

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang hasil pengukuran dan analisa yang diperoleh dari pengisian kuesioner tentang layanan sistem penyusunan evaluasi pelaporan pelaksanaan anggaran (PEPPA) yang ada di UIN Raden Intan dengan menggunakan daftar pertanyaan dari *Framework* COBIT 5 dan pemetaan domain ITIL V3 untuk memperoleh nilai kematangan (*maturity level*) untuk setiap domain.

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Hasil Analisis Kondisi Proses**

Pada tahap ini dilakukan analisis kondisi proses audit sistem PEPPA UIN Raden Intan dengan menggunakan *Framework* COBIT 5 yang berupa pernyataan dari kuesioner yang dibuat, lalu dilakukan pemetaan (*mapping*) sesuai dengan proses yang sama pada ITIL V3. Adapun deskripsi global dari masing-masing domain dijelaskan dalam tabel 4.2 dan sub domain pada tabel 4.3

Tabel 4.2 Deskripsi Proses Pada Sistem PEPPA

<b>Domain Proses</b>	<b>DeskripsiProses</b>
DSS-01	Mengelola Operasi
DSS-02	Mengelola Permintaan Layanan dan Masalah
DSS-03	Mengelola Masalah
DSS-04	Mengelola Kontinuitas Bisnis
DSS-05	Mengelola Keamanan Service
DSS-06	Mengatur Kontrol Proses Bisnis
MEA-01	Memantau, Mengevaluasi, Menilai Kinerja & Kesesuaian
APO-12	Mengelola Risiko
APO-13	Mengelola Keamanan

Tabel 4.3 Deskripsi Aktivitas Pada Sistem PEPPA

No.	COBIT / ITIL Mapping	Deskripsi Proses
<b>SO – 4.1 Event Management</b>		
1.	DSS-01.1	Melakukan prosedur operasional
2.	DSS-01.2	Mengelola pengoperasian layanan
3.	DSS-01.3	Memantau infrastruktur TI
4.	DSS-01.4	Memasang perangkat khusus
5.	DSS-01.5	Mengelola fasilitas dan peralatan
<b>SO – 4.2 Incident Management dan 4.3 Request Fulfilment</b>		
6.	DSS-02.1	Menentukan klasifikasi permintaan
7.	DSS-02.2	Mencatat permintaan dan masalah
8.	DSS-02.3	Memverifikasi permintaan layanan
9.	DSS-02.4	Mengidentifikasi gejala kejadian
10.	DSS-02.5	Mendokumentasikan solusi
11.	DSS-02.6	Memverifikasi perbaikan
12.	DSS-02.7	Menganalisa/melaporkan kejadian
<b>SO – 4.4 Problem Management</b>		
13.	DSS-03.1	Mengklasifikasikan masalah
14.	DSS-03.2	Menyelidiki masalah
15.	DSS-03.3	Mengangkat masalah
16.	DSS-03.4	Memulai solusi berkelanjutan
17.	DSS-03.5	Manajemen masalah yang proaktif
<b>SD – 4.6 Service Continuity Management</b>		
18.	DSS-04.1	Menentukan kebijakan
19.	DSS-04.2	Mempertahankan strategi
20.	DSS-04.3	Mengembangkan kontinuitas bisnis
21.	DSS-04.4	Melakukan pelatihan
22.	DSS-04.5	Memperbaiki kontinuitas bisnis
23.	DSS-04.6	Melakukan perencanaan
24.	DSS-04.7	Mengelola pengaturan cadangan
25.	DSS-04.8	Melakukan review
<b>SD – 4.7 Information Security Management</b>		
26.	DSS-05.1	Melindungi terhadap malware
27.	DSS-05.2	Mengelola jaringan
28.	DSS-05.3	Menjamin keamanan perangkat
29.	DSS-05.4	Mengelola identitas pengguna
30.	DSS-05.5	Mengelola akses fisik
31.	DSS-05.6	Memantau infrastruktur
<b>SO – 4.5 Assess Management</b>		
32.	DSS-06.1	Menyelaraskan aktivitas
33.	DSS-06.2	Mengontrol pengolahan informasi
34.	DSS-06.3	Mengelola hak akses
35.	DSS-06.4	Mengelola proses bisnis

No.	COBIT / ITIL Mapping	Deskripsi Proses
36.	DSS-06.5	Memastikan akuntabilitas
37.	DSS-06.6	Mengamankan aset informasi
<b>CSI – 5.4 Service Measurement</b>		
38.	MEA-01.1	Pendekatan dengan <i>Stakeholder</i>
39.	MEA-01.2	Mengatur kinerja dan kesesuaian
40.	MEA-01.3	Memproses kinerja & kesesuaian
41.	MEA-01.4	Menganalisis laporan kinerja
42.	MEA-01.5	Memastikan tindakan korektif
<b>SD – 4.7 Information Security Management</b>		
43.	APO-12.1	Mengumpulkan data yang relevan
44.	APO-12.2	Menganalisis risiko
45.	APO-12.3	Mempertahankan profil risiko
46.	APO-12.4	Memberikan informasi terkait TI
47.	APO-12.5	Manajemen risiko portofolio
48.	APO-12.6	Menanggapi risiko secara tepat
49.	APO-13.1	Menetapkan ISMS
50.	APO-13.2	Mengelola penanganan risiko
51.	APO-13.3	Mengkomunikasikan kebutuhan

## 4.2 Uji Kelayakan Jumlah Responden, Validitas dan Reliabilitas Data Responden

### 4.2.1 Uji Kelayakan Jumlah Responden

Uji kelayakan jumlah responden merupakan pengujian untuk menghitung jumlah sampel yang layak dan dapat mewakili jumlah populasi dari suatu subjek penelitian. Dalam uji kelayakan jumlah responden ini menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin merupakan sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus ini pertama kali diperkenalkan oleh Slovin pada tahun 1960. Rumus slovin ini biasa digunakan dalam penelitian survey dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi. Formula atau rumus pada metode Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian

Dalam penelitian ini menggunakan tingkat keandalan 90% karena menggunakan tingkat kelonggaran ketidaktelitian sebesar 10%. Pembulatan ke atas dilakukan karena berdasarkan tabel ukuran sampel dan batas kesalahan untuk tingkat kelonggaran penelitian 10% (Mahir, 2016). Populasi responden yang terkait Penyusunan Evaluasi Pelaporan Pelaksanaan Anggaran (PEPPA) berjumlah 43 responden. Sehingga didapatkan pengukuran berikut.

$$n = \frac{46}{1 + 46(0,1)^2}$$

n = 31,506 (dibulatkan menjadi 32)

Dari hasil perhitungan dengan metode Slovin, didapatkan 32 responden yang layak menjadi sampel yang dapat mewakili keseluruhan populasi responden.

#### 4.2.2 Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian instrumen penelitian (kuesioner) yang memiliki skor atau penilaian kualitatif yang diuji dengan data, dapat dikatakan valid apabila hasil pengujian pada  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{table}$ . Uji validitas dapat dihitung dengan bantuan SPSS versi 20.0 menggunakan persamaan sebagai berikut :

$$r_{yx} = \frac{\sum X_i Y_i - \frac{\sum X_i \sum Y_i}{n}}{\sqrt{\left\{ \sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n} \right\} \left\{ \sum Y_i^2 - \frac{(\sum Y_i)^2}{n} \right\}}}$$

Keterangan :

$r_{yx}$  = koefisien korelasi Pearson Product Moment

X = skor item

Y = skor item total

N = jumlah responden

Pengujian ini diambil sampelnya saja yaitu sebanyak 32 orang responden yang mengisi kuesioner. Responden terdiri dari 5 orang dari pihak manajemen (unit PEPPA) dan 27 orang dari pihak *user* (bagian yang terkait PEPPA). Data kuesioner yang diperoleh dari responden pengguna layanan TI ini telah diuji validitasnya menggunakan SPSS. Kriteria pengambilan keputusan adalah :

Bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrumen valid

Bila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrumen tidak valid

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan tiap domain pada *Framework* COBIT 5 dan ITIL V3. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas

Proses	Aktivitas	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kesimpulan
APO12/SD 4.7	APO12.01	0,460	0,3494	Valid
	APO12.02	0,560	0,3494	Valid
	APO12.03	0,388	0,3494	Valid

<b>Proses</b>	<b>Aktivitas</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Kesimpulan</b>
	APO12.04	0,659	0,3494	Valid
	APO12.05	0,358	0,3494	Valid
	APO12.06	0,352	0,3494	Valid
APO13/SD 4.7	APO13.01	0,511	0,3494	Valid
	APO13.02	0,359	0,3494	Valid
	APO13.03	0,556	0,3494	Valid
DSS01/SO 4.1	DSS01.01	0,397	0,3494	Valid
	DSS01.02	0,355	0,3494	Valid
	DSS01.03	0,699	0,3494	Valid
	DSS01.04	0,471	0,3494	Valid
	DSS01.05	0,428	0,3494	Valid
DSS02/SO 4.2	DSS02.01	0,373	0,3494	Valid
	DSS02.02	0,354	0,3494	Valid
	DSS02.03	0,460	0,3494	Valid
	DSS02.04	0,399	0,3494	Valid
	DSS02.05	0,374	0,3494	Valid
DSS03/SO 4.4	DSS03.01	0,452	0,3494	Valid
	DSS03.02	0,352	0,3494	Valid
	DSS03.03	0,398	0,3494	Valid
	DSS03.04	0,565	0,3494	Valid
	DSS03.05	0,526	0,3494	Valid
DSS04/SD 4.6	DSS04.01	0,500	0,3494	Valid
	DSS04.02	0,528	0,3494	Valid
	DSS04.03	0,805	0,3494	Valid
	DSS04.04	0,528	0,3494	Valid
	DSS04.05	0,579	0,3494	Valid
	DSS04.06	0,417	0,3494	Valid
	DSS04.07	0,757	0,3494	Valid
DSS05/SD 4.7	DSS05.01	0,604	0,3494	Valid
	DSS05.02	0,564	0,3494	Valid
	DSS05.03	0,779	0,3494	Valid
	DSS05.04	0,697	0,3494	Valid
	DSS05.05	0,574	0,3494	Valid
DSS06/SO 4.5	DSS06.01	0,702	0,3494	Valid
	DSS06.02	0,725	0,3494	Valid
	DSS06.03	0,789	0,3494	Valid
	DSS06.04	0,738	0,3494	Valid
	DSS06.05	0,683	0,3494	Valid
	DSS06.06	0,353	0,3494	Valid

Proses	Aktivitas	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Kesimpulan
	DSS06.07	0,626	0,3494	Valid
	DSS06.08	0,528	0,3494	Valid
	DSS06.09	0,487	0,3494	Valid
MEA01/CSI 5.4	MEA01.01	0,407	0,3494	Valid
	MEA01.02	0,660	0,3494	Valid
	MEA01.03	0,749	0,3494	Valid
	MEA01.04	0,693	0,3494	Valid
	MEA01.05	0,738	0,3494	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 4.4 dengan menampilkan seluruh item pernyataan per proses. Nilai  $r_{table}$  untuk 32 responden, yaitu 0,3494 (berdasarkan tabel  $r_{tabel}$  terlampir). Dengan demikian didapatkan hasil bahwa semua item instrumen penelitian valid.

#### 4.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu instrumen menunjukkan tingkat kehandalan instrumen dalam mengungkap data yang bisa dipercaya. Untuk menguji reliabilitas instrumen lingkungan sosial dan keaktifan organisasi digunakan rumus *Alpha Cronbach* (Tati, 2017). Pengujian reliabilitas ditunjukkan oleh koefisien Alpha Croanbach dan dapat diolah dengan bantuan SPSS 20.0 dengan persamaan :

$$R = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Dimana :

R = Indeks Reliabilitas

K = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varians butir soal

$\sigma_b^2$  = Varians total

Berikut ini merupakan hasil pengujian reliabilitas pada pengisian kuesioner oleh responden yang dapat dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

Proses	Alpha Cronbach's	Aktivitas	Cronbach's Alpha If Item Delete
APO12/SD 4.7	0,942	APO12.01	0,942
		APO12.02	0,941
		APO12.03	0,942
		APO12.04	0,940
		APO12.05	0,944
		APO12.06	0,943
APO13/SD 4.7	0,942	APO13.01	0,941
		APO13.02	0,943
		APO13.03	0,941
DSS01/SO 4.1	0,942	DSS01.01	0,943
		DSS01.02	0,943
		DSS01.03	0,940
		DSS01.04	0,942
		DSS01.05	0,942
DSS02/SO 4.2	0,943	DSS02.01	0,943
		DSS02.02	0,944
		DSS02.03	0,942
		DSS02.04	0,944
		DSS02.05	0,943
DSS03/SO 4.4	0,942	DSS03.01	0,942
		DSS03.02	0,942
		DSS03.03	0,943
		DSS03.04	0,941
		DSS03.05	0,941
DSS04/SD 4.6	0,941	DSS04.01	0,941
		DSS04.02	0,941
		DSS04.03	0,939
		DSS04.04	0,941
		DSS04.05	0,941
		DSS04.06	0,942
		DSS04.07	0,940
DSS05/SD 4.7	0,940	DSS05.01	0,941
		DSS05.02	0,941
		DSS05.03	0,939
		DSS05.04	0,940
		DSS05.05	0,941
DSS06/SO 4.5	0,941	DSS06.01	0,940



Proses	Alpha Cronbach's	Aktivitas	Cronbach's Alpha If Item Delete
		DSS06.02	0,940
		DSS06.03	0,939
		DSS06.04	0,940
		DSS06.05	0,940
		DSS06.06	0,943
		DSS06.07	0,941
		DSS06.08	0,941
		DSS06.09	0,942
MEA01/CSI 5.4	0,941	MEA01.01	0,942
		MEA01.02	0,941
		MEA01.03	0,940
		MEA01.04	0,940
		MEA01.05	0,940

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas didapatkan nilai cronbach's alpha lebih dari 0,7 yang menyatakan bahwa sebanyak 50 instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliabel atau konsisten.

### 4.3 Menentukan Tingkat Kematangan(*Maturity Level*)

#### 4.3.1 Tingkat Kematangan Kondisi Saat Ini(*Performance*)

Pada tahap ini dilakukan pengukuran *maturity level* untuk mengetahui gambaran tata kelola teknologi informasi pada sistem PEPPA UIN Raden Intan yang sedang berjalan saat ini. Pengukuran *maturity level* pada kondisi saat ini (*performance*) dilakukan melalui kuisisioner yang diberikan kepada responden manajemen dan *user* yang telah ditentukan sebelumnya. Berikut daftar hasil *performance maturity level* pengolahan data dari responden manajemen dan *user* yang dapat dilihat pada tabel 4.6 dan 4.7.

Tabel 4.6 Rekapitulasi *Performance Maturity Level* Responden Manajemen

PROSES	AKTIVITAS	PERFORMANCE	PERFORMANCE
	APO12.01	2,800	3,267

PROSES	AKTIVITAS	PERFORMANCE	PERFORMANCE
APO12/ SD 4.7	APO12.02	3,000	
	APO12.03	3,200	
	APO12.04	3,400	
	APO12.05	3,800	
	APO12.06	3,400	
APO13/ SD 4.7	APO13.01	3,400	3,333
	APO13.02	3,400	
	APO13.03	3,200	
DSS01/ SO 4.1	DSS01.01	3,400	3,000
	DSS01.02	3,200	
	DSS01.03	3,000	
	DSS01.04	2,600	
	DSS01.05	2,800	
DSS02/ SO 4.2	DSS02.01	3,200	3,120
	DSS02.02	3,200	
	DSS02.03	3,000	
	DSS02.04	3,400	
	DSS02.05	2,800	
DSS03/ SO 4.4	DSS03.01	3,200	3,320
	DSS03.02	3,400	
	DSS03.03	3,000	
	DSS03.04	3,600	
	DSS03.05	3,400	
DSS04/ SD 4.6	DSS04.01	3,000	3,257
	DSS04.02	3,200	
	DSS04.03	3,600	
	DSS04.04	3,200	
	DSS04.05	3,400	
	DSS04.06	3,400	
	DSS04.07	3,000	
DSS05/ SD 4.7	DSS05.01	3,200	3,200
	DSS05.02	3,200	
	DSS05.03	3,200	
	DSS05.04	3,400	
	DSS05.05	3,000	
DSS06/ SO 4.5	DSS06.01	3,200	3,378
	DSS06.02	3,400	
	DSS06.03	3,400	
	DSS06.04	3,400	
	DSS06.05	3,400	
	DSS06.06	3,600	

PROSES	AKTIVITAS	PERFORMANCE	PERFORMANCE
	DSS06.07	3,400	
	DSS06.08	3,400	
	DSS06.09	3,200	
MEA01/ CSI 5.4	MEA01.01	3,600	3,560
	MEA01.02	3,600	
	MEA01.03	3,600	
	MEA01.04	3,600	
	MEA01.05	3,400	

Tabel 4.7 Rekapitulasi *Performance Maturity Level* Responden *User*

PROSES	AKTIVITAS	PERFORMANCE	PERFORMANCE
APO12/ SD 4.7	APO12.01	2,815	3,228
	APO12.02	3,481	
	APO12.03	3,074	
	APO12.04	3,259	
	APO12.05	3,444	
	APO12.06	3,296	
APO13/ SD 4.7	APO13.01	3,074	3,296
	APO13.02	3,296	
	APO13.03	3,519	
DSS01/ SO 4.1	DSS01.01	3,111	3,289
	DSS01.02	3,481	
	DSS01.03	3,407	
	DSS01.04	3,333	
	DSS01.05	3,111	
DSS02/ SO 4.2	DSS02.01	3,519	3,341
	DSS02.02	3,222	
	DSS02.03	3,222	
	DSS02.04	3,519	

<b>PROSES</b>	<b>AKTIVITAS</b>	<b>PERFORMACE</b>	<b>PERFORMANCE</b>
	DSS02.05	3,222	
DSS03/ SO 4.4	DSS03.01	3,148	3,296
	DSS03.02	3,111	
	DSS03.03	3,815	
	DSS03.04	3,111	
	DSS03.05	3,296	
DSS04/ SD 4.6	DSS04.01	2,778	3,217
	DSS04.02	3,593	
	DSS04.03	3,407	
	DSS04.04	3,037	
	DSS04.05	3,556	
	DSS04.06	2,815	
	DSS04.07	3,333	
DSS05/ SD 4.7	DSS05.01	3,296	3,037
	DSS05.02	2,593	
	DSS05.03	2,963	
	DSS05.04	2,963	
	DSS05.05	3,370	
DSS06/ SO 4.5	DSS06.01	3,296	3,259
	DSS06.02	3,444	
	DSS06.03	3,074	
	DSS06.04	3,296	
	DSS06.05	3,519	
	DSS06.06	3,333	
	DSS06.07	2,630	
	DSS06.08	3,333	

PROSES	AKTIVITAS	PERFORMACE	PERFORMANCE
	DSS06.09	3,407	
MEA01/ CSI 5.4	MEA01.01	3,074	3,163
	MEA01.02	3,333	
	MEA01.03	2,852	
	MEA01.04	3,148	
	MEA01.05	3,407	

#### 4.3.2 Tingkat Kematangan Kondisi yang Diharapkan (*Expected*)

Pada tahap ini dilakukan untuk mengetahui gambaran tata kelola yang diharapkan oleh UIN Raden Intan. Penentuan *maturity level* pada kondisi yang diharapkan (*expected*) dilakukan melalui kuisioner yang diberikan kepada responden manajemen dan *user* yang telah ditentukan sebelumnya. Berikut adalah daftar hasil *maturity level* pengolahan data dari responden manajemen dan *user* dapat dilihat pada tabel 4.8 dan 4.9.

Tabel 4.8 Rekapitulasi *Expect Maturity Level* Responden Manajemen

PROSES	AKTIVITAS	EXPECT MATURITY	EXPECT
APO12/ SD 4.7	APO12.01	4,000	4,333
	APO12.02	4,200	
	APO12.03	4,000	
	APO12.04	4,600	
	APO12.05	4,600	
	APO12.06	4,600	
APO13/ SD 4.7	APO13.01	4,800	4,600
	APO13.02	4,400	
	APO13.03	4,600	
DSS01/ SO 4.1	DSS01.01	4,600	4,160
	DSS01.02	4,400	
	DSS01.03	4,000	
	DSS01.04	3,600	
	DSS01.05	4,200	
	DSS02.01	4,400	4,360

<b>PROSES</b>	<b>AKTIVITAS</b>	<b>EXPECT MATURITY</b>	<b>EXPECT</b>
DSS02/ SO 4.2	DSS02.02	4,600	
	DSS02.03	4,400	
	DSS02.04	4,200	
	DSS02.05	4,200	
DSS03/ SO 4.4	DSS03.01	4,600	4,440
	DSS03.02	4,400	
	DSS03.03	4,200	
	DSS03.04	4,600	
	DSS03.05	4,400	
DSS04/ SD 4.6	DSS04.01	4,400	4,343
	DSS04.02	4,400	
	DSS04.03	4,000	
	DSS04.04	4,200	
	DSS04.05	4,400	
	DSS04.06	4,600	
	DSS04.07	4,400	
DSS05/ SD 4.7	DSS05.01	4,000	4,320
	DSS05.02	4,400	
	DSS05.03	4,400	
	DSS05.04	4,400	
	DSS05.05	4,400	
DSS06/ SO 4.5	DSS06.01	4,400	4,444
	DSS06.02	4,400	
	DSS06.03	4,400	
	DSS06.04	4,400	
	DSS06.05	4,600	
	DSS06.06	4,400	
	DSS06.07	4,200	
	DSS06.08	4,600	
	DSS06.09	4,600	
MEA01/ CSI 5.4	MEA01.01	4,600	4,640
	MEA01.02	4,400	
	MEA01.03	4,600	
	MEA01.04	4,600	
	MEA01.05	5,000	

Tabel 4.9 Rekapitulasi *Expect Maturity Level* Responden *User*

PROSES	AKTIVITAS	EXPECT MATURITY	EXPECT
APO12/ SD 4.7	APO12.01	4,148	4,321
	APO12.02	4,259	
	APO12.03	4,222	
	APO12.04	4,259	
	APO12.05	4,704	
	APO12.06	4,333	
APO13/ SD 4.7	APO13.01	4,593	4,531
	APO13.02	4,556	
	APO13.03	4,444	
DSS01/ SO 4.1	DSS01.01	4,259	4,407
	DSS01.02	4,704	
	DSS01.03	4,296	
	DSS01.04	4,259	
	DSS01.05	4,519	
DSS02/ SO 4.2	DSS02.01	4,519	4,467
	DSS02.02	4,407	
	DSS02.03	4,593	
	DSS02.04	4,444	
	DSS02.05	4,370	
DSS03/ SO 4.4	DSS03.01	4,222	4,415
	DSS03.02	4,296	
	DSS03.03	4,926	
	DSS03.04	4,259	
	DSS03.05	4,370	

<b>PROSES</b>	<b>AKTIVITAS</b>	<b>EXPECT MATURITY</b>	<b>EXPECT</b>
DSS04/ SD 4.6	DSS04.01	4,222	4,307
	DSS04.02	4,481	
	DSS04.03	4,333	
	DSS04.04	4,111	
	DSS04.05	4,333	
	DSS04.06	4,185	
	DSS04.07	4,481	
DSS05/ SD 4.7	DSS05.01	4,148	4,111
	DSS05.02	3,815	
	DSS05.03	3,963	
	DSS05.04	4,037	
	DSS05.05	4,593	
DSS06/ SO 4.5	DSS06.01	4,556	4,346
	DSS06.02	4,444	
	DSS06.03	4,037	
	DSS06.04	4,444	
	DSS06.05	4,370	
	DSS06.06	4,407	
	DSS06.07	4,000	
	DSS06.08	4,333	
	DSS06.09	4,519	
MEA01/ CSI 5.4	MEA01.01	4,259	4,363
	MEA01.02	4,481	
	MEA01.03	4,074	
	MEA01.04	4,407	
	MEA01.05	4,593	



PROSES	AKTIVITAS	EXPECT MATURITY	EXPECT

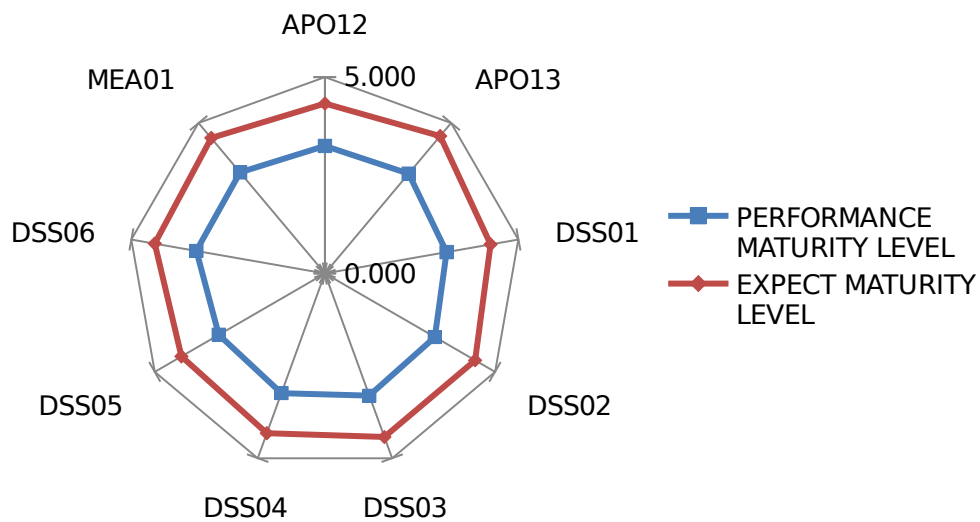
### 4.3.3 Analisa Gap

Berdasarkan hasil pengukuran *maturity level* saat ini (*performance*) dan kondisi yang diharapkan (*expected*) dari hasil pengolahan data kuesioner manajemen dan *user* maka ditemukan kesenjangan (*gap*) yang terjadi diantara kedua kondisi tersebut yang dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut ini.

Tabel 4.10 Rekapitulasi *gap*

PROSES	PERFORMANCE MATURITY LEVEL	EXPECT MATURITY LEVEL	GAP
APO12/SD 4.7	3,248	4,327	1,080
APO13/SD 4.7	3,315	4,566	1,251
DSS01/SO 4.1	3,145	4,284	1,139
DSS02/SO 4.2	3,231	4,414	1,183
DSS03/SO 4.4	3,308	4,428	1,120
DSS04/SD 4.6	3,237	4,325	1,088
DSS05/SD 4.7	3,119	4,216	1,097
DSS06/SO 4.5	3,319	4,395	1,077
MEA01/CSI 5.4	3,362	4,502	1,140

Kesenjangan (*gap*) yang terjadi pada *performance* dan *expect maturity level* proses bisnis dapat juga dilihat pada gambar 4.1.



Gambar 4.1 Grafik *Gap*

#### 4.4 Rekomendasi Perbaikan

UIN Raden Intan perlu mengatur tata kelola TI untuk perbaikan layanan sistem PEPPA didalam organisasinya. Beberapa hal yang harus dilakukan untuk menjaga, memelihara dan meningkatkan keandalan baik layanan maupun infrastruktur adalah :

1. Memastikan pengidentifikasian dan pengumpulan data yang relevan untuk mengidentifikasi dan menganalisis resiko terkait TI yang efektif dan melaporkannya kepada *top management*.
2. Merawat sistem manajemen keamanan informasi dengan berpedoman pada standar keamanan informasi.
3. Melakukan tindakan pemeliharaan untuk melindungi aset TI.
4. Menggunakan *software* berlisensi untuk memelihara kebutuhan bisnis dan kemudahan untuk melindungi *software* yang digunakan di UIN Raden Intan.
5. Melakukan investigasi dan diagnosa masalah menggunakan pengaturan subjek yang relevan untuk menganalisis akar masalah serta mengidentifikasi dan mulai mendukung solusi pemecahan masalah dan memunculkan perubahan permintaan dengan mendirikan proses pengaturan perubahan.

6. Menentukan permintaan layanan TI dengan menggunakan skema klasifikasi permintaan layanan dan model.
7. Melakukan tindakan investigasi dan mendiagnosis masalah menggunakan pengaturan subjek yang relevan untuk akses dan menganalisis akar masalah.
8. Memberikan kesempatan kepada semua pihak internal dan eksternal terkait dalam sesi pelatihan reguler tentang prosedur dan peran serta tanggungjawab jika terjadi gangguan pada proses bisnis institusi.
9. Mengumpulkan, memproses, dan meluruskan keakuratan data institusi.