga pengalaman dan keahlian yang dibutuhkan dari menjalankan proses.</p>
<p>e. Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk menjalankan proses didefinisikan, disediakan, dialokasikan dan</p>	<p>GP 2.1.5 Identifikasi dan sediakan sumber daya untuk melakukan proses sesuai dengan rencana. Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk menjalankan aktivitas kunci dari proses</p>	<p>GWP 2.0 Rencana Proses harus menyediakan detil dari proses perencanaan pelatihan dan proses perencanaan sumber daya.</p>

digunakan	didefinisikan, disediakan, dialokasikan dan digunakan.	
f. Antarmuka antara pihak yang terlibat untuk memastikan komunikasi efektif dan tugas yang jelas antar pihak yang terlibat	GP 2.1.6 Mengelola antarmuka antara pihak yang terlibat. Individu dan grup yang terlibat dengan proses diidentifikasi, tanggung jawab didefinisikan dan mekanisme komunikasi yang efektif diterapkan.	GWP 1.0 Dokumentasi Proses harus menyediakan detil dari individu dan grup yang terlibat (supplier, customer dan RACI). GWP 2.0 Rencana proses harus menyediakan detil dari <i>process communication plan</i> .

b. PA 2.2 Work Product Management

PA 2.2 Work Product Management		
Hasil atas pencapaian penuh atribut	Praktik Umum (GPs)	Hasil Kerja Umum (GWPs)
a. Kebutuhan akan hasil kerja proses ditetapkan	GP 2.2.1 Menetapkan kebutuhan untuk kerja , meliputi struktur isi dan kriteria kualitas.	GWP 3.0 Rencana Kualitas harus menyediakan detil dari kriteria kualitas dan isi dari hasil kerja.
b. Kebutuhan untuk dokumentasi dan kontrol dari hasil kerja ditetapkan	GP 2.2.2 Menetapkan kebutuhan dari dokumentasi dan kontrol dari hasil kerja. Ini harus meliputi identifikasi dari ketergantungan, persetujuan dan kemudahan dalam melacak kebutuhan.	GWP 1.0 Dokumentasi proses harus menyediakan detil dari kontrol (matriks kontrol). GWP 3.0 Rencana kualitas harus menyediakan detil dari hasil kerja, kriteria kualitas, dokumentasi yang dibutuhkan dan kontrol perubahan.
c. Hasil kerja diidentifikasi	GP 2.2.3 Identifikasi, dokumentasi dan	GWP 3.0 Rencana kualitas harus

dengan baik, didokumentasikan dan dikontrol	kontrol hasil kerja. Hasil kerja adalah subjek dari kontrol perubahan, begitu juga dengan perubahan versi dan manajemen konfigurasi.	menyediakan detil dari hasil kerja, kriteria kualitas, dokumentasi yang dibutuhkan dan kontrol perubahan.
d. Hasil kerja di ulas kembali sesuai dengan rencana pengaturan dan disesuaikan sesuai kebutuhan untuk mencapai kebutuhan	GP 2.2.4 Ulas kembali dan menyesuaikan hasil kerja untuk memenuhi kebutuhan yang telah didefinisikan. Hasil kerja adalah subjek terdapat pengulangan kembali terhadap kebutuhan yang disesuaikan dengan pengaturan yang direncanakan dan isu-isu lain yang muncul diselesaikan.	GWP 4.0 Catatan Kualitas harus menyediakan jejak audit dari pengulangan kembali yang telah dilakukan.

3. level 3 – *Established Process*

a. PA 3.1 *Process Definition*

PA3.1 Process Definition		
Hasil atas pencapaian penuh atribut	Praktik Umum (GPs)	Hasil Kerja Umum (GWPs)
a. proses standar, meliputi panduan dasar yang layak, didefinisikan sehingga mendeskripsikan elemen fundamental yang harus ada dalam proses yang didefinisi	GP 3.1.1 Mendefinisikan standar dari proses yang mendukung pengerjaan dari proses yang telah didefinisikan. Sebuah proses standar didefinisikan yang mengidentifikasi elemen proses fundamental dan menyediakan panduan dan prosedur untuk mendukung implementasi dan panduan tentang bagaimana standar tersebut dapat dirubah saat dibutuhkan.	GWP 5.0 Kebijakan dan standar harus menyediakan detil dari objektif organisasi untuk proses, standar minimum dari performa, prosedur standar dan pelaporan serta kebutuhan monitoring. Bukti yang diperlukan pada level ini bukan hanya pada adanya kebijakan dan standar

		tapi juga dengan diterapkannya kebijakan dan standar tersebut.
b. Urutan dan interaksi dari proses standar dengan proses lainnya	GP 3.1.2 Menetapkan urutan dan interaksi antar proses sehingga dapat bekerja sebagai sistem yang terintegrasi dalam proses. Urutan standar proses dan interaksi dengan proses lain ditentukan dan dikelola ketika sebuah proses diimplementasikan pada bagian lain dalam organisasi.	GWP 5.0 Kebijakan dan standar harus menyediakan proses pemetaan dengan detail dari proses standar dengan urutan yang diharapkan dan interkasinya. Bukti yang diperlukan pada level ini bukan hanya pada adanya kebijakan dan standar tapi juga dengan diterapkannya kebijakan dan standar tersebut.
c. Kompetensi yang dibutuhkan dan peran untuk melakukan proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar	GP 3.1.3 Mengidentifikasi peran dan kompetensi dari menjalankan proses standar.	GWP 5.0 Kebijakan dan standar harus menyediakan detail dan kompetensi dari proses yang dilakukan. Bukti yang diperlukan pada level ini bukan hanya pada adanya kebijakan dan standar tapi juga dengan diterapkannya kebijakan dan standar tersebut.
d. infrastruktur yang diperlukan dan lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan proses identifikasi sebagai bagian dari proses standar	GP 3.1.4 Identifikasi infrastruktur yang dibutuhkan dan lingkungan kerja untuk melakukan proses standar. Infrastruktur (fasilitas, alat, metode, dll) dan lingkungan kerja untuk melakukan proses standar diidentifikasi.	GWP 5.0 Kebijakan dan standar harus mengidentifikasi kebutuhan minimum dari infrastruktur dan lingkungan kerja untuk melakukan proses. Bukti yang diperlukan pada level ini bukan hanya pada adanya kebijakan dan

		standar tapi juga dengan diterapkannya kebijakan dan standar tersebut.
e. Metode yang sesuai untuk <i>monitoring</i> keefektifan dan kesesuaian dari proses ditetapkan	GP 3.1.5 Menetapkan metode yang sesuai untuk <i>memonitor</i> keefektifan dan kesesuaian dengan proses standar, meliputi pemastian terhadap kriteria yang layak dan data yang dibutuhkan untuk <i>memonitor</i> keefektifan dan kesesuaian diri dari proses didefinisikan dan menetapkan kebutuhan untuk melakukan audit internal dan ulas kembali manajemen.	GWP 5.0 Kebijakan dan standar harus menyediakan detil dari objektif organisasi terhadap proses, prosedur standard an pelaporan serta kebutuhan <i>monitoring</i> . Bukti yang diperlukan pada level ini bukan hanya pada adanya kebijakakan dan standar tapi juga dengan diterapkannya kebijakan dan standar tersebut. GWP 4.0 catatan kualitas dan GWP9.0 Catatan performa proses harus menyediakan bukti dan ulas kembali yang telah dilakukan.

b. PA 3.2 Process Deployment

PA 3.2 Process Deployment		
Hasil atas pencapaian penuh atribut	Praktik Umum (GPs)	Hasil Kerja Umum (GWPs)
a. Sebuah proses yang telah didefinisikan dijalankan berdasarkan standar proses yang telah	GP 3.2.1 Menjalankan sebuah proses yang telah didefinisikan yang memuaskan konteks. Ketika proses yang sama digunakan pada area yang	GWP 5.0 Kebijakan dan standar harus mendefinisikan standar yang harus diikuti oelh seluruh

<p>ditentukan</p>	<p>berbeda pada organisasi, proses tersebut dilakukan berdasarkan proses standar, diatur selayak mungkin, dengan konfirmasi pada kebutuhan yang telah didefinisikan pada proses yang telah diverifikasi.</p>	<p>implementasi dari proses. Bukti yang diperlukan pada level ini bukan hanya adanya kebijakan dan standar tapi juga dengan diterapkannya kebijakan dan standar tersebut.</p>
<p>b. Peran yang dibutuhkan, tanggung jawab dan otoritas yang dibutuhkan untuk menjalankan proses yang telah didefinisikan ditugaskan dan dikomunikasikan</p>	<p>GP 3.2.2 Menugaskan dan mengkomunikasikan peran, tanggung jawab dan otoritas untuk menjalankan proses yang telah didefinisikan. Ketika proses yang sama digunakan pada area yang berbeda dalam organisasi, otoritas dan peran untuk melakukan aktivitas dari proses telah ditugaskan dan dikomunikasikan.</p>	<p>GWP 5.0 Kebijakan dan standar harus menyediakan detail, tanggung jawab dan otoritas untuk melakukan aktivitas dari proses. Bukti yang diperlukan pada level ini bukan hanya pada adanya kebijakan dan standar tapi juga dengan diterapkannya kebijakan dan standar tersebut.</p>
<p>c. Personil yang melakukan proses yang didefinisikan kompeten dalam basis edukasi yang sesuai, pelatihan dan pengalaman</p>	<p>GP 3.2.3 Memastikan kompetensi yang dibutuhkan untuk menjalankan performa dari proses yang didefinisikan. Ketika proses yang sama digunakan dalam area yang berbeda pada organisasi, kompetensi yang layak untuk personil yang ditugaskan diidentifikasi dan pelatihan yang sesuai disediakan untuk menjalankan proses yang disediakan, dialokasikan</p>	<p>GWP 1.0 Dokumentasi proses harus menyediakan detail dari kompetensi dan pelatihan yang dibutuhkan.</p> <p>GWP 2.0 Rencana proses harus meliputi detail dari <i>process communication plan</i>, rencana pelatihan dan rencana sumber daya untuk setiap</p>

	dan digunakan.	instansi dari proses.
d. Sumber daya yang dibutuhkan dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses yang didefinisikan disediakan, dialokasikan dan digunakan	GP 3.2.4 Menyediakan sumber daya dan informasi untuk mendukung performa dari proses yang didefinisikan. Ketika proses yang sama digunakan dalam area yang berbeda dalam organisasi, kebutuhan sumber daya manusia dan informasi untuk melakukan proses disediakan, dialokasikan dan digunakan.	GP 2.0 Rencana proses harus meliputi detil dari rencana sumber daya untuk setiap instansi dari proses.
e. Infrastruktur dan lingkungan kerja untuk melakukan proses yang didefinisikan disediakan, dikelola dan dipelihara	GP 3.2.5 Menyediakan proses infrastruktur yang layak untuk mendukung performa dari proses yang didefinisikan. Ketika proses yang sama digunakan dalam area yang berbeda dalam organisasi, dukungan organisasi yang dibutuhkan, infrastruktur dan lingkungan kerja disediakan, dialokasikan dan digunakan.	GWP 2.0 Rencana proses harus meliputi detil dari proses infrastruktur dan lingkungan kerja dari setiap instansi dari proses.
f. Data yang layak dikumpulkan dan dianalisis sebagai dasar untuk mengerti tingkah laku dari proses, untuk mendemonstrasikan kecocokan dan keefektifan dan mengevaluasi dimana perbaikan terus-menerus dari proses dapat dilakukan.	GP 3.2.6 Mengumpulkan dan menganalisis data mengenai performa dari proses untuk mendemonstrasikan kecocokan dan keefektifan. Data yang dibutuhkan untuk <i>memonitor</i> keefektifan dan kesesuaian dari proses diseluruh organisasi didefinisikan, dikumpulkan dan dianalisis sebagai dasar dari perbaikan terus-menerus.	GWP 4.0 Catatan kualitas dan GWP 9.0 Catatan performa proses harus menyediakan bukti dari alat ukur kembali yang dilakukan untuk setiap instansi dari proses.

4. Level 4 – Predictable Process

a. PA 4.1 Process Measurement

<i>PA 4.1 Process Measurement</i>		
Hasil atas pencapaian penuh atribut	Praktik Umum (GPs)	Hasil Kerja Umum (GWPs)
a. Informasi yang dibutuhkan proses untuk mendukung tujuan bisnis telah ditetapkan	GP 4.1.1 Identifikasi kebutuhan informasi, dalam hubungannya dengan tujuan bisnis. Tujuan bisnis dan informasi yang dibutuhkan pemegang kepentingan telah ditetapkan sebagai dasar untuk menentukan tujuan pengukuran performa proses.	GWP 6.0 Rencana peningkatan proses harus menyediakan tujuan peningkatan proses dan menyarankan tindakan peningkatan.
b. Tujuan pengukuran proses didapatkan dari kebutuhan informasi	GP 4.1.2 Dapatkan tujuan pengukuran proses dari kebutuhan informasi.	GWP 7.0 Rencana pengukuran proses harus menyediakan detail dari tujuan pengukuran yang disarankan.
c. Tujuan kuantitatif untuk performa proses dalam mendukung tujuan perusahaan telah ditetapkan	GP 4.1.3 Tetapkan tujuan kuantitatif atas performa dari proses, berdasarkan kesesuaian proses dengan tujuan perusahaan. Tujuan pengukurankuantitatif telah ditetapkan dan secara eksplisit mengambarkan tujuan perusahaan dan telah dipastikan realistis dan berguna oleh manajemen dan pelaku proses.	GWP 7.0 Rencana pengukuran proses harus menyediakan detail dari ukuran dan indikator pengukuran.
d. Pengukuran dan	GP 4.1.4 Identifikasikan	GWP 7.0 Rencana

frekuensinya telah diidentifikasi dan ditetapkan sejalan dengan tujuan pengukuran proses dan tujuan kuantitatif atas performa prosesnya	pengukuran produk dan proses yang mendukung pencapaian tujuan kuantitatif atas performa proses. Pengukuran mendetil untuk produk dan proses telah diidentifikasi, sekaligus dengan frekuensi pengumpulan data dan pengukuran, juga mekanisme verifikasi.	pengukuran proses harus menyediakan detil dari ukuran dan indikator pengukuran sekaligus prosedur pengumpulan data dan prosedur analisis.
e. Hasil pengukuran dikumpulkan, dianalisis dan dilaporkan untuk memantau seberapa jauh tujuan kuantitatif proses tercapai	GP 4.1.5 Mengumpulkan hasil pengukuran produk dan proses dengan melakukan proses yang telah ditentukan. Hasil pengukuran dikumpulkan, dianalisis dan dilaporkan sesuai rencana yang telah ditetapkan.	GWP 7.0 Rencana pengukuran proses harus menyediakan detil atas prosedur analisis yang disarankan. GWP 9.0 Catatan performa proses harus menyediakan detil atas pengukuran yang telah dikumpulkan dan dianalisis.
f. hasil pengukuran digunakan untuk menggambarkan performa proses	GP 4.1.6 Menggunakan hasil pengukuran untuk memantau dan memverifikasi pencapaian atas tujuan performa proses. Hasil pengukuran dianalisis untuk memastikan pencapaian terhadap tujuan performa proses. Teknik yang sesuai digunakan untuk memahami performa dan kapabilitas proses dalam batasan yang ditentukan.	GWP 9.0 Catatan performa proses harus menyediakan detil atas pengukuran yang telah dikumpulkan dan dianalisis.

b. PA 4.2 Process Control

PA 4.2 Process Control		
Hasil atas	Praktik Umum (GPs)	Hasil Kerja Umum

pencapaian penuh atribut		(GWPs)
a. Teknik analisis dan kontrol telah ditentukan dan diaplikasikan	GP 4.2.1 Tentukan teknik analisis dan kontrol yang sesuai untuk mengontrol performa proses. Metode untuk mengukur efektivitas kontrol telah didefinisikan dan divalidasi.	GWP 1.0 Dokumentasi proses harus menyediakan detail pengontrolan (matriks kontrol) GWP 8.0 Rencana pengendalian proses harus ada dan menjelaskan pendekatan pengukuran untuk setiap proses.
b. Pengontrolan batas variasi telah ditetapkan untuk performa proses normal	GP 4.2.2 Tetapkan parameter yang cocok untuk mengontrol performa proses. Definisi standar atas proses dimodifikasi untuk memasukkan metode pengendalian proses dan batasan pengontrolan telah ditetapkan.	GWP 8.0 Rencana pengontrolan proses harus ada dan menjelaskan batasan pengontrolan untuk performa normal.
c. Data pengukuran dianalisis untuk mengetahui penyebab khusus atas suatu variasi	GP 4.2.3 Analisis hasil pengukuran proses dan produk untuk mengidentifikasi variasi dan performa proses. Hasil pengukuran pengontrolan proses dianalisis untuk menentukan masalah yang perlu diperhatikan dan diteruskan untuk penanggulangan.	GWP 9.0 Catatan performa proses harus menyediakan detail atas pengukuran yang telah dikumpulkan dan dianalisis.
d. Tindakan koreksi diambil untuk memecahkan penyebab khusus variasi	GP 4.2.4 Identifikasi dan implementasikan tindakan koreksi untuk mengatasi masalah pengontrolan proses dan hasilnya dipantau dan dievaluasi.	GWP 9.0 Catatan performa proses harus menyediakan detail atas pengukuran yang telah dikumpulkan dan dianalisis.
e. Batasan	GP 4.2.5 tetapkan kembali	GWP 8.0 Rencana

kontrol ditetapkan kembali (apabila dibutuhkan) sebagai respon terhadap tindakan koreksi.	batasan kontrol setelah tindakan koreksi. Batasan kontrol proses dimodifikasi sesuai kebutuhan setelah tindakan koreksi dilakukan.	pengontrolan proses harus ada dan menjelaskan batasan pengontrolan untuk performa normal.
---	---	--

5. Level 5 – *Optimising Process*

a. PA 5.1 *Process Innovation*

PA 5.1 <i>Process Innovation</i>		
Hasil atas pencapaian penuh atribut	Praktik Umum (GPs)	Hasil Kerja Umum (GWPs)
a. Tujuan dari peningkatan masing-masing proses diidentifikasi untuk mendukung tujuan bisnis yang relevan	GP 5.1.1 Mendefinisikan tujuan peningkatan proses untuk mendukung tujuan bisnis yang relevan. Arahan untuk inovasi proses telah diatur. Tujuan peningkatan proses secara kualitatif dan kuantitatif didasarkan pada potensi inovasi proses seperti visi dan goals yang telah didefinisikan dan didokumentasikan.	GWP 7.0 Rencana peningkatan proses harus menyediakan tujuan peningkatan proses dan tindakan yang dilakukan untuk peningkatan tersebut.
b. Data yang tepat dianalisis agar dapat mengidentifikasi penyebab umum dari variasi performa proses	GP 5.1.2 Analisis pengukuran data proses untuk mengidentifikasi variasi yang nyata dan berpotensi di dalam performa proses. Data performa proses dianalisis untuk mengidentifikasi variasi di dalam performa proses bersama dengan akar penyebab dari masalah performa proses secara	GWP 9.0 Catatan performa proses harus menyediakan penjelasan mengenai kumpulan dan analisis pengukuran.

	umum.	
c. Data yang tepat dianalisis agar dapat mengidentifikasi peluang untuk pelaksanaan praktik terbaik dan inovasi	GP 5.1.3 Identifikasi peluang peningkatan proses berdasarkan inovasi dan praktik terbaik. Peluang peningkatan proses diidentifikasi berdasarkan perbandingan dengan praktik terbaik industri.	GWP 6.0 Rencana peningkatan proses harus menyediakan penjelasan mengenai analisis praktik terbaik.
d. Peluang peningkatan yang bermula dari teknologi baru dan konsep proses baru diidentifikasi	GP 5.1.4 Didasarkan pada peluang peningkatan dari teknologi dan konsep proses baru. Peluang peningkatan proses diidentifikasi berdasarkan ulasan dan analisis mengenai inovasi teknologi dan konsep proses, yang dilanjutkan pada perubahan lingkungan bisnis termasuk munculnya risiko bisnis.	GWP 6.0 Rencana peningkatan proses harus menyediakan penjelasan mengenai analisis peluang peningkatan teknologi.
e. Strategi implementasi dibuat untuk mencapai tujuan peningkatan proses	GP 5.1.5 Didefinisikan strategi implementasi berdasarkan visi dan tujuan peningkatan jangka panjang. Strategi peningkatan proses didefinisikan dan divalidasi berdasarkan goal dan objektif dari peningkatan. Komitmen untuk meningkatkan didemokan oleh manajer dan pemilik proses.	GWP 6.0 Rencana peningkatan proses harus menyediakan penjelasan mengenai strategi implementasi untuk peningkatan proses.

b. PA 5.2 Process Optimisation

PA 5.2 Process Optimisation		
Hasil atas pencapaian	Praktik Umum (GPs)	Hasil Kerja Umum (GWPs)

penuh atribut		
<p>a. Dampak dari perubahan yang telah dilakukan di nilai kesesuaiannya dengan tujuan dari proses yang telah didefinisikan dan proses standar</p>	<p>GP 5.2.1 Menilai dampak dari masing-masing perubahan yang telah dilakukan apakah telah sesuai dengan tujuan dari proses standar dan proses yang telah didefinisikan. Dampak dari perubahan yang telah dilakukan dinilai kesesuaiannya agar dapat menentukan dampak dari kualitas produk dan performa proses apakah telah sesuai dengan proses lain yang berhubungan.</p>	<p>GWP 6.0 Rencana peningkatan proses harus menyediakan rincian mengenai pendekatan kualitas proyek peningkatan proses.</p>
<p>b. Implementasi dari perubahan yang telah disetujui dikelola untuk memastikan bahwa perbedaan-perbedaan performa proses dimengerti dan dilakukan setelahnya.</p>	<p>GP 5.2.2 Mengelola implementasi dari perubahan yang telah disetujui untuk memilih area dari proses standar an proses yang telah didefinisi sesuai dengan strategi implementasi. Implementasi dari perubahan yang telah disetujui dikelola sesuai dengan manajemen perubahan dan proses pendukung perubahan.</p>	<p>GWP 6.0 Rencana peningkatan proses harus menyediakan rincian mengenai strategi implementasi peningkatan proses dan perubahan yang terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> • GWP 1.0 Dokumentasi proses • GWP 3.0 Rencana kualitas • GWP 5.0 Kebijakan dan standar
<p>c. Berdasarkan performa saat ini, keefektivitasan perubahan proses dievaluasi berdasarkan persyaratan produk dan tujuan</p>	<p>GP 5.2.3 Berdasarkan performa saat ini, evaluasi keefektivitasan perubahan proses sesuai dengan performa proses, tujuan kapabilitas dan tujuan bisnis. Keefektivitasan</p>	<p>GWP 6.0 Rencana peningkatan proses harus menyediakan rincian mengenai pendekatan kualitas proyek peningkatan proses.</p>

proses untuk menentukan hasil memiliki penyebab umum atau khusus	perubahan membuat proses tersebut perlu diukur, dievaluasi dan dilaporkan setelah implementasi.	
--	---	--



LAMPIRAN D Kuesioner *Capability Level*



KUESIONER CAPABILITY LEVEL PADA BAI04

Manage Availability and Capacity

A. BAI04.01 Assess Current Availability, Performance and Capacity and Create a Baseline

Tujuan dari BAI04.01 adalah menilai ketersediaan, kinerja, dan kapasitas dari layanan dan sumber daya untuk memastikan bahwa biaya sesuai dan kinerja tersedia untuk mendukung kebutuhan bisnis dan menyampaikan SLA. Membuat ketersediaan, kinerja dan kapasitas dasar untuk perbandingan masa depan.

Level BAI04.01	No	Pernyataan	Y	T
0	1	Tidak adanya proses pertimbangan berikut (saat ini dan masa mendatang) dalam penilaian ketersediaan, kinerja dan kapasitas layanan dan sumber daya: kebutuhan pelanggan, prioritas bisnis, tujuan bisnis, dampak anggaran, pemanfaatan sumber daya, kemampuan IT dan tren industri.		
	2	Tidak adanya proses memantau kinerja aktual dan penggunaan kapasitas terhadap ambang batas yang ditetapkan, mendukung ketika diperlukan dengan software otomatis.		
	3	Tidak adanya proses mengidentifikasi dan menindaklanjuti semua insiden yang disebabkan oleh kinerja atau kapasitas yang tidak memadai.		
	4	Tidak adanya proses mengevaluasi secara rutin tingkat kinerja saat ini untuk semua tingkatan pengolahan (permintaan bisnis, kapasitas pelayanan dan kapasitas sumber daya) dengan membandingkannya terhadap tren dan SLA, mempertimbangkan perubahan dalam lingkungan.		
1	1	Adanya proses pertimbangan berikut (saat ini dan		

		masa mendatang) dalam penilaian ketersediaan, kinerja dan kapasitas layanan dan sumber daya: kebutuhan pelanggan, prioritas bisnis, tujuan bisnis, dampak anggaran, pemanfaatan sumber daya, kemampuan IT dan tren industri.		
	2	Adanya proses memantau kinerja aktual dan penggunaan kapasitas terhadap ambang batas yang ditetapkan, mendukung ketika diperlukan dengan software otomatis.		
	3	Adanya proses mengidentifikasi dan menindaklanjuti semua insiden yang disebabkan oleh kinerja atau kapasitas yang tidak memadai.		
	4	Adanya proses mengevaluasi secara rutin tingkat kinerja saat ini untuk semua tingkatan pengolahan (permintaan bisnis, kapasitas pelayanan dan kapasitas sumber daya) dengan membandingkannya terhadap tren dan SLA, mempertimbangkan perubahan dalam lingkungan.		
	1	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian terhadap pertimbangan berikut (saat ini dan masa mendatang) dalam penilaian ketersediaan, kinerja dan kapasitas layanan dan sumber daya: kebutuhan pelanggan, prioritas bisnis, tujuan bisnis, dampak anggaran, pemanfaatan sumber daya, kemampuan IT dan tren industri.		
2	2	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian terhadap pemantauan kinerja aktual dan penggunaan kapasitas terhadap ambang batas yang ditetapkan, mendukung ketika diperlukan dengan software otomatis.		
	3	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian terhadap proses mengidentifikasi dan menindaklanjuti semua insiden yang disebabkan oleh kinerja atau kapasitas yang tidak memadai.		
	4	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian terhadap evaluasi secara rutin tingkat kinerja saat ini untuk semua tingkatan pengolahan (permintaan bisnis, kapasitas pelayanan dan kapasitas sumber daya) dengan membandingkannya terhadap tren dan SLA, mempertimbangkan perubahan dalam lingkungan.		
3	1	Adanya implementasi proses pertimbangan berikut		

		(saat ini dan masa mendatang) dalam penilaian ketersediaan, kinerja dan kapasitas layanan dan sumber daya: kebutuhan pelanggan, prioritas bisnis, tujuan bisnis, dampak anggaran, pemanfaatan sumber daya, kemampuan IT dan tren industri.		
	2	Adanya implementasi proses memantau kinerja aktual dan penggunaan kapasitas terhadap ambang batas yang ditetapkan, mendukung ketika diperlukan dengan software otomatis.		
	3	Adanya implementasi proses mengidentifikasi dan menindaklanjuti semua insiden yang disebabkan oleh kinerja atau kapasitas yang tidak memadai.		
	4	Adanya implementasi proses mengevaluasi secara rutin tingkat kinerja saat ini untuk semua tingkatan pengolahan (permintaan bisnis, kapasitas pelayanan dan kapasitas sumber daya) dengan membandingkannya terhadap tren dan SLA, mempertimbangkan perubahan dalam lingkungan.		
4	1	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses pertimbangan berikut (saat ini dan masa mendatang) dalam penilaian ketersediaan, kinerja dan kapasitas layanan dan sumber daya: kebutuhan pelanggan, prioritas bisnis, tujuan bisnis, dampak anggaran, pemanfaatan sumber daya, kemampuan IT dan tren industri.		
	2	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses memantau kinerja aktual dan penggunaan kapasitas terhadap ambang batas yang ditetapkan, mendukung ketika diperlukan dengan software otomatis.		
	3	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mengidentifikasi dan menindaklanjuti semua insiden yang disebabkan oleh kinerja atau kapasitas yang tidak memadai.		
	4	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mengevaluasi secara rutin tingkat kinerja saat ini untuk semua tingkatan pengolahan (permintaan bisnis, kapasitas pelayanan dan kapasitas sumber daya) dengan membandingkannya terhadap tren dan SLA, mempertimbangkan perubahan dalam lingkungan.		

5	1	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses pertimbangan berikut (saat ini dan masa mendatang) dalam penilaian ketersediaan, kinerja dan kapasitas layanan dan sumber daya: kebutuhan pelanggan, prioritas bisnis, tujuan bisnis, dampak anggaran, pemanfaatan sumber daya, kemampuan IT dan tren industri.		
	2	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses memantau kinerja aktual dan penggunaan kapasitas terhadap ambang batas yang ditetapkan, mendukung ketika diperlukan dengan software otomatis.		
	3	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses mengidentifikasi dan menindaklanjuti semua insiden yang disebabkan oleh kinerja atau kapasitas yang tidak memadai.		
	4	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses mengevaluasi secara rutin tingkat kinerja saat ini untuk semua tingkatan pengolahan (permintaan bisnis, kapasitas pelayanan dan kapasitas sumber daya) dengan membandingkannya terhadap tren dan SLA, mempertimbangkan perubahan dalam lingkungan.		



B. BAI04.02 Assess Business Impact

Tujuan dari proses BAI04.02 adalah mengidentifikasi layanan penting untuk perusahaan, layanan pemetaan dan sumber daya untuk proses bisnis, dan mengidentifikasi dependensi bisnis. Pastikan bahwa dampak dari sumber daya tidak tersedia sepenuhnya disepakati dan diterima oleh pelanggan.

Level BAI04.02	No	Pernyataan	Y	T
0	1	Tidak adanya proses yang hanya mengidentifikasi solusi atau layanan yang sangat penting dalam proses manajemen ketersediaan.		
	2	Tidak adanya pemetaan solusi yang dipilih atau layanan untuk aplikasi dan infrastruktur (IT dan fasilitas) untuk perencanaan ketersediaan.		
	3	Tidak adanya pengumpulan pola data dari log kegagalan masa lalu dan pemantauan kinerja. (contoh: menggunakan alat pemodelan yang membantu memprediksi kegagalan berdasarkan tren pembangunan masa lalu dan ekspektasi manajemen lingkungan atau petunjuk kondisi baru).		
	4	Tidak adanya pembuatan skenario berdasarkan data yang dikumpulkan, menggambarkan situasi ketersediaan masa depan untuk menggambarkan berbagai tingkat kapasitas potensi yang dibutuhkan untuk mencapai ketersediaan kinerja.		
	5	Tidak adanya penentuan kemungkinan bahwa sasaran kinerja ketersediaan tidak akan dicapai berdasarkan skenario.		
	6	Tidak adanya penentuan dampak dari skenario pada ukuran kinerja bisnis (misal: pendapatan, laba, layanan pelanggan). Melibatkan lini bisnis, fungsional (terutama keuangan) dan pimpinan regional untuk memahami evaluasi dari dampak.		
	7	Tidak adanya proses memastikan bahwa pemilik proses bisnis sepenuhnya memahami dan menyetujui hasil analisis ini. Dari pemilik usaha,		

		memperoleh daftar skenario risiko yang tidak dapat diterima yang memerlukan respon untuk mengurangi risiko ke tingkat yang dapat diterima.		
1	1	Adanya proses meraih tujuan pada proses mengidentifikasi solusi atau layanan yang sangat penting dalam proses manajemen ketersediaan.		
	2	Adanya proses meraih tujuan pada pemetaan solusi yang dipilih atau layanan untuk aplikasi dan infrastruktur (IT dan fasilitas) untuk perencanaan ketersediaan.		
	3	Adanya proses meraih tujuan pengumpulan pola data dari log kegagalan masa lalu dan pemantauan kinerja. (contoh: menggunakan alat pemodelan yang membantu memprediksi kegagalan berdasarkan tren pembangunan masa lalu dan ekspektasi manajemen lingkungan atau petunjuk kondisi baru).		
	4	Adanya proses meraih tujuan pada pembuatan skenario berdasarkan data yang dikumpulkan, menggambarkan situasi ketersediaan masa depan untuk menggambarkan berbagai tingkat kapasitas potensi yang dibutuhkan untuk mencapai ketersediaan kinerja.		
	5	Adanya proses meraih tujuan pada proses penentuan kemungkinan bahwa sasaran kinerja ketersediaan tidak akan dicapai berdasarkan skenario.		
	6	Adanya proses meraih tujuan pada proses penentuan dampak dari skenario pada ukuran kinerja bisnis (misal: pendapatan, laba, layanan pelanggan). Melibatkan lini bisnis, fungsional (terutama keuangan) dan pimpinan regional untuk memahami evaluasi dari dampak.		
	7	Adanya proses meraih tujuan pada proses memastikan bahwa pemilik proses bisnis sepenuhnya memahami dan menyetujui hasil analisis ini. Dari pemilik usaha, memperoleh daftar skenario risiko yang tidak dapat diterima yang memerlukan respon untuk mengurangi		

		risiko ke tingkat yang dapat diterima.		
2	1	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian pada proses mengidentifikasi solusi atau layanan yang sangat penting dalam proses manajemen ketersediaan.		
	2	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian pada proses memetakan solusi yang dipilih atau layanan untuk aplikasi dan infrastruktur (IT dan fasilitas) untuk perencanaan ketersediaan.		
	3	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian pada proses mengumpulkan pola data dari log kegagalan masa lalu dan pemantauan kinerja. (contoh: menggunakan alat pemodelan yang membantu memprediksi kegagalan berdasarkan tren pembangunan masa lalu dan ekspektasi manajemen lingkungan atau petunjuk kondisi baru).		
	4	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian pada proses membuat skenario berdasarkan data yang dikumpulkan, menggambarkan situasi ketersediaan masa depan untuk menggambarkan berbagai tingkat kapasitas potensi yang dibutuhkan untuk mencapai ketersediaan kinerja.		
	5	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian pada proses menentukan kemungkinan bahwa sasaran kinerja ketersediaan tidak akan dicapai berdasarkan skenario.		
	6	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian pada proses menentukan dampak dari skenario pada ukuran kinerja bisnis (misal: pendapatan, laba, layanan pelanggan). Melibatkan lini bisnis, fungsional (terutama keuangan) dan pimpinan regional untuk memahami evaluasi dari dampak.		
	7	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian pada proses memastikan bahwa pemilik proses bisnis sepenuhnya memahami dan menyetujui hasil analisis ini. Dari pemilik usaha, memperoleh daftar skenario risiko yang tidak dapat diterima yang memerlukan respon untuk mengurangi		

		risiko ke tingkat yang dapat diterima.		
3	1	Adanya implementasi mengidentifikasi solusi atau layanan yang sangat penting dalam proses manajemen ketersediaan.		
	2	Adanya implementasi memetakan solusi yang dipilih atau layanan untuk aplikasi dan infrastruktur (IT dan fasilitas) untuk perencanaan ketersediaan.		
	3	Adanya implementasi mengumpulkan pola data dari log kegagalan masa lalu dan pemantauan kinerja. (contoh: menggunakan alat pemodelan yang membantu memprediksi kegagalan berdasarkan tren pembangunan masa lalu dan ekspektasi manajemen lingkungan atau petunjuk kondisi baru).		
	4	Adanya implementasi membuat skenario berdasarkan data yang dikumpulkan, menggambarkan situasi ketersediaan masa depan untuk menggambarkan berbagai tingkat kapasitas potensi yang dibutuhkan untuk mencapai ketersediaan kinerja.		
	5	Adanya implementasi menentukan kemungkinan bahwa sasaran kinerja ketersediaan tidak akan dicapai berdasarkan skenario.		
	6	Adanya implementasi menentukan dampak dari skenario pada ukuran kinerja bisnis (misal: pendapatan, laba, layanan pelanggan). Melibatkan lini bisnis, fungsional (terutama keuangan) dan pimpinan regional untuk memahami evaluasi dari dampak.		
	7	Adanya implementasi memastikan bahwa pemilik proses bisnis sepenuhnya memahami dan menyetujui hasil analisis ini. Dari pemilik usaha, memperoleh daftar skenario risiko yang tidak dapat diterima yang memerlukan respon untuk mengurangi risiko ke tingkat yang dapat diterima.		
4	1	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-		

		batasan tertentu pada proses mengidentifikasi solusi atau layanan yang sangat penting dalam proses manajemen ketersediaan.		
	2	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses memetakan solusi yang dipilih atau layanan untuk aplikasi dan infrastruktur (IT dan fasilitas) untuk perencanaan ketersediaan.		
	3	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mengumpulkan pola data dari log kegagalan masa lalu dan pemantauan kinerja. (contoh: menggunakan alat pemodelan yang membantu memprediksi kegagalan berdasarkan tren pembangunan masa lalu dan ekspektasi manajemen lingkungan atau petunjuk kondisi baru).		
	4	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses membuat skenario berdasarkan data yang dikumpulkan, menggambarkan situasi ketersediaan masa depan untuk menggambarkan berbagai tingkat kapasitas potensi yang dibutuhkan untuk mencapai ketersediaan kinerja.		
	5	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses menentukan kemungkinan bahwa sasaran kinerja ketersediaan tidak akan dicapai berdasarkan skenario.		
	6	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses menentukan dampak dari skenario pada ukuran kinerja bisnis (misal: pendapatan, laba, layanan pelanggan). Melibatkan lini bisnis, fungsional (terutama keuangan) dan pimpinan regional untuk memahami evaluasi dari dampak.		
	7	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses memastikan bahwa pemilik proses bisnis sepenuhnya memahami dan menyetujui hasil analisis ini. Dari pemilik usaha, memperoleh daftar skenario risiko yang tidak dapat diterima yang memerlukan respon untuk mengurangi risiko ke tingkat yang dapat diterima.		

5	1	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses mengidentifikasi solusi atau layanan yang sangat penting dalam proses manajemen ketersediaan.		
	2	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses memetakan solusi yang dipilih atau layanan untuk aplikasi dan infrastruktur (IT dan fasilitas) untuk perencanaan ketersediaan.		
	3	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses mengumpulkan pola data dari log kegagalan masa lalu dan pemantauan kinerja. (contoh: menggunakan alat pemodelan yang membantu memprediksi kegagalan berdasarkan tren pembangunan masa lalu dan ekspektasi manajemen lingkungan atau petunjuk kondisi baru).		
	4	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses membuat skenario berdasarkan data yang dikumpulkan, menggambarkan situasi ketersediaan masa depan untuk menggambarkan berbagai tingkat kapasitas potensi yang dibutuhkan untuk mencapai ketersediaan kinerja.		
	5	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses menentukan kemungkinan bahwa sasaran kinerja ketersediaan tidak akan dicapai berdasarkan skenario.		
	6	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses menentukan dampak dari skenario pada ukuran kinerja bisnis (misal: pendapatan, laba, layanan pelanggan). Melibatkan lini bisnis, fungsional (terutama keuangan) dan pimpinan regional untuk memahami evaluasi dari dampak.		
	7	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses memastikan bahwa pemilik proses bisnis sepenuhnya memahami dan menyetujui hasil analisis ini. Dari pemilik usaha, memperoleh daftar skenario risiko yang tidak		

		dapat diterima yang memerlukan respon untuk mengurangi risiko ke tingkat yang dapat diterima.		
--	--	---	--	--



C. BAI04.03 Plan for New or Changed Service Requirements

Tujuan dari proses BAI04.03 adalah merencanakan dan memprioritaskan ketersediaan, kinerja dan kapasitas implikasi dari perubahan kebutuhan bisnis dan permintaan layanan.

Level BAI04.03	No	Pernyataan	Y	T
0	1	Tidak adanya peninjauan dampak ketersediaan dan kapasitas dari tren analisis layanan.		
	2	Tidak adanya proses mengidentifikasi dampak ketersediaan dan kapasitas dari perubahan kebutuhan bisnis dan peluang perbaikan. Menggunakan teknik pemodelan untuk memvalidasi ketersediaan, kinerja dan kapasitas.		
	3	Tidak adanya proses memprioritaskan perbaikan yang diperlukan dan menciptakan rencana ketersediaan dan kapasitas dengan harga wajar.		
	4	Tidak adanya penyesuaian rencana kinerja dan kapasitas dan SLA berdasarkan proses yang realistis, baru, diusulkan dan atau proyeksi bisnis dan jasa penunjang, aplikasi dan perubahan infrastruktur serta review dari kinerja aktual dan penggunaan kapasitas, termasuk tingkat beban kerja.		
	5	Tidak adanya proses memastikan bahwa manajemen melakukan perbandingan dari permintaan yang sebenarnya pada sumber daya dengan memperkirakan pasokan dan permintaan untuk mengevaluasi teknik prediksi saat ini dan melakukan perbaikan jika memungkinkan.		
1	1	Adanya proses meraih tujuan pada peninjauan dampak ketersediaan dan kapasitas dari tren analisis layanan.		
	2	Adanya proses meraih tujuan pada proses mengidentifikasi dampak ketersediaan dan kapasitas dari perubahan kebutuhan bisnis dan		

		peluang perbaikan. Menggunakan teknik pemodelan untuk memvalidasi ketersediaan, kinerja dan kapasitas.		
	3	Adanya proses meraih tujuan pada proses memprioritaskan perbaikan yang diperlukan dan menciptakan rencana ketersediaan dan kapasitas dengan harga wajar.		
	4	Adanya proses meraih tujuan pada penyesuaian rencana kinerja dan kapasitas dan SLA berdasarkan proses yang realistis, baru, diusulkan dan atau proyeksi bisnis dan jasa penunjang, aplikasi dan perubahan infrastruktur serta review dari kinerja aktual dan penggunaan kapasitas, termasuk tingkat beban kerja.		
	5	Adanya proses meraih tujuan pada proses memastikan bahwa manajemen melakukan perbandingan dari permintaan yang sebenarnya pada sumber daya dengan memperkirakan pasokan dan permintaan untuk mengevaluasi teknik prediksi saat ini dan melakukan perbaikan jika memungkinkan.		
2	1	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada peninjauan dampak ketersediaan dan kapasitas dari tren analisis layanan.		
	2	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses mengidentifikasi dampak ketersediaan dan kapasitas dari perubahan kebutuhan bisnis dan peluang perbaikan. Menggunakan teknik pemodelan untuk memvalidasi ketersediaan, kinerja dan kapasitas.		
	3	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses memprioritaskan perbaikan yang diperlukan dan menciptakan rencana ketersediaan dan kapasitas dengan harga wajar.		
	4	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses menyesuaikan rencana kinerja dan kapasitas dan SLA berdasarkan		

		proses yang realistis, baru, diusulkan dan atau proyeksi bisnis dan jasa penunjang, aplikasi dan perubahan infrastruktur serta review dari kinerja aktual dan penggunaan kapasitas, termasuk tingkat beban kerja.		
	5	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses memastikan bahwa manajemen melakukan perbandingan dari permintaan yang sebenarnya pada sumber daya dengan memperkirakan pasokan dan permintaan untuk mengevaluasi teknik prediksi saat ini dan melakukan perbaikan jika memungkinkan.		
3	1	Adanya implementasi meninjau dampak ketersediaan dan kapasitas dari tren analisis layanan.		
	2	Adanya implementasi mengidentifikasi dampak ketersediaan dan kapasitas dari perubahan kebutuhan bisnis dan peluang perbaikan. Menggunakan teknik pemodelan untuk memvalidasi ketersediaan, kinerja dan kapasitas.		
	3	Adanya implementasi memprioritaskan perbaikan yang diperlukan dan menciptakan rencana ketersediaan dan kapasitas dengan harga wajar.		
	4	Adanya implementasi menyesuaikan rencana kinerja dan kapasitas dan SLA berdasarkan proses yang realistis, baru, diusulkan dan atau proyeksi bisnis dan jasa penunjang, aplikasi dan perubahan infrastruktur serta review dari kinerja aktual dan penggunaan kapasitas, termasuk tingkat beban kerja.		
	5	Adanya implementasi memastikan bahwa manajemen melakukan perbandingan dari permintaan yang sebenarnya pada sumber daya dengan memperkirakan pasokan dan permintaan untuk mengevaluasi teknik prediksi saat ini dan melakukan perbaikan jika memungkinkan.		

4	1	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada peninjauan dampak ketersediaan dan kapasitas dari tren analisis layanan.		
	2	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mengidentifikasi dampak ketersediaan dan kapasitas dari perubahan kebutuhan bisnis dan peluang perbaikan. Menggunakan teknik pemodelan untuk memvalidasi ketersediaan, kinerja dan kapasitas.		
	3	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses memprioritaskan perbaikan yang diperlukan dan menciptakan rencana ketersediaan dan kapasitas dengan harga wajar.		
	4	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada penyesuaian rencana kinerja dan kapasitas dan SLA berdasarkan proses yang realistis, baru, diusulkan dan atau proyeksi bisnis dan jasa penunjang, aplikasi dan perubahan infrastruktur serta review dari kinerja aktual dan penggunaan kapasitas, termasuk tingkat beban kerja.		
	5	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses memastikan bahwa manajemen melakukan perbandingan dari permintaan yang sebenarnya pada sumber daya dengan memperkirakan pasokan dan permintaan untuk mengevaluasi teknik prediksi saat ini dan melakukan perbaikan jika memungkinkan.		
5	1	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada peninjauan dampak ketersediaan dan kapasitas dari tren analisis layanan.		
	2	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses mengidentifikasi dampak ketersediaan dan kapasitas dari perubahan kebutuhan bisnis dan peluang perbaikan. Menggunakan teknik pemodelan untuk memvalidasi ketersediaan, kinerja dan kapasitas.		

	3	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses memprioritaskan perbaikan yang diperlukan dan menciptakan rencana ketersediaan dan kapasitas dengan harga wajar.		
	4	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses menyesuaikan rencana kinerja dan kapasitas dan SLA berdasarkan proses yang realistis, baru, diusulkan dan atau proyeksi bisnis dan jasa penunjang, aplikasi dan perubahan infrastruktur serta review dari kinerja aktual dan penggunaan kapasitas, termasuk tingkat beban kerja.		
	5	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses memastikan bahwa manajemen melakukan perbandingan dari permintaan yang sebenarnya pada sumber daya dengan memperkirakan pasokan dan permintaan untuk mengevaluasi teknik prediksi saat ini dan melakukan perbaikan jika memungkinkan.		



D. BAI04.04 Monitor and review Availability and Capacity

Tujuan dari proses BAI04.04 adalah memantau, mengukur, menganalisa, melaporkan dan mengulas ketersediaan, kinerja dan kapasitas. Mengidentifikasi penyimpangan dari penetapan acuan dasar.

Level BAI04.04	No	Pernyataan	Y	T
0	1	Tidak adanya penetapan proses pengumpulan data untuk menyediakan manajemen dengan monitoring dan pelaporan informasi untuk ketersediaan, kinerja dan kapasitas beban kerja dari semua sumber informasi yang terkait.		
	2	Tidak adanya pemberian laporan rutin hasilnya dalam bentuk yang tepat untuk diperiksa oleh IT dan manajemen.		
	3	Tidak adanya proses mengintegrasikan pemantauan dan pelaporan kegiatan dalam kegiatan pengelolaan kapasitas yang berulang (pemantauan, analisis, tuning dan implementasi).		
	4	Tidak adanya pemberian laporan kapasitas untuk proses penganggaran.		
1	1	Adanya proses meraih tujuan pada menetapkan proses pengumpulan data untuk menyediakan manajemen dengan monitoring dan pelaporan informasi untuk ketersediaan, kinerja dan kapasitas beban kerja dari semua sumber informasi yang terkait.		
	2	Adanya proses meraih tujuan pada pemberian laporan rutin hasilnya dalam bentuk yang tepat untuk diperiksa oleh IT dan manajemen.		
	3	Adanya proses meraih tujuan pada proses mengintegrasikan pemantauan dan pelaporan kegiatan dalam kegiatan pengelolaan kapasitas yang berulang (pemantauan, analisis, tuning dan implementasi).		

	4	Adanya proses meraih tujuan pada pemberian laporan kapasitas untuk proses penganggaran.		
2	1	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada penetapan proses pengumpulan data untuk menyediakan manajemen dengan monitoring dan pelaporan informasi untuk ketersediaan, kinerja dan kapasitas beban kerja dari semua sumber informasi yang terkait.		
	2	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada pemberian laporan rutin hasilnya dalam bentuk yang tepat untuk diperiksa oleh IT dan manajemen.		
	3	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses mengintegrasikan pemantauan dan pelaporan kegiatan dalam kegiatan pengelolaan kapasitas yang berulang (pemantauan, analisis, tuning dan implementasi).		
	4	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada pemberian laporan kapasitas untuk proses penganggaran.		
3	1	Adanya implementasi menetapkan proses pengumpulan data untuk menyediakan manajemen dengan monitoring dan pelaporan informasi untuk ketersediaan, kinerja dan kapasitas beban kerja dari semua sumber informasi yang terkait.		
	2	Adanya implementasi memberikan laporan rutin hasilnya dalam bentuk yang tepat untuk diperiksa oleh IT dan manajemen.		
	3	Adanya implementasi mengintegrasikan pemantauan dan pelaporan kegiatan dalam kegiatan pengelolaan kapasitas yang berulang (pemantauan, analisis, tuning dan implementasi).		
	4	Adanya implementasi memberikan laporan kapasitas untuk proses penganggaran.		

4	1	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada penetapan proses pengumpulan data untuk menyediakan manajemen dengan monitoring dan pelaporan informasi untuk ketersediaan, kinerja dan kapasitas beban kerja dari semua sumber informasi yang terkait.		
	2	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses memberikan laporan rutin hasilnya dalam bentuk yang tepat untuk diperiksa oleh IT dan manajemen.		
	3	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mengintegrasikan pemantauan dan pelaporan kegiatan dalam kegiatan pengelolaan kapasitas yang berulang (pemantauan, analisis, tuning dan implementasi).		
	4	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada pemberian laporan kapasitas untuk proses penganggaran.		
5	1	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada penetapan proses pengumpulan data untuk menyediakan manajemen dengan monitoring dan pelaporan informasi untuk ketersediaan, kinerja dan kapasitas beban kerja dari semua sumber informasi yang terkait.		
	2	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses memberikan laporan rutin hasilnya dalam bentuk yang tepat untuk diperiksa oleh IT dan manajemen.		
	3	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses mengintegrasikan pemantauan dan pelaporan kegiatan dalam kegiatan pengelolaan kapasitas yang berulang (pemantauan, analisis, tuning dan implementasi).		
	4	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses memberikan laporan kapasitas untuk proses penganggaran.		

E. BAI04.05 Investigate and Address Availability, Performance and Capacity Issues

Tujuan dari proses BAI04.05 adalah menyampaikan penyimpangan dengan menyelidiki dan menyelesaikan identifikasi masalah ketersediaan, kinerja dan kapasitas.

Level BAI04.05	No	Pernyataan	Y	T
0	1	Tidak adanya pengarahan dari pemilik proyek untuk memastikan tingkatan yang sesuai dari ketersediaan kinerja untuk memproses beban kerja.		
	2	Tidak adanya proses mengidentifikasi kesenjangan kinerja dan kapasitas berdasarkan pemantauan kinerja saat ini dan yang diprediksi.		
	3	Tidak adanya proses menetapkan tindakan korektif (misalnya pergeseran beban kerja, memprioritaskan tugas-tugas atau menambahkan sumber, ketika kinerja dan kapasitas masalah teridentifikasi)		
	4	Tidak adanya proses mengintegrasikan tindakan perbaikan yang diperlukan ke dalam perencanaan yang tepat dan mengubah proses manajemen.		
	5	Tidak adanya proses mendefinisikan prosedur eskalasi(peningkatan) untuk resolusi cepat dalam hal kapasitas darurat dan masalah kinerja.		
1	1	Adanya proses meraih tujuan proses mendapatkan pengarahan dari pemilik proyek untuk memastikan tingkatan yang sesuai dari ketersediaan kinerja untuk memproses beban kerja.		
	2	Adanya proses meraih tujuan pada proses		

		mengidentifikasi kesenjangan kinerja dan kapasitas berdasarkan pemantauan kinerja saat ini dan yang diprediksi.		
	3	Adanya proses meraih tujuan pada proses menetapkan tindakan korektif (misalnya pergeseran beban kerja, memprioritaskan tugas-tugas atau menambahkan sumber, ketika kinerja dan kapasitas masalah teridentifikasi)		
	4	Adanya proses meraih tujuan pada proses mengintegrasikan tindakan perbaikan yang diperlukan ke dalam perencanaan yang tepat dan mengubah proses manajemen.		
	5	Adanya proses meraih tujuan pada proses mendefinisikan prosedur eskalasi(peningkatan) untuk resolusi cepat dalam hal kapasitas darurat dan masalah kinerja.		
2	1	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses mendapatkan pengarahan dari pemilik proyek untuk memastikan tingkatan yang sesuai dari ketersediaan kinerja untuk memproses beban kerja.		
	2	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses mengidentifikasi kesenjangan kinerja dan kapasitas berdasarkan pemantauan kinerja saat ini dan yang diprediksi.		
	3	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses menetapkan tindakan korektif (misalnya pergeseran beban kerja, memprioritaskan tugas-tugas atau menambahkan sumber, ketika kinerja dan kapasitas masalah teridentifikasi)		
	4	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses mengintegrasikan tindakan perbaikan yang diperlukan ke dalam perencanaan yang tepat dan mengubah proses		

		manajemen.		
	5	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses mendefinisikan prosedur eskalasi(peningkatan) untuk resolusi cepat dalam hal kapasitas darurat dan masalah kinerja.		
3	1	Adanya implementasi proses mendapatkan pengarahan dari pemilik proyek untuk memastikan tingkatan yang sesuai dari ketersediaan kinerja untuk memproses beban kerja.		
	2	Adanya implementasi proses mengidentifikasi kesenjangan kinerja dan kapasitas berdasarkan pemantauan kinerja saat ini dan yang diprediksi.		
	3	Adanya implementasi proses menetapkan tindakan korektif (misalnya pergeseran beban kerja, memprioritaskan tugas-tugas atau menambahkan sumber, ketika kinerja dan kapasitas masalah teridentifikasi)		
	4	Adanya implementasi proses mengintegrasikan tindakan perbaikan yang diperlukan ke dalam perencanaan yang tepat dan mengubah proses manajemen.		
	5	Adanya implementasi proses mendefinisikan prosedur eskalasi(peningkatan) untuk resolusi cepat dalam hal kapasitas darurat dan masalah kinerja.		
4	1	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mendapatkan pengarahan dari pemilik proyek untuk memastikan tingkatan yang sesuai dari ketersediaan kinerja untuk memproses beban kerja.		
	2	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mengidentifikasi kesenjangan kinerja dan		

		kapasitas berdasarkan pemantauan kinerja saat ini dan yang diprediksi.		
	3	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses menetapkan tindakan korektif (misalnya pergeseran beban kerja, memprioritaskan tugas-tugas atau menambahkan sumber, ketika kinerja dan kapasitas masalah teridentifikasi)		
	4	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mengintegrasikan tindakan perbaikan yang diperlukan ke dalam perencanaan yang tepat dan mengubah proses manajemen.		
	5	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mendefinisikan prosedur eskalasi(peningkatan) untuk resolusi cepat dalam hal kapasitas darurat dan masalah kinerja.		
5	1	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses mendapatkan pengarahan dari pemilik proyek untuk memastikan tingkatan yang sesuai dari ketersediaan kinerja untuk memproses beban kerja.		
	2	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses mengidentifikasi kesenjangan kinerja dan kapasitas berdasarkan pemantauan kinerja saat ini dan yang diprediksi.		
	3	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses menetapkan tindakan korektif (misalnya pergeseran beban kerja, memprioritaskan tugas-tugas atau menambahkan sumber, ketika kinerja dan kapasitas masalah teridentifikasi)		
	4	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses mengintegrasikan tindakan perbaikan yang diperlukan ke dalam		

		perencanaan yang tepat dan mengubah proses manajemen.		
	5	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses mendefinisikan prosedur eskalasi(peningkatan) untuk resolusi cepat dalam hal kapasitas darurat dan masalah kinerja.		



KUESIONER CAPABILITY LEVEL PADA MEA01

Monitor, Evaluate, and Assess Performance and Conformance

A. MEA01.01 Establish a Monitoring Approach

Tujuan dari proses MEA01.01 adalah terlibat dengan para pemangku kepentingan untuk membangun dan mempertahankan pendekatan *monitoring* untuk menentukan tujuan, ruang lingkup, dan metode untuk mengukur solusi bisnis dan pelayanan dan kontribusi terhadap sasaran perusahaan. Mengintegrasikan pendekatan ini dengan sistem manajemen kinerja perusahaan.

Level MEA01.01	No	Pernyataan	Y	T
0	1	Tidak adanya proses mengidentifikasi pemangku kepentingan (misal manajemen, pemilik proses dan pengguna).		
	2	Tidak adanya keterlibatan dengan para pemangku kepentingan dan mengkomunikasikan kebutuhan dan tujuan perusahaan untuk menggabungkan <i>monitoring</i> dan <i>reporting</i> menggunakan definisi umum.		
	3	Tidak adanya proses menyelaraskan dan terus mempertahankan pendekatan <i>monitoring</i> dan evaluasi dengan pendekatan perusahaan dan alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan dan pelaporan data perusahaan (misalnya aplikasi bisnis intelijen).		
	4	Tidak adanya proses menyetujui pada tujuan dan metrik (misalnya, kesesuaian, kinerja, nilai, risiko), taksonomi (klasifikasi dan hubungan antara tujuan dan metrik) dan data (bukti) penyimpanan.		
	5	Tidak adanya proses menyetujui pada proses pengendalian manajemen siklus hidup dan perubahan untuk pemantauan dan pelaporan. Termasuk peluang perbaikan untuk pelaporan, metrik, pendekatan, <i>baselining</i> dan		

		<i>benchmarking</i> .		
	6	Tidak adanya proses meminta, memprioritaskan, dan mengalokasikan sumber daya untuk pemantauan (mempertimbangkan kesesuaian, efisiensi, efektivitas dan kerahasiaan).		
	7	Tidak adanya proses yang secara berkala mengevaluasi pendekatan yang digunakan dan mengidentifikasi pemangku kepentingan baru, persyaratan dan sumber daya.		
1	1	Adanya proses meraih tujuan pada proses mengidentifikasi pemangku kepentingan (misal manajemen, pemilik proses dan pengguna).		
	2	Adanya proses meraih tujuan pada keterlibatan dengan para pemangku kepentingan dan mengkomunikasikan kebutuhan dan tujuan perusahaan untuk menggabungkan <i>monitoring</i> dan <i>reporting</i> menggunakan definisi umum.		
	3	Adanya proses meraih tujuan pada menyelaraskan dan terus mempertahankan pendekatan <i>monitoring</i> dan evaluasi dengan pendekatan perusahaan dan alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan dan pelaporan data perusahaan (misalnya aplikasi bisnis intelijen).		
	4	Adanya proses meraih tujuan pada menyetujui tujuan dan metrik (misalnya, kesesuaian, kinerja, nilai, risiko), taksonimi (klasifikasi dan hubungan antara tujuan dan metrik) dan data (bukti) penyimpanan.		
	5	Adanya proses meraih tujuan pada menyetujui proses pengendalian manajemen siklus hidup dan perubahan untuk pemantauan dan pelaporan. Termasuk peluang perbaikan untuk pelaporan, metrik, pendekatan, <i>baselining</i> dan <i>benchmarking</i> .		
	6	Adanya proses meraih tujuan pada proses meminta, memprioritaskan, dan mengalokasikan sumber daya untuk pemantauan (mempertimbangkan kesesuaian, efisiensi, efektivitas dan kerahasiaan).		
	7	Adanya proses meraih tujuan pada proses yang secara berkala mengevaluasi pendekatan yang		

		digunakan dan mengidentifikasi pemangku kepentingan baru, persyaratan dan sumber daya.		
2	1	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses mengidentifikasi pemangku kepentingan (misal manajemen, pemilik proses dan pengguna).		
	2	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada keterlibatan dengan para pemangku kepentingan dan mengkomunikasikan kebutuhan dan tujuan perusahaan untuk menggabungkan <i>monitoring</i> dan <i>reporting</i> menggunakan definisi umum.		
	3	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses menyelaraskan dan terus mempertahankan pendekatan <i>monitoring</i> dan evaluasi dengan pendekatan perusahaan dan alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan dan pelaporan data perusahaan (misalnya aplikasi bisnis intelijen).		
	4	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses menyetujui tujuan dan metrik (misalnya, kesesuaian, kinerja, nilai, risiko), taksonimi (klasifikasi dan hubungan antara tujuan dan metrik) dan data (bukti) penyimpanan.		
	5	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses menyetujui proses pengendalian manajemen siklus hidup dan perubahan untuk pemantauan dan pelaporan. Termasuk peluang perbaikan untuk pelaporan, metrik, pendekatan, <i>baselining</i> dan <i>benchmarking</i> .		
	6	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses meminta, memprioritaskan, dan mengalokasikan sumber daya untuk pemantauan (mempertimbangkan kesesuaian, efisiensi, efektivitas dan kerahasiaan).		
	7	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses yang secara berkala mengevaluasi pendekatan yang digunakan dan mengidentifikasi pemangku kepentingan baru, persyaratan dan sumber daya.		

3	1	Adanya implementasi proses mengidentifikasi pemangku kepentingan (misal manajemen, pemilik proses dan pengguna).		
	2	Adanya implementasi keterlibatan dengan para pemangku kepentingan dan mengkomunikasikan kebutuhan dan tujuan perusahaan untuk menggabungkan <i>monitoring</i> dan <i>reporting</i> menggunakan definisi umum.		
	3	Adanya implementasi proses menyelaraskan dan terus mempertahankan pendekatan <i>monitoring</i> dan evaluasi dengan pendekatan perusahaan dan alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan dan pelaporan data perusahaan (misalnya aplikasi bisnis intelijen).		
	4	Adanya implementasi setuju pada tujuan dan metrik (misalnya, kesesuaian, kinerja, nilai, risiko), taksonimi (klasifikasi dan hubungan antara tujuan dan metrik) dan data (bukti) penyimpanan.		
	5	Adanya implementasi setuju pada proses pengendalian manajemen siklus hidup dan perubahan untuk pemantauan dan pelaporan. Termasuk peluang perbaikan untuk pelaporan, metrik, pendekatan, <i>baselining</i> dan <i>benchmarking</i> .		
	6	Adanya implementasi proses meminta, memprioritaskan, dan mengalokasikan sumber daya untuk pemantauan (mempertimbangkan kesesuaian, efisiensi, efektivitas dan kerahasiaan).		
	7	Adanya implementasi proses yang secara berkala mengevaluasi pendekatan yang digunakan dan mengidentifikasi pemangku kepentingan baru, persyaratan dan sumber daya.		
4	1	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mengidentifikasi pemangku kepentingan (misal manajemen, pemilik proses dan pengguna).		
	2	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada keterlibatan dengan para pemangku kepentingan dan mengkomunikasikan kebutuhan dan tujuan		

		perusahaan untuk menggabungkan <i>monitoring</i> dan <i>reporting</i> menggunakan definisi umum.		
	3	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses menyelaraskan dan terus mempertahankan pendekatan <i>monitoring</i> dan evaluasi dengan pendekatan perusahaan dan alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan dan pelaporan data perusahaan (misalnya aplikasi bisnis intelijen).		
	4	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada penyetujuan tujuan dan metrik (misalnya, kesesuaian, kinerja, nilai, risiko), taksonimi (klasifikasi dan hubungan antara tujuan dan metrik) dan data (bukti) penyimpanan.		
	5	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada penyetujuan proses pengendalian manajemen siklus hidup dan perubahan untuk pemantauan dan pelaporan. Termasuk peluang perbaikan untuk pelaporan, metrik, pendekatan, <i>baselining</i> dan <i>benchmarking</i> .		
	6	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses meminta, memprioritaskan, dan mengalokasikan sumber daya untuk pemantauan (mempertimbangkan kesesuaian, efisiensi, efektivitas dan kerahasiaan).		
	7	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses yang secara berkala mengevaluasi pendekatan yang digunakan dan mengidentifikasi pemangku kepentingan baru, persyaratan dan sumber daya.		
5	1	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses mengidentifikasi pemangku kepentingan (misal manajemen, pemilik proses dan pengguna).		
	2	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada keterlibatan dengan para pemangku kepentingan dan mengkomunikasikan kebutuhan dan tujuan perusahaan untuk menggabungkan <i>monitoring</i> dan <i>reporting</i> menggunakan definisi umum.		

	3	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses menyelaraskan dan terus mempertahankan pendekatan <i>monitoring</i> dan evaluasi dengan pendekatan perusahaan dan alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan dan pelaporan data perusahaan (misalnya aplikasi bisnis intelijen).		
	4	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses menyetujui tujuan dan metrik (misalnya, kesesuaian, kinerja, nilai, risiko), taksonimi (klasifikasi dan hubungan antara tujuan dan metrik) dan data (bukti) penyimpanan.		
	5	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses menyetujui proses pengendalian manajemen siklus hidup dan perubahan untuk pemantauan dan pelaporan. Termasuk peluang perbaikan untuk pelaporan, metrik, pendekatan, <i>baselining</i> dan <i>benchmarking</i> .		
	6	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses meminta, memprioritaskan, dan mengalokasikan sumber daya untuk pemantauan (mempertimbangkan kesesuaian, efisiensi, efektivitas dan kerahasiaan).		
	7	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses yang secara berkala mengevaluasi pendekatan yang digunakan dan mengidentifikasi pemangku kepentingan baru, persyaratan dan sumber daya.		

B. MEA01.02 Set Performance and Conformance Targets

Tujuan dari proses MEA01.02 adalah bekerja sama dengan *stakeholder* (pemangku kepentingan) untuk mendefinisikan, peninjauan berkala, memperbarui dan meningkatkan kinerja dan menyesuaikan target dalam sistem pengukuran kinerja.

Level MEA01.02	No	Pernyataan	Y	T
0	1	Tidak adanya proses mendefinisikan dan meninjau tujuan secara berkala tujuan dan metrik dengan para pemangku kepentingan untuk mengidentifikasi setiap item signifikan yang hilang serta menentukan kewajaran target dan toleransi.		
	2	Tidak adanya proses mengkomunikasikan perubahan yang diusulkan untuk kinerja dan kesesuaian target dan toleransi (berkaitan dengan metrik) dengan pemangku kepentingan.		
	3	Tidak adanya proses mempublikasikan target perubahan dan toleransi kepada pengguna informasi.		
	4	Tidak adanya proses mengevaluasi apakah tujuan dan metrik sudah memadai, yaitu spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan dan terikat waktu.		
1	1	Adanya proses meraih tujuan pada proses mendefinisikan dan meninjau tujuan secara berkala tujuan dan metrik dengan para pemangku kepentingan untuk mengidentifikasi setiap item signifikan yang hilang serta menentukan kewajaran target dan toleransi.		
	2	Adanya proses meraih tujuan pada proses mengkomunikasikan perubahan yang diusulkan untuk kinerja dan kesesuaian target dan toleransi (berkaitan dengan metrik) dengan pemangku kepentingan.		
	3	Adanya proses meraih tujuan pada proses mempublikasikan target perubahan dan toleransi kepada pengguna informasi.		
	4	Adanya proses meraih tujuan pada proses		

		mengevaluasi apakah tujuan dan metrik sudah memadai, yaitu spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan dan terikat waktu.		
2	1	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses mendefinisikan dan meninjau tujuan secara berkala tujuan dan metrik dengan para pemangku kepentingan untuk mengidentifikasi setiap item signifikan yang hilang serta menentukan kewajaran target dan toleransi.		
	2	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses mengkomunikasikan perubahan yang diusulkan untuk kinerja dan kesesuaian target dan toleransi (berkaitan dengan metrik) dengan pemangku kepentingan.		
	3	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses mempublikasikan target perubahan dan toleransi kepada pengguna informasi.		
	4	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses mengevaluasi apakah tujuan dan metrik sudah memadai, yaitu spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan dan terikat waktu.		
3	1	Adanya implementasi proses mendefinisikan dan meninjau tujuan secara berkala tujuan dan metrik dengan para pemangku kepentingan untuk mengidentifikasi setiap item signifikan yang hilang serta menentukan kewajaran target dan toleransi.		
	2	Adanya implementasi proses mengkomunikasikan perubahan yang diusulkan untuk kinerja dan kesesuaian target dan toleransi (berkaitan dengan metrik) dengan pemangku kepentingan.		
	3	Adanya implementasi proses mempublikasikan target perubahan dan toleransi kepada pengguna informasi.		
	4	Adanya implementasi proses mengevaluasi apakah tujuan dan metrik sudah memadai, yaitu spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan dan terikat waktu.		

4	1	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mendefinisikan dan meninjau tujuan secara berkala tujuan dan metrik dengan para pemangku kepentingan untuk mengidentifikasi setiap item signifikan yang hilang serta menentukan kewajaran target dan toleransi.		
	2	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mengkomunikasikan perubahan yang diusulkan untuk kinerja dan kesesuaian target dan toleransi (berkaitan dengan metrik) dengan pemangku kepentingan.		
	3	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mempublikasikan target perubahan dan toleransi kepada pengguna informasi.		
	4	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mengevaluasi apakah tujuan dan metrik sudah memadai, yaitu spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan dan terikat waktu.		
5	1	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses mendefinisikan dan meninjau tujuan secara berkala tujuan dan metrik dengan para pemangku kepentingan untuk mengidentifikasi setiap item signifikan yang hilang serta menentukan kewajaran target dan toleransi.		
	2	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses mengkomunikasikan perubahan yang diusulkan untuk kinerja dan kesesuaian target dan toleransi (berkaitan dengan metrik) dengan pemangku kepentingan.		
	3	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses mempublikasikan target perubahan dan toleransi kepada pengguna informasi.		
	4	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses mengevaluasi apakah tujuan dan metrik sudah memadai, yaitu spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan dan terikat waktu.		

C. MEA01.03 Collect and Process Performance and Conformance data

Tujuan proses MEA01.03 adalah mengumpulkan dan mengolah data tepat waktu dan akurat selaras dengan pendekatan perusahaan.

Level MEA01.03	No	Pernyataan	Y	T
0	1	Tidak adanya pengumpulan data dari proses yang didefinisikan, secara otomatis bila memungkinkan.		
	2	Tidak adanya proses menilai efisiensi (upaya dalam mengkaitkan dengan pemahaman yang ada) dan kesesuaian (makna dan manfaat) serta memvalidasi integritas (akurasi dan kelengkapan) dari data yang dikumpulkan.		
	3	Tidak adanya proses menggabungkan data untuk mendukung pengukuran metrik yang disetujui.		
	4	Tidak adanya proses menyelaraskan penggabungan data dengan pendekatan pelaporan dan tujuan perusahaan.		
	5	Tidak adanya proses menggunakan alat dan sistem yang sesuai untuk pengolahan format data untuk dianalisis.		
1	1	Adanya proses meraih tujuan pada pengumpulan data dari proses yang didefinisikan, secara otomatis bila memungkinkan		
	2	Adanya proses meraih tujuan pada proses menilai efisiensi (upaya dalam mengkaitkan dengan pemahaman yang ada) dan kesesuaian (makna dan manfaat) serta memvalidasi integritas (akurasi dan kelengkapan) dari data yang dikumpulkan.		
	3	Adanya proses meraih tujuan pada proses menggabungkan data untuk mendukung pengukuran metrik yang disetujui.		
	4	Adanya proses meraih tujuan pada proses menyelaraskan penggabungan data dengan pendekatan pelaporan dan tujuan perusahaan.		
	5	Adanya proses meraih tujuan pada proses menggunakan alat dan sistem yang sesuai		

		untuk pengolahan format data untuk dianalisis.		
2	1	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada pengumpulan data dari proses yang didefinisikan, secara otomatis bila memungkinkan		
	2	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses menilai efisiensi (upaya dalam mengkaitkan dengan pemahaman yang ada) dan kesesuaian (makna dan manfaat) serta memvalidasi integritas (akurasi dan kelengkapan) dari data yang dikumpulkan.		
	3	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses menggabungkan data untuk mendukung pengukuran metrik yang disetujui.		
	4	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses menyelaraskan penggabungan data dengan pendekatan pelaporan dan tujuan perusahaan.		
	5	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses menggunakan alat dan sistem yang sesuai untuk pengolahan format data untuk dianalisis.		
3	1	Adanya implementasi pengumpulan data dari proses yang didefinisikan, secara otomatis bila memungkinkan		
	2	Adanya implementasi menilai efisiensi (upaya dalam mengkaitkan dengan pemahaman yang ada) dan kesesuaian (makna dan manfaat) serta memvalidasi integritas (akurasi dan kelengkapan) dari data yang dikumpulkan.		
	3	Adanya implementasi menggabungkan data untuk mendukung pengukuran metrik yang disetujui.		
	4	Adanya implementasi menyelaraskan penggabungan data dengan pendekatan pelaporan dan tujuan perusahaan.		
	5	Adanya implementasi menggunakan alat dan sistem yang sesuai untuk pengolahan format data untuk dianalisis.		
4	1	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-		

		batasan tertentu pada pengumpulan data dari proses yang didefinisikan, secara otomatis bila memungkinkan		
	2	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses menilai efisiensi (upaya dalam mengkaitkan dengan pemahaman yang ada) dan kesesuaian (makna dan manfaat) serta memvalidasi integritas (akurasi dan kelengkapan) dari data yang dikumpulkan.		
	3	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses menggabungkan data untuk mendukung pengukuran metrik yang disetujui.		
	4	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses menyelaraskan penggabungan data dengan pendekatan pelaporan dan tujuan perusahaan.		
	5	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses menggunakan alat dan sistem yang sesuai untuk pengolahan format data untuk dianalisis.		
5	1	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada pengumpulan data dari proses yang didefinisikan, secara otomatis bila memungkinkan		
	2	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses menilai efisiensi (upaya dalam mengkaitkan dengan pemahaman yang ada) dan kesesuaian (makna dan manfaat) serta memvalidasi integritas (akurasi dan kelengkapan) dari data yang dikumpulkan.		
	3	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses menggabungkan data untuk mendukung pengukuran metrik yang disetujui.		
	4	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses menyelaraskan penggabungan data dengan pendekatan pelaporan dan tujuan perusahaan.		
	5	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses menggunakan alat dan sistem yang sesuai untuk pengolahan format data untuk dianalisis.		

D. MEA01.04 Analyse and Report Performance

Tujuan dari proses MEA01.04 adalah meninjau dan melaporkan kinerja terhadap target secara berkala, menggunakan metode yang menyediakan ringkasan seluruh kinerja IT dan cocok dengan sistem pemantauan perusahaan.

Level MEA01.04	No	Pernyataan	Y	T
0	1	Tidak adanya proses mendesain laporan kinerja proses yang ringkas, mudah dimengerti, dan disesuaikan dengan berbagai kebutuhan manajemen dan khalayak.		
	2	Tidak adanya proses membandingkan nilai kinerja untuk target internal dan tolak ukur, jika memungkinkan membandingkan dengan tolak ukur eksternal (industri dan pesaing utama).		
	3	Tidak adanya proses merekomendasikan perubahan tujuan dan metrik mana yang sesuai.		
	4	Tidak adanya proses mendistribusikan laporan kepada pemangku kepentingan terkait.		
	5	Tidak adanya proses menganalisis penyebab penyimpangan terhadap sasaran, melakukan tindakan perbaikan, menetapkan tanggung jawab untuk perbaikan, dan tindak lanjut. Pada waktu yang tepat, meninjau semua penyimpangan dan mencari akar penyebabnya. Mendokumentasikan masalah untuk panduan lebih lanjut jika masalah berulang.		
	6	Tidak adanya proses menghubungkan pencapaian target kinerja untuk sistem kompensasi penghargaan organisasi.		
1	1	Adanya proses meraih tujuan pada mendesain laporan kinerja proses yang ringkas, mudah dimengerti, dan disesuaikan dengan berbagai kebutuhan manajemen dan khalayak.		
	2	Adanya proses meraih tujuan pada proses membandingkan nilai kinerja untuk target internal dan tolak ukur, jika memungkinkan membandingkan dengan tolak ukur eksternal (industri dan pesaing utama).		

	3	Adanya proses meraih tujuan pada proses merekomendasikan perubahan tujuan dan metrik mana yang sesuai.		
	4	Adanya proses meraih tujuan pada proses mendistribusikan laporan kepada pemangku kepentingan terkait.		
	5	Adanya proses meraih tujuan pada proses menganalisis penyebab penyimpangan terhadap sasaran, melakukan tindakan perbaikan, menetapkan tanggung jawab untuk perbaikan, dan tindak lanjut. Pada waktu yang tepat, meninjau semua penyimpangan dan mencari akar penyebabnya. Mendokumentasikan masalah untuk panduan lebih lanjut jika masalah berulang.		
	6	Adanya proses meraih tujuan pada proses menghubungkan pencapaian target kinerja untuk sistem kompensasi penghargaan organisasi.		
2	1	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses mendesain laporan kinerja proses yang ringkas, mudah dimengerti, dan disesuaikan dengan berbagai kebutuhan manajemen dan khalayak.		
	2	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses membandingkan nilai kinerja untuk target internal dan tolak ukur, jika memungkinkan membandingkan dengan tolak ukur eksternal (industri dan pesaing utama).		
	3	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses merekomendasikan perubahan tujuan dan metrik mana yang sesuai.		
	4	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses mendistribusikan laporan kepada pemangku kepentingan terkait.		
	5	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses menganalisis penyebab penyimpangan terhadap sasaran, melakukan tindakan perbaikan, menetapkan tanggung jawab untuk perbaikan, dan tindak lanjut. Pada waktu yang tepat, meninjau semua penyimpangan dan mencari akar penyebabnya.		

		Mendokumentasikan masalah untuk panduan lebih lanjut jika masalah berulang.		
	6	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses menghubungkan pencapaian target kinerja untuk sistem kompensasi penghargaan organisasi.		
3	1	Adanya implementasi proses mendesain laporan kinerja proses yang ringkas, mudah dimengerti, dan disesuaikan dengan berbagai kebutuhan manajemen dan khalayak.		
	2	Adanya implementasi proses membandingkan nilai kinerja untuk target internal dan tolak ukur, jika memungkinkan membandingkan dengan tolak ukur eksternal (industri dan pesaing utama).		
	3	Adanya implementasi proses merekomendasikan perubahan tujuan dan metrik mana yang sesuai.		
	4	Adanya implementasi proses mendistribusikan laporan kepada pemangku kepentingan terkait.		
	5	Adanya implementasi proses menganalisis penyebab penyimpangan terhadap sasaran, melakukan tindakan perbaikan, menetapkan tanggung jawab untuk perbaikan, dan tindak lanjut. Pada waktu yang tepat, meninjau semua penyimpangan dan mencari akar penyebabnya. Mendokumentasikan masalah untuk panduan lebih lanjut jika masalah berulang.		
	6	Adanya implementasi proses menghubungkan pencapaian target kinerja untuk sistem kompensasi penghargaan organisasi.		
4	1	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mendesain laporan kinerja proses yang ringkas, mudah dimengerti, dan disesuaikan dengan berbagai kebutuhan manajemen dan khalayak.		
	2	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses membandingkan nilai kinerja untuk target internal dan tolak ukur, jika memungkinkan membandingkan dengan tolak ukur eksternal (industri dan pesaing utama).		
	3	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-		

		batasan tertentu pada proses merekomendasikan perubahan tujuan dan metrik mana yang sesuai.		
	4	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mendistribusikan laporan kepada pemangku kepentingan terkait.		
	5	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses menganalisis penyebab penyimpangan terhadap sasaran, melakukan tindakan perbaikan, menetapkan tanggung jawab untuk perbaikan, dan tindak lanjut. Pada waktu yang tepat, meninjau semua penyimpangan dan mencari akar penyebabnya. Mendokumentasikan masalah untuk panduan lebih lanjut jika masalah berulang.		
	6	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses menghubungkan pencapaian target kinerja untuk sistem kompensasi penghargaan organisasi.		
5	1	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses mendesain laporan kinerja proses yang ringkas, mudah dimengerti, dan disesuaikan dengan berbagai kebutuhan manajemen dan khalayak.		
	2	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses membandingkan nilai kinerja untuk target internal dan tolak ukur, jika memungkinkan membandingkan dengan tolak ukur eksternal (industri dan pesaing utama).		
	3	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses merekomendasikan perubahan tujuan dan metrik mana yang sesuai.		
	4	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses mendistribusikan laporan kepada pemangku kepentingan terkait.		
	5	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses menganalisis penyebab penyimpangan terhadap sasaran, melakukan tindakan perbaikan, menetapkan tanggung jawab untuk perbaikan, dan tindak lanjut. Pada waktu yang tepat, meninjau semua penyimpangan dan mencari akar penyebabnya.		

		Mendokumentasikan masalah untuk panduan lebih lanjut jika masalah berulang.		
	6	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses menghubungkan pencapaian target kinerja untuk sistem kompensasi penghargaan organisasi.		



E. MEA01.05 *Ensure the Implement of Corrective Actions*

Tujuan dari proses MEA01.05 adalah membantu para *stakeholder* (pemangku kepentingan) dalam mengidentifikasi, menginisiasi dan melacak tindakan korektif untuk mengatasi anomali.

Level MEA01.05	No	Pernyataan	Y	T
0	1	Tidak adanya peninjauan tanggapan manajemen, opsi dan rekomendasi untuk mengatasi masalah dan penyimpangan yang besar.		
	2	Tidak adanya proses memastikan bahwa penugasan tanggung jawab untuk tindakan korektif bisa dipertahankan.		
	3	Tidak adanya pelacakan hasil dari tindakan yang dilakukan.		
	4	Tidak adanya pelaporan hasil kepada para <i>stakeholder</i> (pemangku kepentingan).		
1	1	Adanya proses meraih tujuan pada peninjauan tanggapan manajemen, opsi dan rekomendasi untuk mengatasi masalah dan penyimpangan yang besar.		
	2	Adanya proses meraih tujuan pada proses memastikan bahwa penugasan tanggung jawab untuk tindakan korektif bisa dipertahankan.		
	3	Adanya proses meraih tujuan pada proses melacak hasil dari tindakan yang dilakukan.		
	4	Adanya proses meraih tujuan pada proses melaporkan hasil kepada para <i>stakeholder</i> (pemangku kepentingan).		
2	1	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada peninjauan tanggapan manajemen, opsi dan rekomendasi untuk mengatasi masalah dan penyimpangan yang besar.		
	2	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses memastikan bahwa penugasan tanggung jawab untuk tindakan		

		korektif bisa dipertahankan.		
	3	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses melacak hasil dari tindakan yang dilakukan.		
	4	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses melaporkan hasil kepada para <i>stakeholder</i> (pemangku kepentingan).		
3	1	Adanya implementasi peninjauan tanggapan manajemen, opsi dan rekomendasi untuk mengatasi masalah dan penyimpangan yang besar.		
	2	Adanya implementasi proses memastikan bahwa penugasan tanggung jawab untuk tindakan korektif bisa dipertahankan.		
	3	Adanya implementasi proses melacak hasil dari tindakan yang dilakukan.		
	4	Adanya implementasi proses melaporkan hasil kepada para <i>stakeholder</i> (pemangku kepentingan).		
4	1	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada peninjauan tanggapan manajemen, opsi dan rekomendasi untuk mengatasi masalah dan penyimpangan yang besar.		
	2	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses memastikan bahwa penugasan tanggung jawab untuk tindakan korektif bisa dipertahankan.		
	3	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses melacak hasil dari tindakan yang dilakukan.		
	4	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses melaporkan hasil kepada para <i>stakeholder</i> (pemangku kepentingan).		
5	1	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada peninjauan tanggapan manajemen, opsi dan rekomendasi untuk mengatasi masalah dan penyimpangan yang besar.		
	2	Adanya proses yang terprediksi secara terus-		

		menerus pada proses memastikan bahwa penugasan tanggung jawab untuk tindakan korektif bisa dipertahankan.		
	3	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses melacak hasil dari tindakan yang dilakukan.		
	4	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses melaporkan hasil kepada para <i>stakeholder</i> (pemangku kepentingan).		



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nur Indah Fitriainingsih

Tempat, Tanggal Lahir : Banyuwangi, 14 Maret 1994

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Kp. Sindang sari RT 07.03 Desa Cijambe Kec
Cijambe Kab. Subang – Jawa Barat

Telepon : 085722854229

Email : nurindah.fitriainingsih@yahoo.com

Riwayat Pendidikan :

2000 – 2006 : SD Negeri Bojong Rawa Lumbu IX, Bekasi

2006 – 2009 : SMP Negeri 1 Jalancagak – Subang

2009 – 2012 : SMA PGRI 1 Subang

2012 – 2016 : Teknik Informatika UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

