

**KUESIONER CAPABILITY**  
**ANALISIS TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI**  
**PADA SISTEM INFORMASI AKADEMIK(SIAKAD)**  
**MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019**  
**(Study Kasus STMIK Pringsewu)**

Kuesioner ini disampaikan untuk mengetahui tingkat kemampuan / Capability Level proses domain MEA01(Kinerja terkelola dan pemantauan kesesuaian) dan DSS03(Masalah yang dikelola). Kuesioner dibuat berdasarkan buku Cobit 2019 - Governance & Management Objectives.

Responden diminta menilai tingkat kemampuan aktivitas yang dilakukan dan mengisi salah satu kolom dengan besaran persen pada pilihan yang tersedia sesuai dengan keadaan yang diketahui:

- N jika tingkat kemampuan yang dicapai kurang dari 15%.
- P jika tingkat kemampuan yang dicapai antara 15% hingga 50%.
- L jika tingkat kemampuan yang dicapai antara 50% hingga 85%.
- F jika tingkat kemampuan yang dicapai lebih dari 85%.

Kuesioner diberikan secara bertahap, sesuai dengan tingkat kemampuan yang dinilai. Pada kuesioner ini, penilaian dilakukan untuk tingkat kemampuan 1, 2, 3, dan 4.

<b>IDENTITAS RESPONDEN</b>	
<b>NAMA</b>	
<b>UNIT KERJA/BAGIAN</b>	

**a. MEA01 Kinerja terkelola dan pemantauan kesesuaian**

**1. Penilaian tingkat kemampuan /Capability level 2**

Aktivitas yang dilakukan telah mencapai tujuannya melalui penerapan serangkaian kegiatan dasar yang lengkap dan dapat dikategorikan sebagai telah berjalan secara operasional.

No	Aktivitas Tata Kelola	Temuan			
		N 0%-15%	P 16%-50%	L 51%-85%	F 86%-100%
<b>MEA01.01 Menetapkan pendekatan pemantauan</b>					
1	Institusi selalu melakukan pemantauan terhadap pelayanan SIAKAD				
2	Institusi selalu mengkomunikasikan pada staf IT terkait pelayanan SIAKAD				
3	Institusi selalu melakukan pemantauan dan mengevaluasi terkait pelayanan SIAKAD				
4	Institusi memberikan persetujuan perawatan pelayanan SIAKAD				
5	Institusi selalu memberikan arahan kepada staf IT untuk selalu memprioritaskan pelayanan SIAKAD sesuai prosedur				
<b>MEA01.02 Menetapkan target kinerja dan kesesuaian</b>					
1	Institusi dan staf IT selalu melakukan pemantauan pelayanan SIAKAD				
2	Institusi selalu mengevaluasi apakah pelayanan sudah tepat sasaran dan mencapai tujuan				
3	Staf IT selalu menerima usulan perubahan dari pengguna demi terciptanya sistem Pelayanan yang baik				
4	Institusi dan staf IT selalu memberikan informasi perubahan kepada pengguna SIAKAD				
<b>MEA01.03 Mengumpulkan dan memproses data kinerja dan kesesuaian</b>					
1	Staf IT selalu mengumpulkan dan memproses data sesuai prosedur				
2	Staf IT selalu memberikan pelayanan yang efisien dan tepat waktu di SIAKAD				
3	Staf IT selalu melakukan pengukuran setiap terjadi permasalahan				
<b>MEA01.04 Menganalisis dan melaporkan kinerja</b>					
1	Staf IT selalu membuat laporan yang ringkas dan mudah dipahami				
2	Staf IT selalu mendistribusikan laporan tepat waktu ke institusi				
<b>MEA01.05 Memastikan pelaksanaan tindakan korektif</b>					
1	Staf IT selalu memberikan rekomendasi dan solusi untuk menghadapi masalah yang terjadi di SIAKAD				
2	Staf IT selalu bertanggung jawab terhadap masalah yang terjadi				
3	Staf IT selalau menyusun laporan dari kegiatan yang sudah dilakukan				
4	Staf IT selalu memberikan laporan tepat waktu ke institusi				

## 2. Penilaian tingkat kemampuan /Capability level 3

Aktivitas yang dilakukan telah mencapai tujuannya dengan cara yang jauh lebih terorganisir menggunakan aset organisasi. Aktivitas biasanya telah didefinisikan dengan baik.

No	Aktivitas Tata Kelola	Temuan			
		N 0%-15%	P 16%-50%	L 51%-85%	F 86%-100%
<b>MEA01.01 Menetapkan pendekatan pemantauan</b>					
1	Staf IT selalu memberikan laporan secara berkala kepada institusi terhadap perubahan sistem pelayanan				
2	Staf IT selalu melakukan proses kontrol sesuai prosedur				
<b>MEA01.03 Mengumpulkan dan memproses data kinerja dan kesesuaian</b>					
1	Staf IT selalu menyeimbangkan laporan dengan kondisi yang dialami				
<b>MEA01.04 Menganalisis dan melaporkan kinerja</b>					
1	Staf IT selalu membuat laporan yang ringkas dan mudah dipahami untuk kebutuhan institusi				
2	Staf IT selalu mendistribusikan laporan pelayanan kepada institusi				

## 3. Penilaian tingkat kemampuan /Capability level 4

Aktivitas yang dilakukan telah mencapai tujuannya, didefinisikan dengan baik, dan kinerjanya dapat diukur secara kuantitatif.

No	Aktivitas Tata Kelola	Temuan			
		N 0%-15%	P 16%-50%	L 51%-85%	F 86%-100%
<b>MEA01.03 Mengumpulkan dan memproses data kinerja dan kesesuaian</b>					
1	Institusi selalu menggunakan alat dan sistem yang sesuai dalam menganalisis data				
<b>MEA01.04 Menganalisis dan melaporkan kinerja</b>					
1	Staf IT selalu melakukan perbaikan dengan penuh tanggung jawab				
2	Staf IT selalu memberikan laporan pelayanan SIAKAD kepada institusi				
3	Melaporkan kinerja sesuai prosedur penilaian yang sudah ditetapkan ke institusi				
4	Staf IT selalu mengambil tindakan yg tepat saat terjadi masalah				

## 4. Penilaian tingkat kemampuan /Capability level 5

Aktivitas yang dilakukan telah melakukan inovasi untuk meningkatkan implementasi proses TI dan perbaikan yang berkelanjutan untuk memenuhi tujuan bisnis yang relevan dan menonjol

No	Aktivitas Tata Kelola	Temuan			
		N 0%-15%	P 16%-50%	L 51%-85%	F 86%-100%
<b>MEA01.04 Menganalisis dan melaporkan kinerja</b>					
1	Staf IT selalu menganalisis pelayanan pada siakad				



**b. DSS03 Masalah yang dikelola**

**1. Penilaian tingkat kemampuan /Capability level 2**

Aktivitas yang dilakukan telah mencapai tujuannya melalui penerapan serangkaian kegiatan dasar yang lengkap dan dapat dikategorikan sebagai telah berjalan secara operasional

No	Aktivitas Tata Kelola	Temuan			
		N 0%-15%	P 16%-50%	L 51%-85%	F 86%-100%
<b>DSS03.01 Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah</b>					
1	Personil IT selalu mengidentifikasi masalah terhadap laporan yang terjadi				
2	Staf IT selalu menangani masalah sesuai prosedur yang sudah ditetapkan				
3	Institusi selalu berkoordinasi dengan team IT dalam menyelesaikan masalah				
4	Staf IT selalu mengidentifikasi masalah dan menangani dengan tepat				
5	Pengguna selalu melaporkan masalah yg terjadi kepada staf IT				
6	Institusi dan Staf IT selalu memelihara pelayanan SIAKAD				
<b>DSS03.03 Meningkatkan kesalahan yang diketahui</b>					
1	Staf IT selalu memberikan solusi setelah masalah diketahui				
<b>DSS03.04 Menyelesaikan dan menutup masalah</b>					
1	Staf IT selalu menutup catatan masalah setelah masalah terselesaikan dengan baik				
2	Staf IT selalu memberitahu pengguna dan pelanggan yg terpengaruh masalah IT				

**2. Penilaian tingkat kemampuan /Capability level 3**

Aktivitas yang dilakukan telah mencapai tujuannya dengan cara yang jauh lebih terorganisir menggunakan aset organisasi. Aktivitas biasanya telah didefinisikan dengan baik.

No	Aktivitas Tata Kelola	Temuan			
		N 0%-15%	P 16%-50%	L 51%-85%	F 86%-100%
<b>DSS03.02 Menyelidiki dan mendiagnosis masalah</b>					
1	Institusi selalu mengidentifikasi masalah dengan insiden yg sebenarnya terjadi				
2	Institusi segera melakukan tindakan setelah mengetahui masalah yg terjadi				
3	Institusi selalu mengkomunikasikan dalam kemajuan penyelesaian masalah				
<b>DSS03.03 Meningkatkan kesalahan yang diketahui</b>					
1	Personil IT Selalu memberikan solusi dan evaluasi untuk kesalahan yang diketahui				
<b>DSS03.04 Menyelesaikan dan menutup masalah</b>					
1	Personil IT selalu memberikan laporan berkala tentang kemajuan penyelesaian masalah				
<b>DSS03.05 Melakukan manajemen masalah proaktif</b>					
1	Personil IT selalu mengkomunikasikan masalah yg sedang terjadi				
2	Institusi selalu berkoordinasi dan memberikan solusi terhadap masalah yg terjadi				
3	Institusi mengidentifikasi masalah dan memberikan solusi				

### 3. Penilaian tingkat kemampuan /Capability level 4

Aktivitas yang dilakukan telah mencapai tujuannya, didefinisikan dengan baik, dan kinerjanya dapat diukur secara kuantitatif.

No	Aktivitas Tata Kelola	Temuan			
		N 0%-15%	P 16%-50%	L 51%-85%	F 86%-100%
<b>DSS03.04 Menyelesaikan dan menutup masalah</b>					
1	Staf IT selalu melakukan pemantauan pada pelayanan SIAKAD				
2	Institusi selalu melakukan peninjauan terhadap keberhasilan pelayanan				
<b>DSS03.05 Melakukan manajemen masalah proaktif</b>					
1	Institusi selalu koordinasi dengan personil IT dalam menjaga kualitas layanan SIAKAD				
2	Institusi selalu mealakukan pemantauan penyelesaian masalah				
3	Institusi selalu mengoptimalkan kemampuan SDM, terutama personil IT				

### 4. Penilaian tingkat kemampuan /Capability level 5

Aktivitas yang dilakukan telah melakukan inovasi untuk meningkatkan implementasi proses TI dan perbaikan yang berkelanjutan untuk memenuhi tujuan bisnis yang relevan dan menonjol

No	Aktivitas Tata Kelola	Temuan			
		N 0%-15%	P 16%-50%	L 51%-85%	F 86%-100%
<b>DSS03.04 Menyelesaikan dan menutup masalah</b>					
1	Staf IT selalu melakukan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan				

**TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA**

**KUESIONER MATURTYTY**  
**ANALISIS TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI**  
**PADA SISTEM INFORMASI AKADEMIK(SIAKAD)**  
**MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019**  
**(Study Kasus STMIK Pringsewu)**

Kuesioner ini disampaikan untuk mengetahui tingkat kematangan / Maturity Level proses MEA01(Kinerja terkelola dan pemantauan kesesuaian) dan DSS03(Masalah yang dikelola). Responden diminta menilai tingkat kemampuan aktivitas yang dilakukan dengan memberi tanda ( √ ) pada pilihan yang tersedia sesuai dengan keadaan yang diketahui:

- 0 jika tingkat kematangan yang dicapai Sangat Kurang
- 1 jika tingkat kematangan yang dicapai Kurang
- 2 jika tingkat kematangan yang dicapai Cukup
- 3 jika tingkat kematangan yang dicapai Cukup Baik
- 4 jika tingkat kematangan yang dicapai Baik
- 5 jika tingkat kematangan yang dicapai Sangat Baik

<b>IDENTITAS RESPONDEN</b>	
<b>NAMA</b>	
<b>UNIT KERJA/BAGIAN</b>	

**MEA01(Kinerja terkelola dan pemantauan kesesuaian)**

No	Pertanyaan	Jawaban					
		0	1	2	3	4	5
<b>MEA01.01 Menetapkan pendekatan pemantauan</b>							
1	Institusi selalu melakukan pemantauan layanan SIAKAD						
<b>MEA01.02 Menetapkan target kinerja dan kesesuaian</b>							
2	Institusi selalu meninjau target kinerja secara berkala dalam sistem pengukuran kinerja						
<b>MEA01.03 Mengumpulkan dan memproses data kinerja dan kesesuaian</b>							
3	Institusi selalu mengumpulkan dan menilai data tepat waktu						
<b>MEA01.04 Menganalisis dan melaporkan kinerja</b>							
4	Saat ini institusi selalu menerima laporan tentang kinerja I&T sesuai target						
<b>MEA01.05 Memastikan pelaksanaan tindakan korektif</b>							
5	Personil IT mengidentifikasi pada setiap pelayanan yang dilakukan						

**DSS03(Masalah yang dikelola)**

No	Pertanyaan	Jawaban					
		0	1	2	3	4	5
<b>DSS03.01 Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah</b>							
1	Personil IT menetapkan dan menerapkan prosedur untuk mengidentifikasi masalah pada SIAKAD						
<b>DSS03.02 Menyelidiki dan mendiagnosis masalah</b>							
2	Personil IT selalu menyelidiki masalah dan menganalisis penyebab masalah pada SIAKAD						
<b>DSS03.03 Meningkatkan kesalahan yang diketahui</b>							
3	Personil IT selalu membuat catatan kesalahan setelah mengetahui penyebab masalah						
<b>DSS03.04 Menyelesaikan dan menutup masalah</b>							
4	Personil IT memberikan solusi dalam menghadapi masalah yang terjadi pada SIAKAD dan mengajukan manajemen						
<b>DSS03.05 Melakukan manajemen masalah proaktif</b>							
5	Personil IT selalu melakukan analisis masalah yang sering muncul untuk segera melakukan perbaikan						

**TERIMAKASIH ATAS PARTISIPASINYA**