

LAMPIRAN

**KUESIONER EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI
MENGUNAKAN COBIT 2019 DAN ITIL v4 DI STIAB JINARAKKHITA
LAMPUNG**

Oleh: Arya Sura Pratama (Mahasiswi Program Pascasarjana IIB Darmajaya,
Program Studi Magister Teknik Informatika)

Identitas Responden	
Nama Lengkap	
Jenis Kelamin	
Usia	
Pendidikan Terakhir	
Jabatan	

Skala Capability dan Maturity Level (Skala Kemampuan dan Tingkat Kematangan)

1. Level 0 – Incomplete Process: Proses tidak dilaksanakan atau gagal mencapai tujuannya. Tidak terdapat bukti pelaksanaan yang terstruktur.
2. Level 1 – Performed Process: Proses dilaksanakan untuk mencapai tujuan dasar, namun pelaksanaannya bersifat reaktif, tidak terdokumentasi, dan tidak distandardisasi.
3. Level 2 – Managed Process: Proses telah direncanakan dan dikelola secara terbatas, dengan dokumentasi minimal dan pengendalian yang belum konsisten di seluruh unit.
4. Level 3 – Established Process: Proses didefinisikan, terdokumentasi, dan diterapkan secara konsisten di seluruh unit terkait, mengikuti standar organisasi.
5. Level 4 – Predictable Process: Proses dijalankan dalam batas yang telah ditentukan, terukur secara kuantitatif, dimonitor secara berkala, dan dapat memberikan hasil yang konsisten.
6. Level 5 – Optimizing Process: Proses dijalankan dengan mekanisme perbaikan berkelanjutan dan inovasi, selaras dengan tujuan strategis dan perkembangan kebutuhan organisasi.

Performance = Nilai 'kinerja' dari proses yang berjalan saat ini.

Expected = Nilai 'harapan' dari proses agar lebih baik ke depannya.

Catatan: Butir kuesioner disertai opsi 0 (Tidak Relevan/Tidak Tahu) untuk menjaga kualitas jawaban ketika responden tidak memiliki paparan langsung.

No	Aktivitas	Nilai Kondisi	
		Performance	Expected
EDM02 – Ensure Benefits Delivery			
1	TI mendukung pencapaian tujuan strategis kampus.		
2	Investasi TI memberi manfaat nyata bagi akademik & administrasi.		
3	Manfaat TI dipantau dan dilaporkan secara rutin.		
4	Pimpinan mempertimbangkan manfaat TI dalam kebijakan.		
EDM03 – Ensure Risk Optimization			
5	Risiko TI (keamanan data, jaringan, aplikasi) dipetakan jelas.		
6	Kebijakan pengendalian risiko TI sudah diterapkan.		
7	Tindakan pencegahan risiko TI dilakukan terencana.		
8	Evaluasi risiko TI dilakukan berkala.		
APO01 – Manage IT Framework			
9	Kampus memiliki kerangka kerja tata kelola TI yang jelas.		
10	Prosedur/kebijakan TI terdokumentasi baik.		
11	Kerangka kerja TI diperbarui mengikuti kebutuhan.		
12	Semua unit mematuhi kerangka TI yang berlaku.		
APO02 – Manage Strategy			
13	Strategi TI selaras dengan visi-misi kampus.		
14	Rencana strategis TI mendukung kebutuhan akademik & administrasi.		
15	Sasaran strategis TI terukur dan jelas.		
16	Strategi TI dievaluasi dan disesuaikan berkala.		
APO07 – Manage Human Resources			
17	Staf TI memiliki kompetensi sesuai tugas.		
18	Pelatihan diberikan untuk meningkatkan kemampuan staf TI.		
19	Beban kerja staf TI dikelola proporsional.		
20	Penempatan staf TI sesuai keahlian.		
BAI01 – Manage Programs and Projects			
21	Proyek TI memiliki tujuan yang jelas.		
22	Proyek TI dilaksanakan sesuai rencana/waktu.		

23	Evaluasi keberhasilan proyek TI dilakukan.		
24	Proyek TI mendukung layanan akademik & administrasi.		
MEA01 – Monitor & Evaluate Performance			
25	Kinerja TI diukur secara teratur.		
26	Indikator kinerja TI ditetapkan dengan jelas.		
27	Hasil evaluasi kinerja TI dilaporkan ke pimpinan.		
28	Evaluasi kinerja TI digunakan untuk perbaikan.		
MEA03 – Monitor & Evaluate Compliance			
29	Pengelolaan TI mematuhi regulasi pemerintah (BAN-PT, Kemendikbud).		
30	Kebijakan kepatuhan TI tersedia dan berlaku.		
31	Audit kepatuhan TI dilakukan rutin.		
32	Semua layanan TI dijalankan sesuai aturan.		
Service Desk			
33	Saya mudah menghubungi service desk saat ada kendala TI.		
34	Kanal komunikasi (WA, email, helpdesk) mudah digunakan.		
35	Respon service desk cepat dan tepat.		
36	Service desk mampu menyelesaikan masalah saya.		
37	Saya puas dengan layanan service desk.		
Change Enablement			
38	Perubahan sistem TI mengikuti prosedur jelas.		
39	Informasi perubahan diberikan sebelum diterapkan.		
40	Perubahan TI jarang menimbulkan gangguan layanan.		
41	Evaluasi dilakukan pasca perubahan.		
42	Perubahan TI mendukung peningkatan layanan kampus.		
Service Level Management			
43	Layanan TI sesuai standar yang ditetapkan.		

44	Waktu respon TI sesuai kebutuhan pengguna.		
45	Sistem TI tersedia ketika dibutuhkan.		
46	Unit TI memantau standar layanan secara konsisten.		
47	Saya puas terhadap kualitas layanan TI secara keseluruhan.		
<i>Continual Improvement</i>			
48	Unit TI rutin mengevaluasi layanan TI.		
49	Masukan pengguna digunakan untuk perbaikan layanan.		
50	Saya merasakan adanya peningkatan layanan TI dari waktu ke waktu.		
51	Perbaikan layanan TI dilakukan berkesinambungan.		
52	Unit TI terbuka terhadap umpan balik untuk peningkatan layanan.		