

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### 3.1 Subjek dan Objek Penelitian

##### a. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah kantor UDD PMI Banyumas dengan menggunakan dokumen Renstra, dokumen SOP, dokumen fungsionalitas tugas dan tanggung jawab.

##### b. Objek Penelitian

Objek Penelitian ini adalah Penilaian tingkat kematangan Tata Kelola Teknologi Informasi dalam mencapai *goals* organisasi di UDD PMI Banyumas

#### 3.2 Alat dan Bahan Penelitian

Alat dan bahan dalam penelitian ini yakni :

##### 3.2.1 Alat Penelitian

###### a. Perangkat Keras

1. Laptop dengan spesifikasi *operating system* Windows 10, RAM 4096Mb digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir.

###### b. Perangkat Lunak

1. Microsoft digunakan untuk pengolahan data dan angka dalam pembuatan Tugas Akhir.
2. Mendeley digunakan untuk pembuatan daftar pustaka.
3. Chrome digunakan untuk melakukan pencarian data terkait Tugas Akhir.

##### 3.2.2 Bahan Penelitian

Terdapat 2 jenis bahan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

###### a. Bahan Data Primer

Data primer merupakan data yang memperolehnya langsung dari hasil observasi lapangan, wawancara, maupun melalui penyebaran

kuesioner kepada pihak internal yang ada dikantor UDD PMI Banyumas.

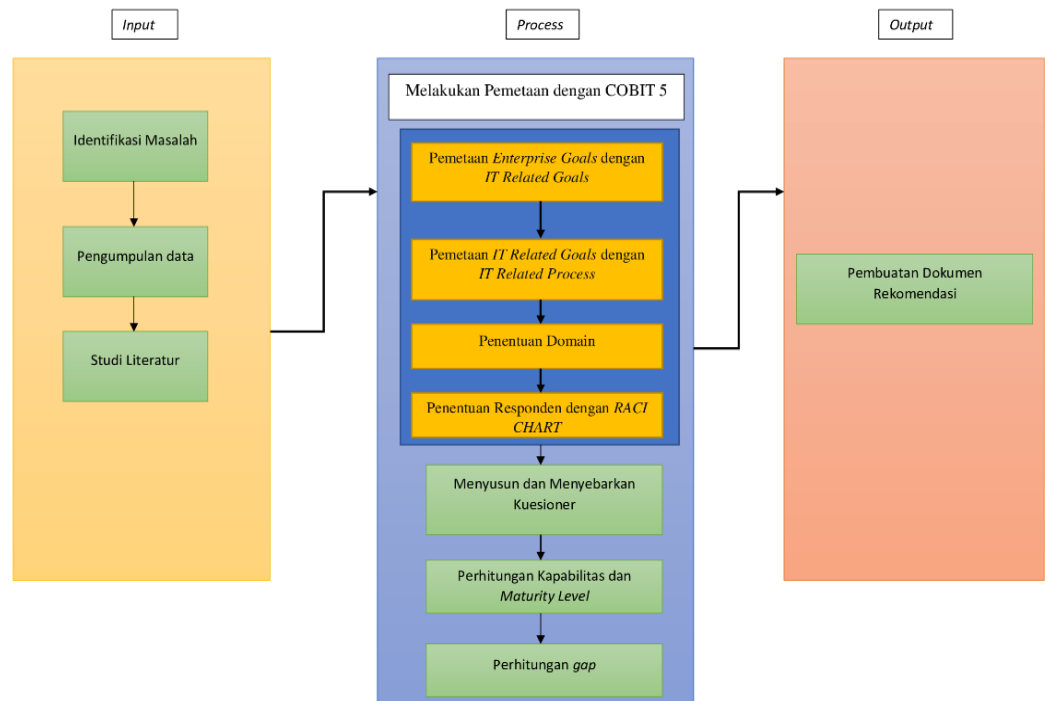
b. Bahan Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang peneliti dapat dari sumber dan berbagai referensi lain dalam penulisan jurnal maupun artikel, penelitian sebelumnya maupun *e-book COBIT 5: A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT*.

### 3.3 Diagram Alir Penelitian/ Proses Penelitian

Diagram alir dalam penelitian adalah tahap-tahap yang dilalui dalam penelitian sampai dengan menghasilkan dokumen rekomendasi yang berisi nilai kapabilitas, level kematangan (*maturity*) rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan kepada pihak UDD PMI Banyumas, dapat dilihat sebagai berikut ini

:



Gambar 3. 1 Alur Penelitian

#### 3.3.1 Identifikasi Masalah

Melakukan wawancara secara langsung kepada pihak UDD PMI yaitu Aan Agus Santoso, S.Kom selaku kaur Teknologi Informasi dan dengan dr. Niken Faradila Kartika Utami selaku manager kualitas, mengenai proses alur organisasi memperhatikan visi misi serta tujuan organisasi, serta permasalahan yang terjadi di UDD PMI yaitu belum optimalnya sumber daya manusia TI, belum terintegrasinya sistem, terjadinya *down* sistem.

### 3.3.2 Pengumpulan Data

Melakukan rekap data sesuai hasil wawancara dan observasi. Hasil dari wawancara adalah masih kurang optimalnya tujuan organisasi terutama di sumber daya manusia yang mengakibatkan adanya *multi-tasking* serta masih adanya masalah di *software* pelaporan data kepusat sehingga terjadi *looping* dan cukup lambat dalam proses *upload* data.

### 3.3.3 Studi Literatur

Studi Literatur berguna untuk membantu memahami pemilihan prioritas organisasi sesuai dengan acuan *Detailed Mapping* antara *Enterprise Goals* dengan *IT Related Goals* yang ada dalam buku COBIT 5, membantu melakukan perhitungan tingkat kematangan maupun tingkat kapabilitas dengan COBIT 5, serta sebagai acuan dalam melakukan penelitian dari awal sampai mendapatkan rekomendasi [30].

### 3.3.4 Melakukan Pemetaan dengan COBIT 5

Melakukan pemetaan antara visi, misi, tujuan, kendala dan mencocokkan *Enterprise Goal* dengan *IT related Goal*. Berikut ini adalah gambar *Detail Mapping Enterprise Goal- IT related Goal*[10]:

		Enterprise Goal																	
		Stakeholder value of business investments	Portfolio of competitive products and services	Managed business risk (safeguarding of assets)	Compliance with external laws and regulations	Financial transparency	Customer-oriented service culture	Business service continuity and availability	Agile responses to a changing business environment	Information-based strategic decision making	Optimisation of service delivery costs	Optimisation of business process functionality	Optimisation of business process costs	Managed business change programmes	Operational and staff productivity	Compliance with internal policies	Skilled and motivated people	Product and business innovation culture	
		1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	
IT-related Goal		Financial					Customer					Internal					Learning and Growth		
Financial	01	Alignment of IT and business strategy	P	P	S			P	S	P	P	S	P	S	P			S	S
	02	IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations			S	P										P			
	03	Commitment of executive management for making IT-related decisions	P	S	S				S	S		S		P				S	S
	04	Managed IT-related business risk			P	S			P	S		P		S		S	S		
	05	Realised benefits from IT-enabled investments and services portfolio	P	P				S		S		S	S	P		S			S
	06	Transparency of IT costs, benefits and risk	S		S		P				S	P		P					
Customer	07	Delivery of IT services in line with business requirements	P	P	S	S		P	S	P	S		P	S	S			S	S
	08	Adequate use of applications, information and technology solutions	S	S	S			S	S		S	S	P	S		P		S	S
Internal	09	IT agility	S	P	S			S		P			P		S	S		S	P
	10	Security of information, processing infrastructure and applications			P	P			P								P		
	11	Optimisation of IT assets, resources and capabilities	P	S						S		P	S	P	S	S			S
	12	Enablement and support of business processes by integrating applications and technology into business processes	S	P	S			S		S		S	P	S	S	S			S
	13	Delivery of programmes delivering benefits, on time, on budget, and meeting requirements and quality standards	P	S	S			S				S		S	P	S			
	14	Availability of reliable and useful information for decision making	S	S	S	S			P		P		S						
	15	IT compliance with internal policies			S	S											P		
Learning and Growth	16	Competent and motivated business and IT personnel	S	S	P			S		S					P			P	S
	17	Knowledge, expertise and initiatives for business innovation	S	P				S		P	S		S		S			S	P

Gambar 3. 2 Detail Mapping Enterprise Goal -IT Related Goal [10]

Pada gambar 3.2 mendemonstrasikan bagaimana tujuan perusahaan (diterjemahkan) ke dalam sasaran TI. 17 tujuan perusahaan generik pada kolom *enterprise goal* pengelompokkan berdasarkan *IT related Goals*. Melakukan Pemetaan untuk mengetahui tentang bagaimana setiap tujuan

perusahaan didukung oleh tujuan terkait TI. Pemetaan ini dinyatakan dengan menggunakan skala berikut:

'P' singkatan utama, ketika ada hubungan penting, yaitu, tujuan terkait TI adalah dukungan utama untuk tujuan perusahaan.

'S' singkatan dari sekunder, ketika masih ada hubungan yang kuat, tetapi kurang penting, yaitu, tujuan terkait TI adalah dukungan sekunder untuk tujuan perusahaan [30]. Langkah selanjutnya adalah mencocokkan hasil dari *IT related Goal* dengan *IT related Process*, gambarnya sebagai berikut ini:

IT-related Goal	
01	Alignment of IT and business strategy
02	IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations
03	Commitment of executive management for making IT-related decisions
04	Managed IT-related business risk
05	Realised benefits from IT-enabled investments and services portfolio
06	Transparency of IT costs, benefits and risk
07	Delivery of IT services in line with business requirements
08	Adequate use of applications, information and technology solutions
09	IT agility
10	Security of information, processing infrastructure and applications
11	Optimisation of IT assets, resources and capabilities
12	Enablement and support of business processes by integrating applications and technology into business processes
13	Delivery of programmes delivering benefits, on time, on budget, and meeting requirements and quality standards
14	Availability of reliable and useful information for decision making
15	IT compliance with internal policies
16	Competent and motivated business and IT personnel
17	Knowledge, expertise and initiatives for business innovation

COBIT 5 Process			Financial					Customer			Internal					Learning and Growth						
Evaluate, Direct and Monitor	EDM01	Ensure Governance Framework Setting and Maintenance	P	S	P	S	S	S	P				S	S	S	S	S	S	S	S		
	EDM02	Ensure Benefits Delivery	P		S			P	P	P	S				S	S	S	S		S	P	
	EDM03	Ensure Risk Optimisation	S	S	S	P			P	S	S			P			S	S	P	S	S	
	EDM04	Ensure Resource Optimisation	S		S	S	S	S	S	S	S			P		P		S			P	S
	EDM05	Ensure Stakeholder Transparency	S	S	P				P	P								S	S	S		S
Align, Plan and Organise	APO01	Manage the IT Management Framework	P	P	S	S				S			P	S	P	S	S	S	S	P	P	P
	APO02	Manage Strategy	P		S	S	S			P	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	P
	APO03	Manage Enterprise Architecture	P		S	S	S	S	S	S	S	P	S	P	S		S					S
	APO04	Manage Innovation	S			S	P				P	P		P	S			S				P
	APO05	Manage Portfolio	P		S	S	P	S	S	S	S			S			P					S
	APO06	Manage Budget and Costs	S		S	S	P	P	S	S	S			S			S					
	APO07	Manage Human Resources	P	S	S	S	S			S		S	S	P		P		S	P	P		
	APO08	Manage Relationships	P		S	S	S	S	S	P	S			S	P	S		S	S	S	P	
	APO09	Manage Service Agreements	S			S	S	S	S	P	S	S	S	S	S	S		S	P	S		
	APO10	Manage Suppliers		S		P	S	S	P	S	S	P	S	S			S	S	S			S

Gambar 3. 3 IT related Goals -IT related Process domain EDM dan APO[10]

			IT-related Goal																	
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	
			Alignment of IT and business strategy	IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations	Commitment of executive management for making IT-related decisions	Managed IT-related business risk	Realized benefits from IT-enabled investments and services portfolio	Transparency of IT costs, benefits and risk	Delivery of IT services in line with business requirements	Adequate use of applications, information and technology solutions	IT agility	Security of information, processing infrastructure and applications	Optimisation of IT assets, resources and capabilities	Enablement and support of business processes by integrating applications and technology into business processes	Delivery of programmes delivering benefits, on time, on budget, and meeting requirements and quality standards	Availability of reliable and used information for decision making	IT compliance with internal policies	Competent and motivated business and IT personnel	Knowledge, expertise and initiatives for business innovation	
Build, Acquire and Implement	APO11	Manage Quality	S	S		S	P		P	S	S		S		P	S	S	S	S	
	APO12	Manage Risk		P		P		P	S	S	S	P			P	S	S	S	S	
	APO13	Manage Security		P		P		P	S	S		P			P					
	BAI01	Manage Programmes and Projects	P		S	P	P	S	S	S		S			P			S	S	
	BAI02	Manage Requirements Definition and Build	P	S	S	S	S			P	S	S	S	S	P	S	S			S
	BAI03	Manage Solutions Identification and Build	S			S	S			P	S			S	S	S				S
	BAI04	Manage Availability and Capacity				S	S			P	S	S		P		S	P			S
BAI05	Manage Organisational Change Enablement	S		S		S			S	P	S		S	S	P			S	P	
BAI06	Manage Changes			S	P	S			P	S	S	P	S	S	S				S	

	BAI07	Manage Change Acceptance and Transitioning				S	S		S	P	S			P	S	S	S		S
	BAI08	Manage Knowledge	S			S		S	S	P	S	S				S	S	S	P
	BAI09	Manage Assets		S				P	S		S	S	P			S	S		
	BAI10	Manage Configuration		P		S		S		S	S	S	P			P	S		
Deliver, Service and Support	DSS01	Manage Operations		S		P	S		P	S	S	S	P			S	S	S	S
	DSS02	Manage Service Requests and Incidents				P			P	S	S	S				S	S		S
	DSS03	Manage Problems		S		P	S		P	S	S		P	S		P	S		S
	DSS04	Manage Continuity	S	S		P	S		P	S	S	S	S	S		P	S	S	S
	DSS05	Manage Security Services	S	P		P			S	S		P	S	S		S	S		
	DSS06	Manage Business Process Controls		S		P			P	S		S	S	S		S	S	S	S
Monitor, Evaluate and Assess	MEA01	Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance	S	S	S	P	S	S	P	S	S	S	P		S	S	P	S	S
	MEA02	Monitor, Evaluate and Assess the System of Internal Control		P		P		S	S	S		S				S	P		S
	MEA03	Monitor, Evaluate and Assess Compliance With External Requirements		P		P	S		S			S				S			S

Gambar 3. 4 *IT related Goals - IT related Process* domain BAI ,DSS dan MEA [10]

Pada gambar 3.3 dan 3.4 merupakan pemetaan *IT Related Goals* dengan *IT related process* yaitu dengan memilih subdomain berdasarkan hasil dari *Enterprise goals-IT related. SubDomain* yang berlabel ‘P’ yang artinya primer, sebagai prioritas dalam subdomain tersebut. Selanjutnya dilakukan penyusunan kuesioner dan setelah itu melakukan analisis serta perhitungan kapabilitas dan kematangannya.

### 3.3.5 Menyusun dan Menyebarkan Kuesioner

Apabila telah menentukan *subdomain* yang digunakan, maka selanjutnya adalah tahap menyusun dan menyebarkan kuesioner berupa pernyataan untuk di sebarakan kepada Responden diukur menggunakan skala Likert [20]. Pada tabel 3.1 terdapat skala likert yang digunakan dalam pengisian kuesioner.

Tabel 3. 1 Skala Likert [20]

Skala Likert	Index
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Penyusunan kuesioner sesuai dengan kebutuhan data serta memperhatikan setiap *subdomain*. Kuesioner yang akan dibagikan berupa *Hard Copy* yang berisi pernyataan dengan skala likert kepada responden yang ada di UDD PMI Banyumas. Adapun responden dalam penelitian ini adalah Kepala UDD PMI Banyumas, Manager Kualitas, Ka.Sub Bagian Tata Usaha, Ka. Seksi Pelayanan Donor, Ka. Seksi Pelayanan Darah, Ka. Seksi Pengawasan Mutu, dan Kaur Teknologi Informasi. Dibawah ini terdapat kuesioner yang berisi pernyataan yang diberikan kepada para responden.



Tabel 3. 2 Pernyataan untuk *subdomain* EDM04

<b>Nama Kontrol:</b>	<b>EDM04</b>					
<b>Sub Kontrol:</b>	Memastikan pengoptimalan sumber daya					
<b>Tujuan:</b>	Pastikan bahwa kemampuan terkait TI yang memadai dan memadai (orang, proses, dan teknologi) tersedia untuk mendukung tujuan perusahaan secara efektif di biaya optimal.					
No	Pernyataan	Tingkat Pernyataan				
		1	2	3	4	5
1	UDD PMI selalu membuat keputusan dengan memperhatikan situasi saat ini dan strategi masa depan mengenai pesediaan sumber daya TI, pengembangan kemampuan, dan pengelolaan sumber daya yang optimal.					
2	UDD PMI selalu melakukan pemantau alokasi sumber daya sesuai dengan tujuan dan prioritas organisasi ,melakukan pemantauan kinerja sumber daya terhadap target serta analisis terjadinya penyimpangan dan bagaimana cara untuk mengatasinya.					
3	UDD PMI telah menetapkan tanggung jawab untuk perencanaan, pengelolaan, dan pengamanan sumber daya serta sesuai dengan rencana sumber daya yang telah disepakati.					

Tabel 3. 3 Pernyataan untuk *subdomain* APO01

<b>Nama Kontrol:</b>	<b>APO01</b>					
<b>Sub Kontrol:</b>	Kelola Kerangka Kerja Manajemen TI					
<b>Tujuan:</b>	Memperjelas dan memelihara tata kelola misi dan visi TI perusahaan. Menerapkan dan memelihara mekanisme dan kewenangan untuk mengelola informasi dan penggunaan TI di perusahaan untuk mendukung tujuan tata kelola sejalan dengan prinsip dan kebijakan panduan.					
No	Pernyataan	Tingkat Pernyataan				
		1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
1	UDD PMI Banyumas memastikan adanya struktur, peran, dan tanggung jawab setiap fungsi dalam struktur organisasi terkait teknologi informasi.					
2	UDD PMI Banyumas telah mengidentifikasi struktur manajemen sejalan dengan arah tata kelola yang ditetapkan.					
3	UDD PMI Banyumas telah memastikan adanya kebijakan, prosedur manajemen, kode etik dan praktik profesional dalam peran dan tanggung jawab tata kelola TI.					
4	UDD PMI Banyumas telah melakukan evaluasi kebijakan setidaknya setiap tahun untuk mengakomodasi perubahan operasional organisasi.					
5	UDD PMI Banyumas telah memahami tentang visi, arah dan strategi organisasi terkait dengan pengelolaan Teknologi Informasi.					
6	UDD PMI Banyumas menjamin keamanan kode etik, prosedur, dan kebijakan sesuai dengan peran dan tanggung jawab.					
7.	UDD PMI Banyumas telah memastikan bahwa fungsi TI sesuai dengan strategi organisasi.					
8	UDD PMI Banyumas memberikan kebijakan dan pedoman untuk memastikan klasifikasi informasi (data) konsisten dan merata diorganisasi.					
9	UDD PMI Banyumas telah melakukan pemeliharaan inventaris (sistem dan data) serta melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap pengelolaan teknologi informasi baik dari segi risiko, kontrol dan biaya.					
10	UDD PMI telah melakukan evaluasi pengelolaan teknologi informasi kepatuhan terhadap prosedur untuk menjaga kinerja kebijakan.					
11	UDD PMI telah melakukan pelatihan, dokumentasi atau standarisasi untuk meingkatkan efisiensi dan efektifitas organisasi.					

Tabel 3. 4 Pernyataan untuk *subdomain* APO04

<b>Nama Kontrol:</b>	<b>APO04</b>					
<b>Sub Kontrol:</b>	Kelola Inovasi					
<b>Tujuan:</b>	Pertahankan kesadaran akan teknologi informasi dan tren layanan terkait, identifikasi peluang inovasi, dan rencanakan cara memanfaatkan inovasi dalam kaitannya dengan kebutuhan bisnis. Analisis peluang apa untuk inovasi atau peningkatan bisnis yang dapat diciptakan oleh teknologi, layanan yang muncul atau inovasi bisnis yang dimungkinkan oleh TI, serta melalui teknologi mapan yang ada dan melalui inovasi proses bisnis dan TI. Pengaruh strategis perencanaan dan keputusan arsitektur perusahaan.					
No	Pernyataan	Tingkat Pernyataan				
		1	2	3	4	5
1	UDD PMI Banyumas telah merencanakan/menyediakan infrastruktur TI untuk mendukung organisasi mencapai tujuan.					
2	UDD PMI telah merencanakan penggunaan teknologi baru baik perangkat lunak maupun perangkat keras sesuai dengan perkembangan teknologi.					
3	UDD PMI Banyumas telah merencanakan peluang inovasi yang layak kedalam Strategi TI serta sejauh mana dalam melakukan investasi.					
4	UDD PMI Banyumas melakukan pemantauan terhadap penerapan teknologi baru atau inovasi pada realisasi program.					

Tabel 3. 5 Pernyataan untuk *subdomain* APO07

<b>Nama Kontrol:</b>	<b>APO07</b>					
<b>Sub Kontrol:</b>	Mengelola Sumber Daya Manusia					
<b>Tujuan:</b>	Memberikan pendekatan terstruktur untuk memastikan penataan, penempatan, hak keputusan dan keterampilan sumber daya manusia yang optimal. Ini termasuk mengkomunikasikan peran dan tanggung jawab yang jelas, rencana pembelajaran dan pertumbuhan, dan ekspektasi kinerja, didukung oleh orang-orang yang kompeten dan termotivasi.					
No	Pernyataan	Tingkat Pernyataan				
		1	2	3	4	5
1	UDD PMI telah menerapkan kebijakan dan prosedur, serta telah memiliki persyaratan untuk rekrut kepegawaian dan menjaga proses rekrutmen berjalan dengan kebijakan dan prosedur organisasi secara menyeluruh.					
2	UDD PMI Banyumas memiliki buku paduan (dokumentasi) kinerja dan melakukan peninjauan serta evaluasi terhadap kompetensi dan keterampilan staff untuk mencapai tujuan organisasi.					
3	UDD PMI telah memahami, membuat serta memelihara inventaris sumber daya manusia dan identifikasi kekurangan dan memberikan saran terhadap rencana rekrutmen SDM di organisasi.					
4	UDD PMI Banyumas melakukan pemantauan terhadap penerapan teknologi baru atau inovasi pada realisasi program.					

Tabel 3. 6 Pernyataan untuk *subdomain* BAI05

<b>Nama Kontrol:</b>	<b>BAI05</b>					
<b>Sub Kontrol:</b>	Kelola pemberdayaan dan perubahan organisasi					
<b>Tujuan:</b>	Memaksimalkan kemungkinan berhasil menerapkan perubahan organisasi seluruh perusahaan yang berkelanjutan dengan cepat dan dengan pengurangan risiko, yang mencakup siklus hidup lengkap dari perubahan dan semua pemangku kepentingan yang terkena dampak dalam bisnis dan TI.					
No	Pernyataan	Tingkat Pernyataan				
		1	2	3	4	5
1	UDD PMI Banyumas telah melakukan identifikasi terhadap risiko, ketidakpuasan customer, manfaat serta peluang yang terjadi di organisasi.					
2	UDD PMI Banyumas telah melakukan penyusunan divisi yang efektif serta melakukan penguatan komunikasi melalui berbagai forum untuk berdiskusi mengenai masalah yang terjadi.					
3	UDD PMI Banyumas mengembangkan, merencanakan perubahan secara menyeluruh serta menyediakan dokumentasi, pendampingan, pelatihan, pelaporan serta melakukan monitoring keberhasilan dari perubahan yang dilakukan.					

Tabel 3. 7 Pernyataan untuk *subdomain* BAI07

<b>Nama Kontrol:</b>	<b>BAI07</b>					
<b>Sub Kontrol:</b>	Kelola Penerimaan dan Transisi Perubahan					
<b>Tujuan:</b>	Secara formal menerima dan membuat solusi baru operasional, termasuk perencanaan implementasi, konversi sistem dan data, pengujian penerimaan, komunikasi, persiapan rilis, promosi untuk produksi proses bisnis dan layanan TI baru atau yang diubah, dukungan produksi awal, dan tinjauan pasca implementasi.					
No	Pernyataan	Tingkat Pernyataan				
		1	2	3	4	5
1	UDD PMI telah membuat rencana implementasi strategi, implementasi sumber daya, kriteria manajemen implementasi produksi, persyaratan verifikasi instalasi serta pembaruan BCP sebagai strategi dalam mengatasi keadaan dimana organisasi terkena bencana/insiden/masalah.					
2	Dalam melakukan pengalihan prosedur, layanan pendukung, aplikasi dan infrastruktur dari pengujian ke lingkungan implementasi harus dilakukan sesuai dengan standar manajemen perubahan organisasi.					
3	UDD PMI telah memastikan apabila terjadi perubahan komponen menjadi elektronik maka semua pengguna sudah diberi tahu prosedur penggunaan baik berbentuk fisik seperti buku panduan dan catatan formal lainnya.					
4	UDD PMI telah menentukan alur proses dalam organisasi untuk TI, seperti data layanan, rencana migrasi infrastruktur (misalnya hardware, software, jaringan, sistem operasi, file induk, arsip), persyaratan kepatuhan, prosedur bisnis, dan dokumentasi sistem.					
5	UDD PMI telah menetapkan prosedur dan rencana aksi untuk memastikan melakukan tinjauan pasca pengimplementasian, identifikasi, menilai dan melaporkan mengenai persyaratan organisasi terpenuhi, manfaat implementasi, minimalisir risiko utama, dampaknya bagi organisasi ,dan proses manajemen perubahan.					

Tabel 3. 8 Pernyataan untuk *subdomain* DSS01

<b>Nama Kontrol:</b>	<b>DSS01</b>					
<b>Sub Kontrol:</b>	Manage Operations					
<b>Tujuan:</b>	Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan dan prosedur operasional yang diperlukan untuk memberikan layanan TI internal dan outsourcing, termasuk pelaksanaan prosedur operasi standar yang telah ditentukan sebelumnya dan kegiatan pemantauan yang diperlukan.					
No	Pernyataan	Tingkat Pernyataan				
		1	2	3	4	5
1	UDD PMI selalu melakukan pengembangan dan pemeliharaan prosedur operasional dan kegiatan yang mendukung semua layanan.					
2	UDD PMI selalu menjaga jadwal kegiatan operasional, melakukan kegiatan, mengelola kinerja serta pelaporan hasil dari kegiatan yang dijadwalkan.					
3	UDD PMI telah memastikan bahwa situs dan fasilitas TI selalu mematuhi undang undang kesehatan dan keselamatan, peraturan dan panduan yang benar.					
4	UDD PMI Banyumas melakukan pencatatan log peristiwa, serta identifikasi tingkat informasi berdasarkan pertimbangan risiko kinerja, dan Identifikasi pemeliharaan aset infrastruktur, pemantauan berdasarkan keperluan layanan dan hubungan barang dan jasa yang bergantung.					

Tabel 3. 9 Pernyataan untuk subdomain DSS03

<b>Nama Kontrol:</b>	<b>DSS03</b>
----------------------	--------------

<b>Sub Kontrol:</b>	Kelola Masalah					
<b>Tujuan:</b>	Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah dan akar penyebabnya dan memberikan resolusi tepat waktu untuk mencegah insiden berulang. Memberikan rekomendasi untuk perbaikan.					
No	Pernyataan	Tingkat Pernyataan				
		1	2	3	4	5
1	UDD PMI selalu melakukan identifikasi masalah yang terjadi melalui adanya laporan insiden, log kesalahan, serta dalam penyelesaiannya selalu ditentukan tingkat prioritas kategorisasi untuk mengatasi masalah.					
2	UDD PMI Selalu melakukan komunikasi mengenai laporan mengenai kemajuan penyelesaian masalah dan untuk memantau dampak yang akan timbul apabila masalah tidak terselesaikan					
3	UDD PMI selalu dengan cepat melakukan pencarian solusi (alternatif) untuk menangani masalah yang selaras dengan tujuan organisasi serta berdasarkan dampak yang dimbulkan terhadap organisasi .					
4	UDD PMI selalu mengkomunikasikan mengenai permasalahan yang terjadi untuk bisa mencari solusi berkelanjutan (perbaikan permanen) .					

Tabel 3. 10 Pernyataan untuk subdomain MEA01

<b>Nama Kontrol:</b>	MEA01					
<b>Sub Kontrol:</b>	Manajemen Asset					
<b>Tujuan:</b>	Memantau, Mengevaluasi, dan Menilai Kinerja dan Kesesuaian					
No	Pernyataan	Tingkat Pernyataan				
		1	2	3	4	5
1	UDD PMI telah melakukan pemantauan terhadap perkembangan IT diorganisasi.					



2	UDD PMI telah mengevaluasi kinerja dan menyesuaikan dengan target yang ingin dicapai.					
3	UDD PMI telah melakukan evaluasi terhadap ketrampilan dan skill SDM dalam pengelolaan IT diorganisasi.					

### 3.3.6 Analisis kapabilitas dan kematangan

Mengumpulkan hasil kuesioner dari responden dan melakukan perhitungan untuk mendapatkan tingkat kapabilitas domain. Dari nilai kapabilitas yang didapatkan akan dilihat level kematangannya sesuai dengan rentang atau skala nilai pada tingkat kematangan. Adapun rumus untuk mendapatkan nilai kapabilitas adalah sebagai berikut ini :

Tabel 3. 11 Rumus Nilai Kapabilitas dan Tingkat Kematangan

Nilai Kapabilitas	Tingkat Kematangan
<p>1. Menghitung indeks kuesioner [20]</p> $= \frac{\sum \text{Jawaban kuesioner}}{\sum \text{Pertanyaan kuesioner}} \dots\dots\dots (1)$ <p>2. Menghitung rekapitulasi kuesioner [35]</p> $C = \frac{H}{JR} 100\% \dots\dots\dots (2)$ <p>C : Rekapitulasi jawaban kuesioner H : Jumlah jawaban kuesioner JR : Jumlah responden</p>	<p>3. Menghitung nilai kapabilitas Subdomain / Nilai kematangan <i>Subdomain</i> [25]</p> $NK = \frac{(0*y0)+(1*y1)+\dots+(5*y5)}{z} \dots\dots\dots (3)$ <p>NK= nilai dari rekapitulasi Y= indeks <i>level</i></p> <p>4. Level kematangan Domain akan didapat dari proses kapabilitas.</p>

### 3.3.7 Analisis *gap*

Analisis *gap* berperan untuk mengetahui tingkat kesenjangan kondisi saat ini dengan kondisi target. Dari tingkat kesenjangan ini bisa dilihat sejauh mana tujuan organisasi sudah tercapai. *Gap* akan bisa terkendali apabila sudah mengetahui tingkat perbedaannya dan menyusun strategi untuk mencapai *level* yang diharapkan organisasi [35].

### 3.3.8 Rekomendasi

Melakukan penyusunan rekomendasi sesuai dengan kebutuhan organisasi, dan juga memperhatikan prioritas yang paling dibutuhkan oleh organisasi yang memiliki peran penting dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi. Rekomendasi yang akan diberikan diharapkan mampu

untuk membantu organisasi untuk mencapai tujuannya agar memiliki nilai kematangan yang lebih baik. Rekomendasi merupakan hasil akhir atau *output* yang akan diserahkan kepada pihak tempat penelitian, yang berisi saran ataupun masukan bagaimana sebuah organisasi mampu mencapai tujuan [41]. Rekomendasi berupa dokumen diketahuinya nilai kapabilitas, *level* kematangan (*maturity*) dan dokumen rekomendasi perbaikan yang disiapkan oleh peneliti setelah melalui proses identifikasi sampai pada tahap penyusunan rekomendasi sesuai *subdomain* yang ada.

#### 3.3.9 Kesimpulan dan saran

Kesimpulan berisi ringkasan dari hasil dan pembahasan dalam sebuah penelitian. Kesimpulan berupa nilai bobot kapabilitas dan *level* kematangan kondisi saat ini (*as is*). Saran merupakan harapan dan pendapat dari peneliti untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan analisis kematangan menggunakan *framework* ataupun domain yang lebih terbaru.