

BAB IV

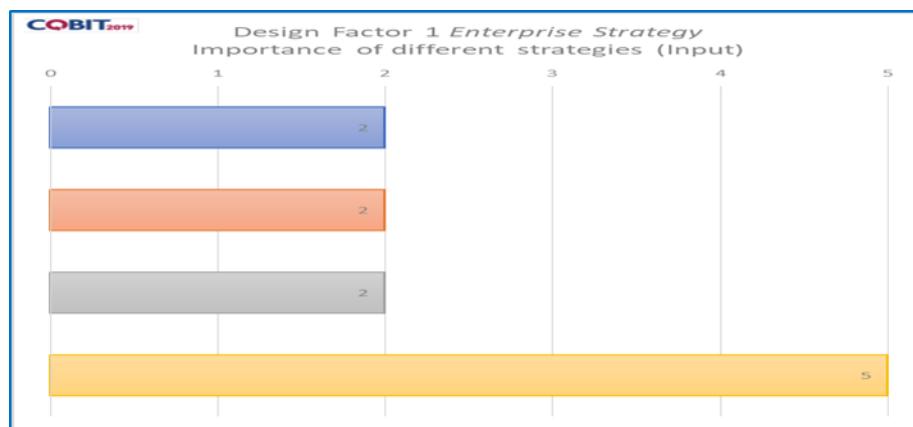
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pemetaan *Design Factor*

Berikut hasil pemetaan *design factor* yang telah dilakukan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung:

1. Strategi instansi (*enterprise strategy*)

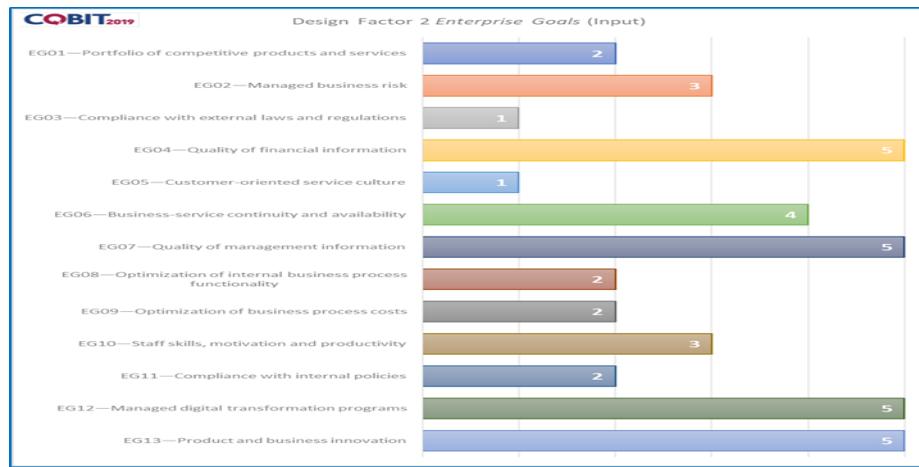
Berdasarkan pemetaan *design factor* pertama (*enterprise strategy*), strategi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung dalam pemanfaatan TI berfokus pada sebuah peningkatan pelayanan (*client service/stability*) yang meliputi pelayanan urusan keagamaan seperti pelayanan pendidikan, pelayanan haji dan umroh, serta pelayanan zakat dan wakaf.



Gambar 4.1 Enterprise Strategy

2. Tujuan perusahaan/instansi (*enterprise goals*)

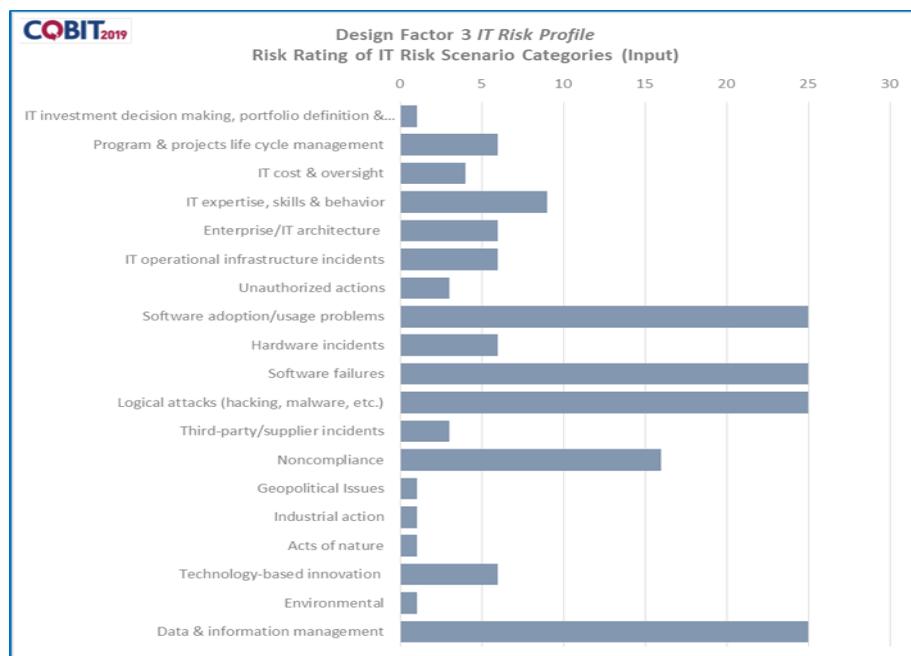
Berdasarkan pemetaan *design factor* kedua (*enterprise goals*), tujuan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung dalam pemanfaatan teknologi informasi berfokus pada *quality of financial*, *quality of management information*, *managed digital transformation program*, *business service continuity and availability*, *managed business risk*, dan *staff skill motivation and productivity*.



Gambar 4.2 Enterprise Goals

3. Profil risiko Teknologi informasi (*IT risk profile*)

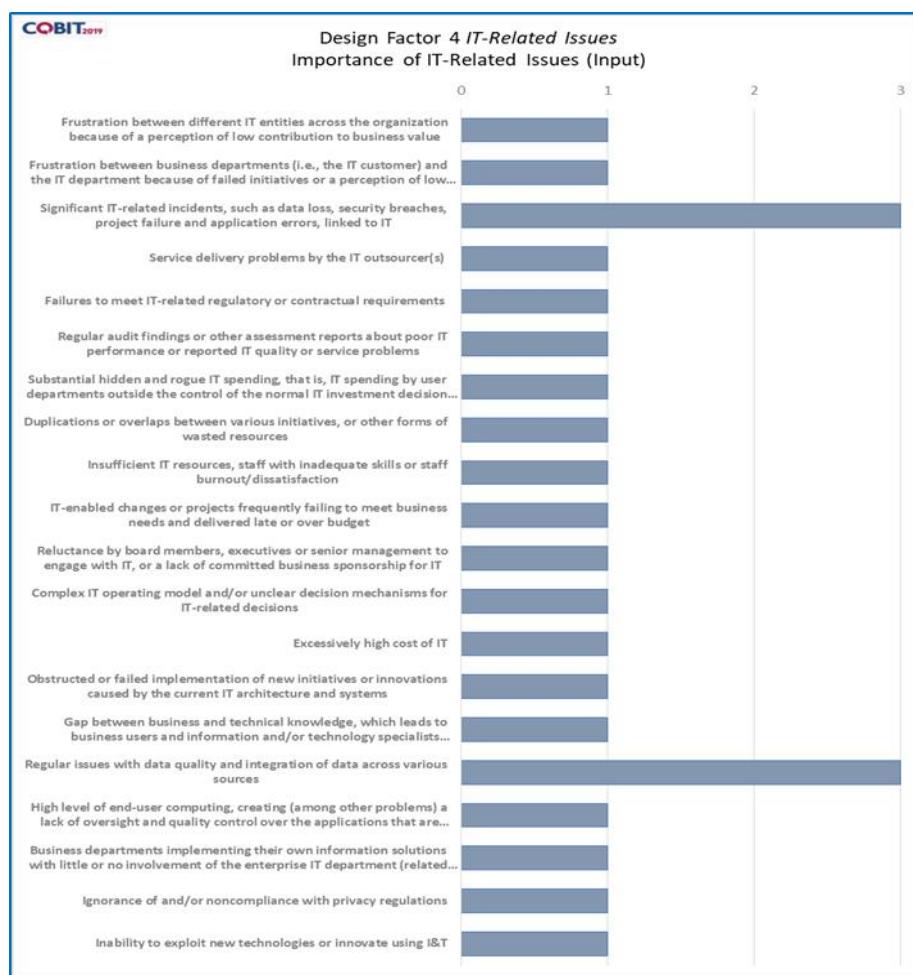
Berdasarkan pemetaan design factor ketiga (*IT risk profile*), Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung memiliki empat risiko yang sangat tinggi, diantaranya adalah masalah penggunaan / pengadopsian perangkat lunak (*software adoption / usage problem*), kegagalan perangkat lunak (*software failures*), serangan peretas (*hacker attack*), serta pengelolaan data dan informasi (*data and information management*).



Gambar 4.3 IT Risk Profile

4. Isu terkait teknologi informasi (*IT related issues*)

Berdasarkan pemetaan *design factor* keempat (*IT related issue*), Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung memiliki dua jenis isu serius yang menjadi perhatian khusus instansi. Isu pertama merupakan insiden yang signifikan terhadap teknologi informasi seperti kehilangan data, pelanggaran keamanan, kegagalan proyek, dan aplikasi *errors*, sedangkan isu kedua adalah tentang kualitas dan integrasi data yang buruk dari berbagai sumber.

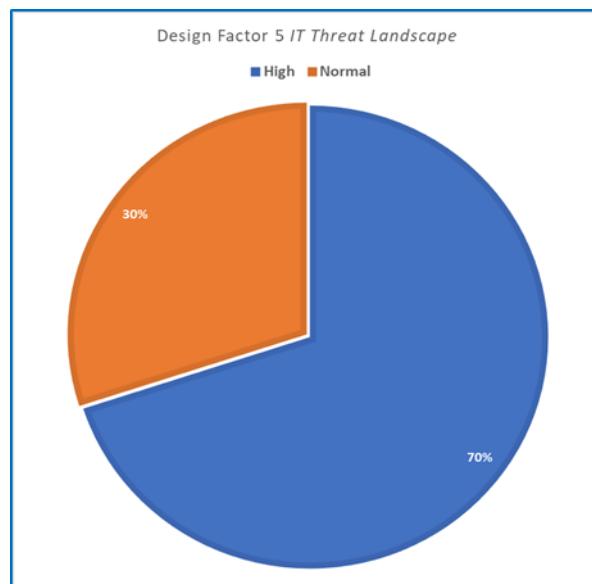


Gambar 4.4 IT Related Issue

5. Lanskap ancaman teknologi informasi (*IT threat landscape*)

Berdasarkan pemetaan *design factor* kelima (*IT threat landscape*), Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran memiliki dua kategori ancaman

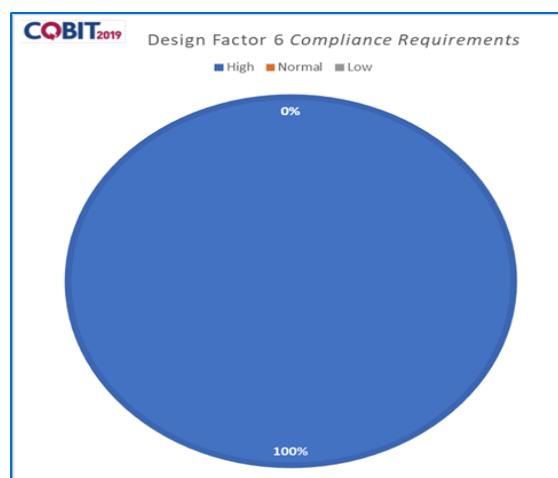
yaitu *value high* dan *value normal*. *Value high* mencapai 70% dan *value normal* mencapai 30%, yang artinya bahwa instansi memiliki lanskap ancaman teknologi informasi yang tinggi. Lanskap ancaman teknologi informasi tersebut berdasarkan hasil pemetaan *IT related issues*.



Gambar 4.5 IT Threat Landscape

6. Persyaratan kepatuhan (*compliance requirements*)

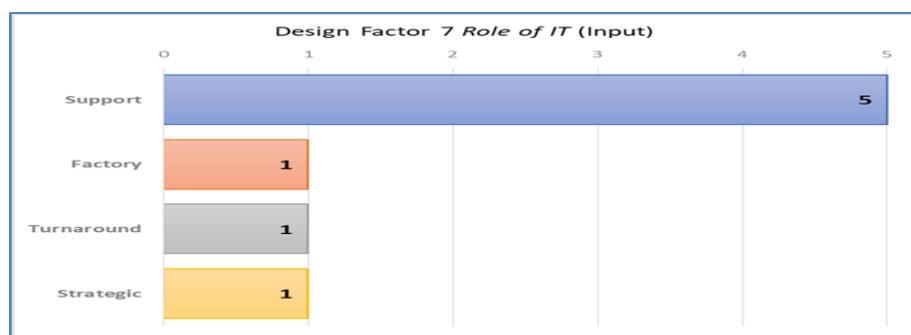
Berdasarkan pemetaan *design factor* keenam (*compliance requirements*), tingkat kepentingan persyaratan kepatuhan TI pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung mencapai 100% (*high level*).



Gambar 3.7 Compliance Requirements

7. Peran teknologi informasi (*role of IT*)

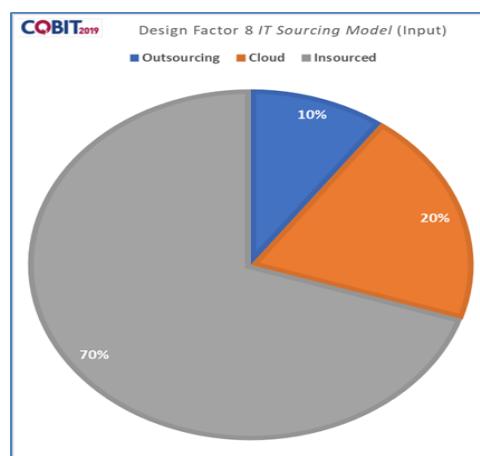
Berdasarkan pemetaan *design factor* ketujuh (*role of IT*), peran teknologi informasi pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung sepenuhnya berperan sebagai pendukung (*support*) proses bisnis untuk mencapai pemerintahan yang baik (*good government*) yang berbasis teknologi informasi.



Gambar 4.7 *Role of IT*

8. Model sumber teknologi informasi (*sourcing model IT*)

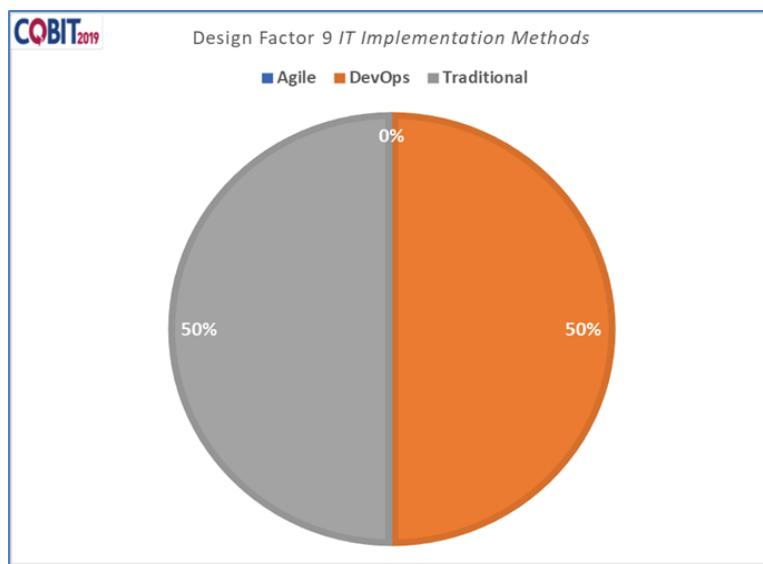
Berdasarkan pemetaan design factor ketujuh (*sourcing model IT*), terdapat tiga komponen sebagai sumber teknologi informasi yang terdiri dari *outsourcing*, *cloud*, dan *insourced*. Nilai *insourced* memiliki nilai tertinggi yakni 70% yang artinya bahwa instansi menyediakan sumber teknologi informasinya secara mandiri sehingga banyak data yang tidak terintegrasi dengan antar satuan kerja antara kabupaten, provinsi maupun pusat.



Gambar 4.8 *Sourcing Model IT*

9. Metode implementasi teknologi informasi (*IT implementation methods*)

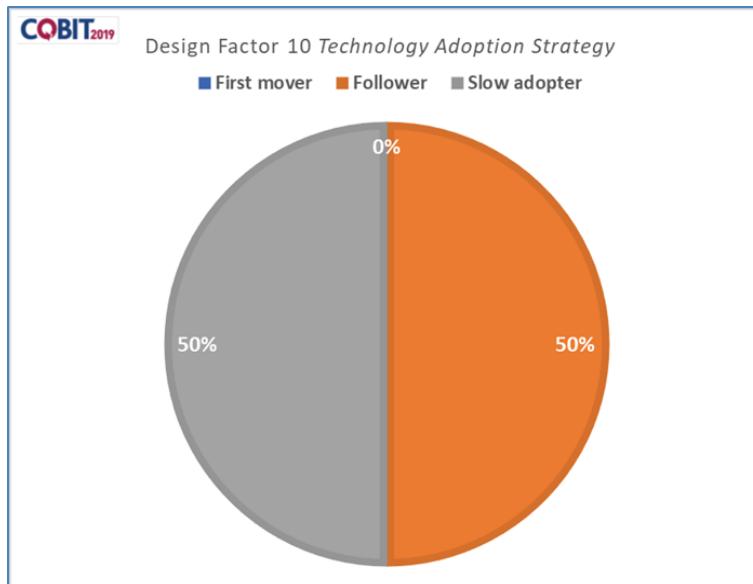
Berdasarkan pemetaan design factor kesembilan (IT implementation methods), terdapat tiga metode pengimplementasian teknologi informasi (*agile, devops, traditional*). persentase pencapaian *agile* 0%, *devops* 50% dan *traditional* 50%. Dari pencapaian persentase tersebut bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung menerapkan metode pengembangan teknologi informasi (*software*) untuk pekerjaan yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi dengan jangka waktu yang pengembangan yang relatif lama (*devops, traditional*).



Gambar 4.9 *IT Implementation Methods*

10. Strategi adopsi teknologi (*technology adoption strategy*)

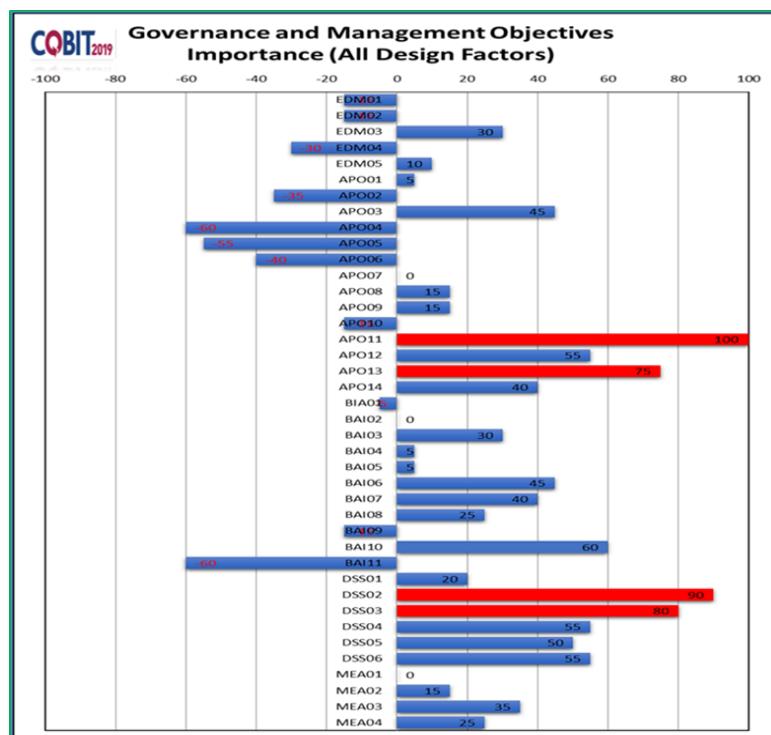
Berdasarkan pemetaan *design factor* kesepuluh (*technology adoption strategy*), terdapat tiga pengadopsian teknologi (*first mover, follower, slow adopter*). Pada pemetaan yang dilakukan nilai pencapaian *first mover* mencapai 0%, *follower* 50%, dan *slow adopter* mencapai 50%. Dari pencapaian tersebut dapat disimpulkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung dalam melakukan pengadopsian teknologi informasi yang baru menunggu instruksi dari pusat serta lambat dalam pengimplementasianya.



Gambar 4.10 Technology Adoption Strategy

4.1.1 Design Factor For Objectives Domain

Berikut hasil *mapping* dari semua *design factor* pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung:



Gambar 4.10 Output All Design Factor Mapping

Berdasarkan hasil pemetaan *all design factor* dapat disimpulkan domain objektif terpilih dalam melakukan asesmen tata kelola TI pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung adalah menggunakan domain objektif APO 11, APO 13, DSS 02, dan DSS 03(dengan kriteria nilai kepentingan >60).

4.1.2 Design Factor For Capability Target

Berikut *capability target* pada hasil pemetaan *design factor* menggunakan *COBIT 2019 design toolkit*:

COBIT® 2019 Governance System Design Workbook—Canvas					
Design Factors:	Step 4: Conclude the Scope of the Governance System				
	Adjustment (between -100 and +100)	Concluded Scope: Governance/ Management Objectives Priority	Suggested Target Capability Level	Agreed Target Capability Level	Reason
Weight					
APO11—Managed Quality		100	4	4	
APO13—Managed Security		75	4	4	
DSS02—Managed Service Requests & Incidents		90	4	4	
DSS03—Managed Problems		80	4	4	

Gambar 4.11 Agreed Target Capability Level

Dari hasil diatas *capability target* pada domain objektif APO 11 = 4, APO 13 = 4, DSS 02 = 4, dan DSS 03 = 4.

4.2 Pemetaan Responden

Berikut hasil pemetaan responden dari domain objektif terpilih menggunakan *COBIT 2019 RACI Chart*:

1. Domain objektif APO 11 (kualitas TI yang dikelola)

Hasil pemetaan responden *COBIT 2019 RACI Chart* pada domain objektif APO 11 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 *RACI Chart* Domain Objektif APO 11

<i>Organizational Structures</i>	<i>Key Management Practice</i>				
	01	02	03	04	05
<i>Chief Operating Officer</i>	A				
<i>Business Process Owner</i>		R	R	R	R
<i>I & T Governance Board</i>				R	
<i>Project Management Office</i>			R		R
<i>Chief Risk Officer</i>				R	
<i>Chief Information Officer</i>	R	A	A	A	A
<i>Head Architect</i>			R		R
<i>Head Development</i>			R		R
<i>Head IT Operations</i>			R		R
<i>Head IT Administration</i>	R		R		R
<i>Service Manager</i>	R	R	R	R	R
<i>Information Security Manager</i>			R		R
<i>Business Continuity Manager</i>			R		R
<i>Data Mgmt Function</i>			R		
<i>Chief Technology Officer</i>			R		
<i>Chief Digital Officer</i>	R	R	R	R	
<i>Portfolio Manager</i>			R		R
<i>Program Manager</i>			R		R
<i>Project Manager</i>			R		R

2. Domain objektif APO 13 (keamanan TI yang dikelola)

Hasil pemetaan responden *COBIT 2019 RACI Chart* pada domain objektif APO 13 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 RACI Chart Domain Objektif APO 13

<i>Organizational Structures</i>	<i>Key Management Practice</i>		
	01	02	03
<i>Business Process Owners</i>			R
<i>Project Management Office</i>			R
<i>Chief Information Security Officer</i>	A	A	A
<i>Enterprise Risk Committee</i>	R	R	
<i>Chief Information Officer</i>	R	R	R
<i>Head Architect</i>			R
<i>Head Development</i>			R
<i>Head IT Operations</i>			R
<i>Head IT Administration</i>	R	R	R
<i>Service Manager</i>			R
<i>Information Security Manager</i>	R	R	R
<i>Business Continuity Manager</i>			R
<i>Privacy Officer</i>		R	R
<i>Chief Technology Officer</i>			R

3. Domain objektif DSS 02 (inssiden TI yang dikelola)

Hasil pemetaan responden *COBIT 2019 RACI Chart* pada domain objektif DSS 02 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 RACI Chart Domain Objektif DSS 02

<i>Organizational Structures</i>	<i>Key Management Practice</i>						
	01	02	03	04	05	06	07
<i>Business Process Owners</i>			R	R			
<i>Head Development</i>	R		R		R		
<i>Head IT Operations</i>	R	R	R	R	R	R	R
<i>Service Manager</i>	R	R	R	R	R	R	R
<i>Information Security Manager</i>					R	R	
<i>Chief Technology Officer</i>	A	A	A	A	A	A	A

4. Domain objektif DSS 03 (masalah TI yang dikelola)

Hasil pemetaan responden *COBIT 2019 RACI Chart* pada domain objektif DSS 03 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4 RACI Chart Domain Objektif DSS 03

<i>Organizational Structures</i>	<i>Key Management Practice</i>				
	01	02	03	04	05
<i>Chief Information Officer</i>	R				
<i>Head Development</i>	R				
<i>Head IT Operations</i>	R	R	R	R	R
<i>Service Manager</i>	R	R	R	R	R
<i>Information Security Manager</i>		R	R		
<i>Executive Committee</i>					R
<i>Chief Technology Officer</i>	A	A	A	A	A

Dari hasil pemetaan responden domain objektif APO 11, APO 13, DSS 02 dan DSS 03 menggunakan *RACI chart* terpilih 7 responden diantaranya:

1. *Accountable* terdiri dari 6 orang dengan sasaran Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran, Kepala Sub Tata Usaha, Kepala Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan, Kepala Seksi Madrasah, Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam, dan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh.
2. *Responsible* terdiri dari 1 responden dengan sasaran bagian Pranata Komputer Pertama.

4.3 Asesmen *Capability Level*

4.3.1 Domain Objektif APO 11 (Kualitas TI yang Dikelola)

Berikut hasil asesmen *capability level* pada domain objektif APO 11 yang terbagi dalam domain proses APO 11.01, APO 11.02, APO 11.03, APO 11.04 dan APO 11.05:

1. Domain proses APO 11.01 (membangun sistem manajemen kualitas)

Hasil asesmen pada domain proses APO 11.01 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5 *Capability Level Achievement* Domain Proses APO 11.01

<i>Respondent</i>	<i>Activity 1</i>	<i>Activity 2</i>	<i>Activity 3</i>	<i>Activity 4</i>	<i>Activity 5</i>
Kepala Kantor Kemenag	4	4	5	4	4
Kepala Sub Tata Usaha	5	3	4	4	4
Kepala Seksi pendidikan Agama dan Keagamaan	3	5	4	4	4
Kepala Seksi Madrasah	4	4	2	4	4
Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	3	4	4	5	4
Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh	5	4	5	3	4
Pranata Teknologi Informasi	4	4	4	4	4
<i>ΣActivity score</i>	28	28	28	28	28
<i>ΣTotal activity score</i>	140				
<i>Capability level achievement</i>	4				
<i>Percentage</i>	80 %				
<i>Category</i>	Largely				

2. Domain proses APO 11.02 (memfokuskan manajemen kualitas pada pelanggan)

Hasil asesmen pada domain proses APO 11.02 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 *Capability Level Achievement* Domain Proses APO 11.02

<i>Respondent</i>	<i>Activity 1</i>	<i>Activity 2</i>	<i>Activity 3</i>	<i>Activity 4</i>	<i>Activity 5</i>
Kepala Kantor Kemenag	4	4	5	4	3

Kepala Sub Tata Usaha	4	3	5	4	3
Kepala Seksi pendidikan Agama dan Keagamaan	3	4	5	3	3
Kepala Seksi Madrasah	4	3	5	4	3
Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	3	4	4	3	3
Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh	4	5	5	4	3
Pranata Teknologi Informasi	4	4	5	4	2
<i>ΣActivity score</i>	26	27	34	26	20
<i>ΣTotal activity score</i>	133				
<i>Capability level achievement</i>	3,80				
<i>Percentage</i>	76%				
<i>Category</i>	Largely				

3. Domain proses APO 11.03 (Mengelola standar kualitas, praktik dan prosedur yang terintegrasi dengan manajemen kualitas)

Hasil asesmen pada domain proses APO 11.03 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7 Capability Level Achievement Domain Proses APO 11.03

<i>Respondent</i>	<i>Activity 1</i>	<i>Activity 2</i>	<i>Activity 3</i>	<i>Activity 4</i>	<i>Activity 5</i>	<i>Activity 6</i>
Kepala Kantor Kemenag	3	3	5	4	4	3
Kepala Sub Tata Usaha	3	3	4	4	4	4
Kepala Seksi pendidikan Agama dan Keagamaan	3	3	5	4	4	3
Kepala Seksi Madrasah	3	3	5	4	4	4
Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	3	3	4	3	3	4
Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh	4	3	5	4	4	3
Pranata Teknologi Informasi	3	3	5	4	4	3
<i>ΣActivity score</i>	22	21	33	27	27	24
<i>ΣTotal activity score</i>	154					
<i>Capability level achievement</i>	3,67					
<i>Percentage</i>	73,40 %					
<i>Category</i>	Largely					

4. Domain proses APO 11.04 (memonitoring, meninjau, dan mengontrol performa kualitas)

Hasil asesmen pada domain proses APO 11.04 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8 *Capability Level Achievement* Domain Proses APO 11.04

<i>Respondent</i>	<i>Activity 1</i>	<i>Activity 2</i>	<i>Activity 3</i>	<i>Activity 4</i>	<i>Activity 5</i>
Kepala Kantor Kemenag	4	3	4	4	5
Kepala Sub Tata Usaha	4	4	4	4	5
Kepala Seksi pendidikan Agama dan Keagamaan	4	3	4	4	5
Kepala Seksi Madrasah	4	3	4	3	5
Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	3	3	4	4	4
Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh	4	4	5	4	5
Pranata Teknologi Informasi	4	3	4	4	5
Σ <i>Activity score</i>	27	23	29	27	34
Σ <i>Total activity score</i>	140				
<i>Capability level achievement</i>	4				
<i>Percentage</i>	80 %				
<i>Category</i>	Largely				

5. Domain proses APO 11.05 (melakukan perbaikan secara berkala)

Hasil asesmen pada domain proses APO 11.05 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9 *Capability Level Achievement* Domain Proses APO 11.05

<i>Respondent</i>	<i>Activity 1</i>	<i>Activity 2</i>	<i>Activity 3</i>	<i>Activity 4</i>	<i>Activity 5</i>
Kepala Kantor Kemenag	2	3	3	4	4
Kepala Sub Tata Usaha	2	3	3	4	3
Kepala Seksi pendidikan Agama dan Keagamaan	1	4	3	3	4
Kepala Seksi Madrasah	1	3	3	3	4
Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	1	3	4	4	4
Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh	1	3	3	4	3
Pranata Teknologi Informasi	1	3	3	4	4
Σ <i>Activity score</i>	9	22	22	26	26
Σ <i>Total activity score</i>	105				

<i>Capability level achievement</i>	3
<i>Percentage</i>	60 %
<i>Category</i>	Largely

4.3.2 Domain Objektif APO 13 (Keamanan TI yang Dikelola)

Berikut hasil asesmen *capability level* pada domain objektif APO 13 yang terbagi dalam domain proses APO 13.01, APO 13.02, dan APO 13.03:

1. Domain proses APO 13.01 (membangun dan memperbaiki sistem Manajemen keamanan informasi)

Hasil asesmen pada domain proses APO 13.01 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10 *Capability Level Achievement Domain Proses APO 13.01*

2. Domain proses APO 13.02 (mengelola dan mendefinisikan keamanan informasi dan ancaman risiko).

Hasil asesmen pada domain proses APO 13.02 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11 *Capability Level Achievement* Domain Proses APO 13.02

<i>Respondent</i>	<i>Activity 1</i>	<i>Activity 2</i>	<i>Activity 3</i>	<i>Activity 4</i>	<i>Activity 5</i>	<i>Activity 6</i>	<i>Activity 7</i>
Kepala Kantor Kemenag	3	4	3	4	3	2	3
Kepala Sub Tata Usaha	3	3	2	4	2	2	2
Kepala Seksi pendidikan Agama dan Keagamaan	3	3	2	3	3	3	3
Kepala Seksi Madrasah	3	3	2	3	2	2	2
Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	4	4	2	4	2	3	2
Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh	4	3	3	4	3	2	3
Pranata Teknologi Informasi	3	4	2	4	2	2	3
<i>ΣActivity score</i>	23	24	16	26	17	16	18
<i>ΣTotal activity score</i>	140						
<i>Capability level achievement</i>	2,86						
<i>Percentage</i>	57,20 %						
<i>Category</i>	Largely						

3. Domain proses APO 13.03 (meninjau dan memonitoring sistem manajemen keamanan informasi).

Hasil asesmen pada domain proses APO 13.01 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12 *Capability Level Achievement* Domain Proses APO 13.03

<i>Respondent</i>	<i>Activity 1</i>	<i>Activity 2</i>	<i>Activity 3</i>	<i>Activity 4</i>	<i>Activity 5</i>
Kepala Kantor Kemenag	4	4	3	4	4
Kepala Sub Tata Usaha	4	4	4	4	4
Kepala Seksi pendidikan Agama dan Keagamaan	3	3	4	3	4
Kepala Seksi Madrasah	3	4	4	3	3

Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	4	4	3	4	4
Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh	4	4	3	3	3
Pranata Teknologi Informasi	3	4	3	3	4
Σ Activity score	25	27	24	24	26
Σ Total activity score	126				
Capability level achievement	3,60				
Percentage	7,20 %				
Category	Largely				

4.3.3 Domain Objektif DSS 02 (Insiden yang Dikelola)

Berikut hasil asesmen *capability level* pada domain objektif DSS 02 yang terbagi dalam domain proses DSS 02.01, DSS 02.02, DSS 02.03, DSS 02.04, DSS 02.05, DSS 02.06 dan DSS 02.07:

1. Domain proses DSS 02.01 (mendefinisikan skema klasifikasi insiden layanan)

Hasil asesmen pada domain proses DSS 02.01 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13 Capability Level Achievement Domain Proses DSS 02.01

Respondent	Activity 1	Activity 2	Activity 3	Activity 4	Activity 5
Kepala Kantor Kemenag	3	2	2	2	3
Kepala Sub Tata Usaha	2	2	3	2	2
Kepala Seksi pendidikan Agama dan Keagamaan	2	2	3	3	2
Kepala Seksi Madrasah	2	2	2	2	2
Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	2	2	2	2	2
Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh	2	2	2	3	2
Pranata Teknologi Informasi	2	2	3	2	2
Σ Activity score	15	14	17	16	15
Σ Total activity score	77				
Capability level achievement	2,20				
Percentage	44 %				
Category	Partially				

2. Domain proses DSS 02.02 (merekam dan mengklasifikasikan insiden)

Hasil asesmen pada domain proses DSS 02.02 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14 *Capability Level Achievement Domain Proses DSS 02.02*

<i>Respondent</i>	<i>Activity 1</i>	<i>Activity 2</i>	<i>Activity 3</i>
Kepala Kantor Kemenag	3	3	4
Kepala Sub Tata Usaha	3	3	4
Kepala Seksi pendidikan Agama dan Keagamaan	3	3	3
Kepala Seksi Madrasah	3	3	3
Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	3	3	4
Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh	4	4	4
Pranata Teknologi Informasi	3	3	4
ΣActivity score	22	22	26
ΣTotal activity score		70	
Capability level achievement			3,33
Percentage			66,60 %
Category			Largely

3. Domain proses DSS 02.03 (memverifikasi dan menyetujui permintaan layanan)

Hasil asesmen pada domain proses DSS 02.03 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15 *Capability Level Achievement Domain Proses DSS 02.03*

<i>Respondent</i>	<i>Activity 1</i>	<i>Activity 2</i>	<i>Activity 3</i>
Kepala Kantor Kemenag	3	3	2
Kepala Sub Tata Usaha	2	3	3
Kepala Seksi pendidikan Agama dan Keagamaan	3	3	2
Kepala Seksi Madrasah	3	3	2
Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	4	3	2
Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh	3	2	2
Pranata Teknologi Informasi	3	3	2
ΣActivity score	21	20	15
ΣTotal activity score			56
Capability level achievement			2,67

<i>Percentage</i>	53,40 %
<i>Category</i>	Largely

4. Domain proses DSS 02.04 (menginvestigasi dan mendiagnosa insiden)

Hasil asesmen pada domain proses DSS 02.04 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16 *Capability Level Achievement* Domain Proses DSS 02.04

<i>Respondent</i>	<i>Activity 1</i>	<i>Activity 2</i>	<i>Activity 3</i>
Kepala Kantor Kemenag	4	4	2
Kepala Sub Tata Usaha	4	3	3
Kepala Seksi pendidikan Agama dan Keagamaan	4	3	2
Kepala Seksi Madrasah	3	4	3
Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	4	4	3
Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh	4	4	2
Pranata Teknologi Informasi	4	4	2
Σ <i>Activity score</i>	27	26	17
Σ <i>Total activity score</i>	70		
<i>Capability level achievement</i>	3,33		
<i>Percentage</i>	66,60 %		
<i>Category</i>	Largely		

5. Domain proses DSS 02.05 (memecahkan masalah yang ditemui)

Hasil asesmen pada domain proses DSS 02.05 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.17 *Capability Level Achievement* Domain Proses DSS 02.5

<i>Respondent</i>	<i>Activity 1</i>	<i>Activity 2</i>	<i>Activity 3</i>	<i>Activity 4</i>
Kepala Kantor Kemenag	2	3	3	3
Kepala Sub Tata Usaha	2	3	3	3
Kepala Seksi pendidikan Agama dan Keagamaan	2	3	3	3
Kepala Seksi Madrasah	2	3	3	3
Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	2	3	3	3

Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh	2	3	3	3
Pranata Teknologi Informasi	2	3	3	3
Σ Activity score	14	21	21	21
Σ Total activity score				77
Capability level achievement				2,75
Percentage				55 %
Category				Largely

6. Domain proses DSS 02.06 (menutup insiden)

Hasil asesmen pada domain proses DSS 02.06 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.18 Capability Level Achievement Domain Proses DSS 02.06

<i>Respondent</i>	<i>Activity 1</i>	<i>Activity 2</i>
Kepala Kantor Kemenag	3	4
Kepala Sub Tata Usaha	3	4
Kepala Seksi pendidikan Agama dan Keagamaan	3	4
Kepala Seksi Madrasah	3	4
Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	3	4
Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh	3	4
Pranata Teknologi Informasi	3	4
Σ Activity score	21	28
Σ Total activity score		49
Capability level achievement		3,50
Percentage		70 %
Category		Largely

7. Domain proses DSS 02.07 (melacak status dan membuat laporan)

Hasil asesmen pada domain proses DSS 02.07 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.19 *Capability Level Achievement* Domain Proses DSS 02.07

<i>Respondent</i>	<i>Activity 1</i>	<i>Activity 2</i>	<i>Activity 3</i>	<i>Activity 4</i>	<i>Activity 5</i>
Kepala Kantor Kemenag	3	4	3	2	3
Kepala Sub Tata Usaha	3	4	3	2	3
Kepala Seksi pendidikan Agama dan Keagamaan	3	4	3	2	3
Kepala Seksi Madrasah	4	3	3	3	2
Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	3	4	3	2	3
Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh	3	4	3	2	3
Pranata Teknologi Informasi	3	4	3	2	3
<i>ΣActivity score</i>	22	27	21	15	20
<i>ΣTotal activity score</i>	105				
<i>Capability level achievement</i>	3				
<i>Percentage</i>	60 %				
<i>Category</i>	Partially				

4.3.4 Domain Objektif DSS 03 (Masalah TI yang Dikelola)

Berikut hasil asesmen *capability level* pada domain objektif DSS 03 yang terbagi dalam domain proses DSS 03.01, DSS 03.02, DSS 03.03, DSS 03.04 dan DSS 03.05:

1. Domain proses DSS 03.01 (mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah)

Hasil asesmen pada domain proses DSS 03.01 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.20 *Capability Level Achievement* Domain Proses DSS 03.01

<i>Respondent</i>	<i>Activity 1</i>	<i>Activity 2</i>	<i>Activity 3</i>	<i>Activity 4</i>	<i>Activity 5</i>	<i>Activity 6</i>
Kepala Kantor Kemenag	3	1	3	3	3	2
Kepala Sub Tata Usaha	3	1	2	3	2	2
Kepala Seksi pendidikan Agama dan Keagamaan	3	1	3	2	2	2
Kepala Seksi Madrasah	3	1	2	3	2	3
Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	2	2	2	2	3	3

Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh	2	2	2	3	3	3
Pranata Teknologi Informasi	3	1	2	3	3	2
Σ Activity score	19	9	16	19	18	17
Σ Total activity score				98		
Capability level achievement					2,33	
Percentage					46,60 %	
Category					<i>Partially</i>	

2. Domain proses DSS 03.02 (mengidentifikasi dan mendiagnosa masalah)

Hasil asesmen pada domain proses DSS 03.02 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.21 *Capability Level Achievement Domai Proses DSS 03.02*

<i>Respondent</i>	<i>Activity 1</i>	<i>Activity 2</i>	<i>Activity 3</i>
Kepala Kantor Kemenag	2	2	3
Kepala Sub Tata Usaha	2	3	2
Kepala Seksi pendidikan Agama dan Keagamaan	2	2	3
Kepala Seksi Madrasah	3	2	2
Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	2	3	3
Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh	2	2	2
Pranata Teknologi Informasi	2	2	3
Σ Activity score	15	16	18
Σ Total activity score			49
Capability level achievement			2,33
Percentage			46,60 %
Category			<i>Partially</i>

3. Domain proses DSS 03.03 (menumbuhkan pengetahuan *error*)

Hasil asesmen pada domain proses DSS 03.03 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.22 *Capability Level Achievement* Domain Proses DSS 03.03

<i>Respondent</i>		<i>Activity 1</i>	<i>Activity 2</i>
Kepala Kantor Kemenag		3	3
Kepala Sub Tata Usaha		3	3
Kepala Seksi pendidikan Agama dan Keagamaan		4	3
Kepala Seksi Madrasah		3	3
Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam		3	3
Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh		3	2
Pranata Teknologi Informasi		3	3
Σ <i>Activity score</i>		22	20
Σ <i>Total activity score</i>		42	
<i>Capability level achievement</i>		3	
<i>Percentage</i>		60 %	
<i>Category</i>		Largely	

4. Domain proses DSS 03.04 (menyelesaikan dan menutup program)

Hasil asesmen pada domain proses DSS 03.04 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.23 *Capability Level Achievement* Domain Proses DSS.03.04

<i>Respondent</i>	<i>Activity 1</i>	<i>Activity 2</i>	<i>Activity 3</i>	<i>Activity 4</i>	<i>Activity 5</i>	<i>Activity 6</i>
Kepala Kantor Kemenag	3	3	3	3	4	4
Kepala Sub Tata Usaha	3	3	3	3	4	3
Kepala Seksi pendidikan Agama dan Keagamaan	4	3	3	3	3	4
Kepala Seksi Madrasah	3	3	3	4	3	4
Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	3	3	3	3	4	3
Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh	3	4	4	3	4	4
Pranata Teknologi Informasi	3	3	3	3	4	4
Σ <i>Activity score</i>	22	22	22	22	26	26

<i>ΣTotal activity score</i>	140
<i>Capability level achievement</i>	3,33
<i>Percentage</i>	66 %
<i>Category</i>	Partially

5. Domain proses DSS 03.5 (performa pengelolaan masalah)

Hasil asesmen pada domain proses DSS 03.05 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.24 *Capability Level Achievement* Domain Proses DSS 03.05

<i>Respondent</i>	<i>Activity 1</i>	<i>Activity 2</i>	<i>Activity 3</i>	<i>Activity 4</i>	<i>Activity 5</i>	<i>Activity 6</i>
Kepala Kantor Kemenag	2	3	4	4	2	4
Kepala Sub Tata Usaha	2	4	3	3	2	3
Kepala Seksi pendidikan Agama dan Keagamaan	4	2	5	4	2	4
Kepala Seksi Madrasah	4	2	4	4	3	4
Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	2	3	4	4	2	4
Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh	4	4	4	4	3	4
Pranata Teknologi Informasi	3	3	4	4	2	4
<i>ΣActivity score</i>	21	21	28	27	16	27
<i>ΣTotal activity score</i>	140,00					
<i>Capability level achievement</i>	3,33					
<i>Percentage</i>	66,60 %					
<i>Category</i>	Fully					

4.4 Asesmen *Maturity Level*

Hasil pencapaian *maturity level* pada domain objektif APO 11, APO 13, DSS 02 dan DSS 03 adalah sebagai berikut:

1. Domain objektif APO 11 (kualitas TI yang dikelola)

Tabel 4.25 *Maturity Level Achievement Domain Objektif APO 11*

Domain proses	Capability level score	Total capability level score	Maturity level achievement	Percentage	Category
APO 11.01	4,00	18,47	3,69	73,80 %	<i>Largely</i>
APO 11.02	3,80				
APO 11.03	3,67				
APO 11.04	4,00				
APO 11.05	3,00				

2. Domain objektif APO 13 (keamanan TI yang dikelola)

Tabel 4.26 *Maturity Level Achievement Domain Objektif APO 13*

Domain proses	Capability level score	Total capability level score	Maturity level achievement	Percentage	Category
APO 13.01	3,00	9,46	3,15	63 %	<i>Largely</i>
APO 13.02	2,86				
APO 13.03	3,60				

3. Domain objektif DSS 02 (insiden yang dikelola)

Tabel 4.27 *Maturity Level Achievement Domain Objektif DSS 02*

Domain proses	Capability level score	Total capability level score	Maturity level achievement	Percentage	Category
DSS 02.01	2,20	20,78	2,96	59,20 %	<i>Largely</i>
DSS 02.02	3,33				
DSS 02.03	2,67				
DSS 02.04	3,33				
DSS 02.05	2,75				
DSS 02.06	3,50				

DSS 02.07	3,00				
-----------	------	--	--	--	--

4. Domain objektif DSS 03 (masalah TI yang dikelola)

Tabel 4.28 *Maturity Level Achievement* Domain Objektif DSS 03

Domain proses	Capability level score	Total capability level score	Maturity level achievement	Percentage	Category
DSS 03.01	2,33	14,33	2,86	57,20 %	<i>Largely</i>
DSS 03.02	2,33				
DSS 03.03	3,00				
DSS 03.04	3,33				
DSS 03.05	3,33				

4.5 Analisis *Capability Level*

Berikut hasil analisis *capability level for proses* pada domain objektif APO 11, APO 13, DSS 02, dan DSS 03:

1. Domain objektif APO 13 (kualitas TI yang dikelola)

Tabel 4.29 Analisis *Capability Level* Domain Objektif APO 11

Domain Poses	Nilai	Deskripsi
APO 11.01	4,00	Proses telah mencapai tujuan, didefinisikan dengan baik dan telah terukur performanya.
APO 11.02	3,80	Proses telah mencapai tujuan, didefinisikan dengan baik dan telah terukur performanya, namun masih terdapat kendala pada pendokumentasian kriteria kualitas layanan yang belum sepenuhnya di dokumentasikan dalam SLAs (<i>service level agreements</i>)
APO 11.03	3,67	Proses telah mencapai tujuan, didefinisikan dengan baik dan telah terukur performanya, namun pihak <i>stakeholder</i> masih setengah-setengah dalam melakukan monitoring terhadap relevansi, efisiensi, dan efektivitas penerapan manajemen mutu di instansi.
APO 11.04	4,00	Proses telah mencapai tujuan, didefinisikan dengan baik dan telah terukur performanya
APO	3,00	Proses telah mencapai tujuan dan banyak yang telah

11.05		terorganisasi, namun instansi belum menggunakan platform (media) yang digunakan sebagai pengembangan mutu di instansi.
-------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. Domain objektif APO 13 (keamanan TI yang dikelola)

Tabel 4.30 Analisis *Capability Level* Domain Objektif APO 13

Domain Proses	Nilai	Deskripsi
APO 13.01	3,00	Proses telah mencapai tujuan dan banyak yang telah terorganisasi, namun belum ada batasan-batasan sistem keamanan informasi bagi user sehingga user bebas melakukan aktivitasnya menggunakan media teknologi informasi tanpa mempertimbangkan dampaknya.
APO 13.02	2,86	Proses telah mencapai tujuan dan banyak yang telah terorganisasi, namun instansi belum sepenuhnya mengembangkan proposal untuk mengimplementasikan rencana penanganan risiko keamanan software dan layanan informasi yang didukung oleh kasus yang sesuai. Selain itu jarang adanya pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan skill di bidang keamanan <i>software</i> dan informasi.
APO 13.03	3,60	Proses telah mencapai tujuan, didefinisikan dengan baik dan telah terukur performanya, namun jarang adanya tinjauan dari pihak terkait terhadap sistem manajemen keamanan <i>software</i> dan layanan informasi instansi sehingga tidak ada kemajuan dalam penanganan keamanan <i>software</i> dan layanan informasi

3. Domain objektif DSS 02 (insiden TI yang dikelola)

Tabel 4.31 Analisis *Capability Level* Domain Objektif DSS 02

Domain Proses	Nilai	Deskripsi
DSS 02.01	2,20	Proses telah mencapai tujuan namun penerapannya masih dasar dan belum lengkap. Belum adanya metode penyelesaian insiden yang efektif dan efisien pada insiden yang berdampak pada <i>software</i> dan layanan informasi.
DSS 02.02	3,33	Proses telah mencapai tujuan dan banyak yang telah terorganisasi namun insiden belum diklasifikasikan berdasarkan jenis dan kategori sehingga berkesan lambat dalam hal penyelesaiannya.

DSS 02.03	2,67	Proses telah mencapai tujuan dan banyak yang telah terorganisasi, namun persetujuan finansial untuk biaya penanganan insiden masih sulit dan rendah sehingga insiden tidak bisa diselesaikan sepenuhnya.
DSS 02.04	3,33	Proses telah mencapai tujuan dan banyak yang telah terorganisasi, namun jumlah tenaga teknologi informasi sangat sedikit pada instansi sehingga mengakibatkan penanganan insiden tidak bisa diselesaikan secara tepat waktu
DSS 02.05	2,75	Proses telah mencapai tujuan dan banyak yang telah terorganisasi, namun instansi belum sepenuhnya melakukan tindakan pemulihan karena kurangnya pendokumentasian terhadap insiden dan solusi.
DSS 02.06	3,50	Proses telah mencapai tujuan dan banyak yang telah terorganisasi, namun penyelesaian insiden jarang diverifikasi dan langsung ditutup ketika insiden telah selesai dikendalikan
DSS 02.07	3,00	Proses telah mencapai tujuan dan banyak yang telah terorganisasi, namun instansi kurang menganalisis jenis dan kategori insiden sehingga sering terjadi kesalahan dalam penanganan insiden

4. Domain objektif DSS 03 (masalah TI yang dikelola)

Tabel 4.32 Analisis *Capability Level* Domain Objektif DSS 03

Domain Proses	Nilai	Deskripsi
DSS 03.01	2,33	Proses telah mencapai tujuan, namun penerapannya masih dasar dan belum lengkap, penanganan masalah TI belum dilakukan secara formal (SOP) sehingga masalah tidak kunjung selesai. Instansi tidak pernah melakukan audit internal dengan kerangka kerja yang baku
DSS 03.02	2,33	Proses telah mencapai tujuan, namun penerapannya masih dasar dan belum lengkap serta minimnya laporan masalah secara tertulis sehingga masalah tidak terpantau dan berdampak buruk bagi proses bisnis instansi.
DSS 03.03	3,00	Proses telah mencapai tujuan dan banyak yang telah terorganisasi, namun kurangnya pengembangan solusi dari masalah yang telah teridentifikasi sehingga jika instansi mengalami masalah yang lebih kompleks akan susah dan lama dalam penanganannya.
DSS 03.04	3,33	Proses telah mencapai tujuan dan banyak yang telah terorganisasi, namun instansi tidak membuat laporan secara

		berkala dari manajemen perubahan TI tentang kemajuan dalam menyelesaikan masalah
DSS 03.05	3,33	Proses telah mencapai tujuan dan banyak yang telah terorganisasi, namun pihak yang menangani masalah (pihak TI) kurang mengkomunikasikan tentang perubahan TI kepada pemangku kepentingan utama

4.6 Analisis Maturity Level

Berikut hasil analisis *maturity level* pada domain objektif APO 11, APO 13, DSS 02, dan DSS 03:

Tabel 4.33 Analisis Maturity Level

Domain Objektif	Nilai	Deskripsi
APO 11	3,69	<i>Qualitative</i> : proses bisnis instansi telah didukung oleh data dengan peningkatan performa kualitatif
APO 13	3,15	
DSS 02	2,96	<i>Defined</i> : proses telah didefinisikan dan sesuai dengan standar proses bisnis yang ada
DSS 03	2,86	

4.7 Tingkat Kesenjangan

Tingkat kesenjangan pada domain objektif APO 11, APO 13, DSS 02, dan DSS 03 adalah sebagai berikut :

1. Domain objektif APO 11 (kualitas yang dikelola)

Tabel 4.34 Gap Level Domain Objektif APO 11

Domain proses	Pencapaian saat ini	Nilai yang diharapkan	Kesenjangan
APO 11.01	4,00	4,00	0,00
APO 11.02	3,80	4,00	0,20
APO 11.03	3,67	4,00	0,33
APO 11.04	4,00	4,00	0,00
APO 11.05	3,00	4,00	1,00
Σ APO 11	3,69	4,00	0,31

2. Domain objektif APO 13 (keamanan TI yang dikelola)

Tabel 4.35 *Gap Level* Domain Objektif APO 13

Domain proses	Pencapaian saat ini	Nilai yang diharapkan	Kesenjangan
APO 13.01	3,00	4,00	1,00
APO 13.02	2,86	4,00	1,14
APO 13.03	3,60	4,00	1,40
Σ APO 13	3,15	4,00	0,85

3. Domain objektif DSS 02 (insiden yang dikelola)

Tabel 4.36 *Gap Level* Domain Objektif DSS 02

Domain proses	Pencapaian saat ini	Nilai yang diharapkan	Kesenjangan
DSS 02.01	2,20	4,00	1,80
DSS 02.02	3,33	4,00	0,67
DSS 02.03	2,67	4,00	1,33
DSS 02.04	3,33	4,00	0,67
DSS 02.05	2,75	4,00	1,25
DSS 02.06	3,50	4,00	0,50
DSS 02.07	3,00	4,00	1,00
Σ DSS 02	2,96	4,00	1,04

4. Domain objektif DSS 03 (masalah TI yang dikelola)

Tabel 4.37 *Gap Level* Domain Obyktif DSS 03

Domain proses	Pencapaian saat ini	Nilai yang diharapkan	Kesenjangan
DSS 03.01	2,33	4,00	1,67
DSS 03.02	2,33	4,00	1,67
DSS 03.03	3,00	4,00	1,00
DSS 03.04	3,33	4,00	0,67
DSS 03.05	3,33	4,00	0,67
Σ DSS 03	2,86	4,00	1,14

4.8 Memberikan rekomendasi

Rekomendasi perbaikan domain objektif APO 11, APO 13, DSS 02 dan DSS 03 adalah sebagai berikut :

1. Domain objektif APO 11 (kualitas TI yang dikelola)

Tabel 4.38 Rekomendasi Perbaikan Domain Objektif APO 11

Domain proses	Rekomendasi perbaikan
APO 11.02	Kualitas layanan TI harus didokumentasikan dalam SLAs (<i>service level agreements</i>) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam satu instansi terhadap layanan TI pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung
APO 11.03	Melakukan monitoring terhadap relevansi, efisiensi dan efektivitas penerapan manajemen mutu di instansi serta Membuat tim untuk mengidentifikasi cacat kualitas yang berkepanjangan dan berulang-ulang untuk menentukan akar penyebabnya serta mengevaluasi dampak / risiko.
APO 11.05	Gunakan platform (media) seperti LMS (<i>learning management system</i>) dan sebagainya sebagai forum pembelajaran dan bertukar informasi untuk pengembangan mutu di instansi

2. Domain objektif APO 13 (keamanan TI yang dikelola)

Tabel 4.39 Rekomendasi Perbaikan Domain Objektif APO 13

Domain proses	Rekomendasi perbaikan
APO 13.01	Membuat dan menentukan ruang lingkup serta batasan sistem manajemen keamanan informasi (batasan <i>user</i>)
APO 13.02	Mengembangkan proposal untuk mengimplementasikan rencana dan langkah-langkah penanganan risiko (mitigasi) keamanan <i>software</i> dan layanan informasi yang didukung oleh kasus yang sesuai serta memberikan pelatihan kepada pegawai untuk peningkatan <i>skill</i> dan kompetensi. Berikut mitigasi yang disarankan : Gunakan <i>operating system</i> dan aplikasi yang original <i>Install</i> anti virus pada setiap komputer Melakukan <i>update</i> pada <i>operating system</i> secara berkala, <i>updating</i> dapat meningkatkan performa <i>operating system</i> dan menutup celah <i>malware</i> masuk ke dalam sebuah <i>system</i> . Menerapkan <i>source coding technique</i> . Hal tersebut dapat

	<p>diimplementasikan untuk menghindari serangan terhadap aplikasi. Serangan aplikasi dapat masuk dengan memanfaatkan beberapa celah <i>security</i>, celah <i>security</i> seringkali terekspose dikarenakan adanya ketidak telitian <i>developer</i> dalam dalam pembuatan dan pengembangan aplikasi.</p> <p>Gunakan domain <i>hosting</i> terpercaya</p> <p>Gunakan lapisan keamanan atau <i>SSL (secure socket layer)</i></p> <p>Melakukan pembatasan terhadap penggunaan kode <i>SQL</i>, selain itu administrator juga harus merubah <i>special character</i> ke dalam <i>HTML formatting</i>.</p>
APO 13.03	Melakukan tinjauan terhadap sistem manajemen keamanan informasi instansi

3. Domain Objektif DSS 02 (insiden yang dikelola)

Tabel 4.40 Rekomendasi Perbaikan Domain Objektif DSS 02

Domain proses	Rekomendasi perbaikan
DSS 02.01	Membuat metode penyelesaian insiden yang efektif dan efisien serta menganalisis insiden berdasarkan jenis dan kategorinya untuk menentukan mitigasi yang tepat dalam penanganan
DSS 02.02	Mengklasifikasikan insiden berdasarkan jenis dan kategori untuk mempercepat penyelesaian insiden
DSS 02.03	Memberikan persetujuan anggaran finansial yang mencukupi untuk biaya TI dalam meminimalisir insiden
DSS 02.04	Melakukan perekrutan sumber daya manusia yang kompeten dan terampil di bidang TI sebagai garda terdepan dalam penanganan masalah TI supaya insiden cepat teratasi secara efektif dan efisien.
DSS 02.05	Mendokumentasikan jenis insiden dan solusi sebagai referensi pemulihan jika suatu saat terjadi insiden yang serupa atau lebih kompleks.
DSS 02.06	Melakukan verifikasi penyelesaian insiden TI yang berkaitan dengan <i>security system</i> dan mengkomunikasikan penutupan insiden jika telah selesai dikendalikan.
DSS 02.07	Menganalisis jenis dan kategori insiden untuk menghindari kesalahan dalam penanganan insiden

4. Domain Objektif DSS 03 (masalah TI yang dikelola)

Tabel 4.41 Rekomendasi Perbaikan Domain Objektif DSS 03

Domain proses	Rekomendasi perbaikan
DSS 03.01	Melakukan penanganan masalah TI secara formal yang sesuai dengan SOP, serta melakukan audit internal secara berkala menggunakan kerangka kerja yang baku untuk mengetahui masalah yang terjadi saat ini supaya performa instansi tetap terjaga.
DSS 03.02	Membuat laporan masalah TI secara tertulis sebagai bahan pemantauan dan evaluasi
DSS 03.03	Melakukan pengembangan solusi dari masalah yang telah diidentifikasi untuk mempercepat dalam penanganannya.
DSS 03.04	Membuat laporan secara berkala dari manajemen perubahan TI tentang kemajuan dalam menyelesaikan masalah
DSS 03.05	Mengidentifikasi masalah melalui korelasi laporan insiden, log kesalahan, dan sumber identifikasi masalah lainnya serta mengembangkan solusi yang sesuai setelah akar penyebab masalah teridentifikasi dan mengkomunikasikan tentang perubahan TI kepada pemangku kepentingan utama