

LAMPIRAN

Lampiran : Daftar pertanyaan Monitor and Evaluate

Keterangan	:	
Jika Ya	:	Beri tanda X pada kolom keterangan Ya
Jika Tidak	:	Beri tanda X pada kolom keterangan Tidak

Narasumber	Ketua UPT Bambang Try adji
Waktu	Sabtu, 16 November 2019
Lokasi	B1 – 103

ME1 Monitor and Evaluate IT Performance

No	Daftar pertanyaan	keterangan		level
		Ya	Tidak	
1	Kebutuhan untuk mengumpulkan dan menilai sebuah informasi			
	Kebutuhan untuk mengumpulkan dan menilai sebuah informasi			
	Sudah mengakui kebutuhan tersebut	X		1
	Sudah memahami dengan jelas kebutuhan tersebut	X		1
	Sudah mengenal standar untuk melaksanakan kebutuhan tersebut		X	1
	Proses pengumpulan dan penilaian data (informasi)			
	Apakah sudah diadopsi untuk Team	X		1
	Apakah ada metode dalam menilai sebuah data		X	1
	Pengukuran fungsi IT			
	Sudah ditetapkan	X		1
	Sesuai dengan tujuan perusahaan	X		1
	Menggunakan metode dan teknik		X	1
	Sudah terdokumentasi	X		1
	Menghasilkan laporan yang bersifat resmi, akurat dan tepat waktu	X		2
2	Apakah pengukuran IT performance, pengukuran non financial, strategi pengukuran, pengukuran terhadap kepuasan konsumen dan service levels telah ditentukan ?	X		2
3	Monitor IT performance			
	Sudah ditetapkan	X		1
	Sudah distandarkan		X	1
	Sudah dikomunikasikan	X		1
	Sudah ada pihak yang bertanggung jawab	X		1
	Menggunakan metode pengukuran tertentu	X		1
	Sudah dilaksanakan	X		1
4	Apakah dilakukan proses peningkatan kualitas untuk memperbaruhi	X		2

	dan ada kebijakan pengawas ?			
5	Apakah ada pelatihan yang sudah ditetapkan untuk meningkatkan pengetahuan ketua UPT ?	X		2

ME4 Provide IT Governance

No	Daftar pertanyaan		Keterangan		Level
			Ya	Tidak	
1	Proses pengolahan IT				
	Sikap pihak manajemen				
		Apakah perusahaan menyadari pentingnya pengelolaan IT	X		1
		Komunikasi yang sudah dilakukan sehubungan dengan masalah Pengelolaan IT	X		1
		Apakah terdapat kelemahan dalam pengelolaan teknologi di UPT	X		1
		Apakah ada pihak yang bertanggung jawab dalam pengelolaan IT	X		1
		Apakah manajemen telah menentukan batas toleransi dari proses yang harus dioperasikan	X		1
	Aktivitas – aktivitas pengelolaan IT				
		Perencanaan IT	X		2
		Pengawasan IT	X		1
		Sudah dikembangkan		X	1
		Sudah terintegrasi dengan proses pengelolaan perusahaan		X	1
		Apakah mengikuti Best Practices		X	1
	Performance indicators				
		Sudah ditetapkan	X		1
		Sudah didokumentasikan	X		1
		Sudah dikembangkan		X	1
2	Prosedur – Prosedur				
		Telah distandarkan		X	1
		Telah didokumentasikan	X		1
		Telah dikomunikasikan	X		1
3	Permasalahan (kecelakaan) pada pengelolaan IT				
		Manajemen bersikap Reaktif		X	4
		Manajemen bersikap Proaktif	X		2
		Selalu menganalisa masalah yang terjadi	X		2
		Manajemen jarang dapat mendeteksi permasalahan		X	1
4	Apakah manajemen dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan yang terjadi ?			X	1

Lampiran 2 : Daftar pertanyaan Deliver and Support

Keterangan	:	
Jika Ya	:	Beri tanda X pada kolom keterangan Ya
Jika Tidak	:	Beri tanda X pada kolom keterangan Tidak

Narasumber	Ketua UPT Bambang Try adji
Waktu	Sabtu, 16 November 2019
Lokasi	B1 – 103

DS1 Define and Management Service Level

No	Daftar pertanyaan	Keterangan		Level
		Ya	Tidak	
1	Proses untuk service level			
	Mengakui adanya kebutuhan proses untuk menentukan dan mengatur service level	X		2
	Sudah ada pihak yang bertanggung jawab dalam mengatur proses tersebut	X		2
	Proses penentuan service level			
	Sudah ditentukan	X		1
	Bersifat resmi		X	1
	Bersifat reaktif		X	1
	Bersifat proaktif	X		1
	Ditinjau secara berkala		X	1
	Sudah menggunakan kriteria tertentu dalam penanganan masalah	x		1
	Melibatkan apa saja penentuan service level			
	Ketersediaan	X		1
	Keandalan	X		1
	Performance	X		1
	Dukungan user	X		1
	Perencanaan yang berkelanjutan	X		1
	Service level			
	Sudah didokumentasikan	X		1
	Menggunakan standar	X		1
	Ditunjukkan untuk kepuasan user	X		1
2	Apakah manager memantau bagian dari proses service level berjalan dengan baik atau tidak ?		X	1
3	Apakah manager memiliki resources dan accountability, yang tersusun untuk memberikan intensif bagi pihak yang dapat memenuhi target tersebut ?	X		2
4	Apakah hubungan antara pencapaian service level dengan biaya yang tersedia sudah jelas ?	X		1

DS10 Manage Problems

No	Daftar pertanyaan		Keterangan		Level
			Ya	Tidak	
1	Manage problem				
		Perusahaan menyadari kebutuhan dan manfaat untuk mengatur masalah yang berkaitan tentang konsumen	x		2
		Tanggung jawab dan kepemilikan telah jelas dan telah ditentukan	X		2
		Individu telah mengakui kebutuhan untuk mengatur masalah	X		1
		UPT telah melakukan pembedaan masalah yang terjadi	X		1
2	Metode dan prosedur berhubungan dengan kebutuhan tersebut				
		Telah didokumentasikan		X	1
		Telah dikomunikasikan	X		1
		Telah diukur efektifitasnya	X		1
3	Pengetahuan dan keahlian berhubungan dengan kebutuhan tersebut				
		Telah dilatih dan dirawat untuk menunjang penyelesaian masalah	X		2
		Menggunakan kunci individu dalam penyelesaian masalah yang ada menurut keahlian masing masing	X		2
4	Apakah ada sebuah sistem yang secara otomatis memberikan suatu peringatan untuk mengetahui adanya suatu masalah dan secara terus menerus ditelusuri dan dievaluasi ?		X		1
5	Proses pengaturan masalah				
		Telah diterima dan dibuktikan dengan dukungan dari manajemen	X		2
		Sudah dipahami oleh setiap orang yang ada di Team UPT	X		2
		Tersusun dan terintegrasi dengan proses yang berhubungan		X	1
		Telah disusun kedalam suatu tindakan kedepan yang bersifat proaktif	X		2
		Membantu dalam mengatur sebuah fasilitas dan operasi	X		2
		Ada laporan kepada manager	X		1
6	Pencatatan, pelaporan dan analisa masalah serta proses penyelesaian				
		Telah dintentukan secara resmi	X		1

		Terintegrasi secara otomatis dan lengkap dengan configuration data management		X	1
		Menggunakan Tools	X		2
		Telah terbagi didalam team tersebut		X	1
		Ada yang bertanggung jawab untuk menentukan dan menyelesaikan masalah tersebut	X		1
		Ketua meninjau sebuah permasalahan dan melakukan indentifikasi serta analisa untuk menyelesaikan masalah	X		2