**Kuesioner Penelitian**

**Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru**

**Identitas Responden :**

Nama :

Jabatan :

Tanggal Pengisian :

**Daftar Nilai Kematangan TI :**

Daftar tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi di bawah ini digunakan sebagai acuan dalam memberikan nilai pada setiap pertanyaan kuesioner.

Keterangan :

|  |  |
| --- | --- |
| Level | Keterangan |
| 0 | *Non-existent.* Tidak ada proses TI |
| 1 | *Initial / ad-hoc*.Dilakukan, tetapi tidak ada prosedur. |
| 2 | *Repeatable but intuitive.* Dilakukan, tetapi belum baku |
| 3 | *Defined process.* Dilakukan dan sudah baku |
| 4 | *Managed and Measureable.* Dilakukan, Ada Prosedur, dan baku serta ada monitoring |
| 5 | *Optimized.* Sempurna, IT berjalan dengan baik dan Perusahaan cepat beradaptasi terhadap perubahan) |

**Daftar Pertanyaan :**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pertanyaan** | | **Jawaban** | | | | | | | | | |
| 0 | | 1 | 2 | | 3 | | | 4 | 5 |
| **PO8** | ***Manage Quality*** | | | | | | | | | | | |
| PO8.1 | *Quality Management System* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan sudah ada membangun dan memelihara QMS ? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah perusahaan menyediakan, pendekatan standar formal dan berkelanjutan mengenai manajemen mutu yang sesuai dengan kebutuhan bisnis ? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| PO8.2 | *IT Standards and Quality Practices* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan menggunakan praktek-praktek industri yang baik untuk referensi ketika meningkatkan dan menyesuaikan praktek mutu organisasi ? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah perusahaan mengidentifikasi dan mempertahankan standar, prosedur dan praktek kunci proses teknologi informasi untuk memandu organisasi dalam memenuhi maksud dari QMS ? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| PO8.3 | *Development and Acquisition Standards* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan mengadopsi dan mempertahankan standar untuk semua pengembangan dan akuisisi? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah perusahaan mempertimbangkan standar perangkat lunak, konvensi penamaan, format *file*, skema dan data standar desain kamus,  *standard user interface*, interoperabilitas, efisiensi kinerja sistem, skalabilitas, standar untuk pengembangan dan pengujian, validasi terhadap persyaratan, rencana uji, dan satuan, regresi dan pengujian integrasi? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| PO8.4 | *Customer Focus* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan sudah ada manajemen mutu pada pelanggan dengan menentukan kebutuhan dan menyelaraskan dengan standar dan praktek? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah perusahaan sudah ada menetapkan target  pelayanan utama terhadap para pelanggan? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| PO8.5 | *Continuous Improvement* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan menjaga dan secara teratur berkomunikasi mengenai keseluruhan rencana kualitas? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| PO8.6 | *Quality Measurement, Monitoring and Review* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan sudah ada menentukan, merencanakan dan melaksanakan pengukuran untuk terus memantau kepatuhan terhadap QMS dan menyediakan nilai-nilai QMS? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah perusahaan sudah ada melakukan pengukuran, pemantauan dan pencatatan informasi digunakan untuk mengambil tindakan perbaikan dan pencegahan yang tepat? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| **AI4** | ***Enable operation and use*** | | | | | | | | | | | |
| AI4.1 | *Planning for Operational Solutions* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan sudah ada merencanakan identifikasi dan dokumentasi semua aspek teknis, operasional, dan penggunaan aplikasi? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah perusahaan telah merencanakan dalam pengoperasian, dan mempertahankan solusi yang dapat menjalankan tanggung jawab? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| AI4.2 | *Knowledge Transfer to Business Management* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan telah mentransfer pengetahuan ke manajemen bisnis untuk individu–individu tersebut mempelajari sistem dan data? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah perusahaan bertanggung jawab dalam mentransfer pengetahuan untuk penyampaian layanan dan kualitas, pengendalian internal, dan administrasi aplikasi? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| AI4.3 | *Knowledge Transfer to End Users* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan mentransfer pengetahuan untuk pengguna akhir secara efektif dan efisien dalam menggunakan sistem? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah perusahaan mentransfer keterampilan pengguna akhir dalam menggunakan sistem yang mendukung bisnis? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| AI4.4 | *Knowledge Transfer to Operations and Support Staff* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan mentransfer pengetahuan operasi dan staf teknis untuk mendukung dan memelihara sistem secara efektif dan efisien? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| **DS1** | ***Define and Manage Service Levels*** | | | | | | | | | | | |
| DS1.1 | *Service Level Management Framework* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan sudah meningkatkan tingkat kepuasan layanan pengguna terhadap layanan yang disediakan? |  | |  | | |  | |  |  | |  |
| 2 | Apakah perusahaan sudah menetapkan struktur organisasi untuk manajemen tingkat layanan ? |  | |  | | |  | |  |  | |  |
| DS1.2 | *Definition of Services* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan sudah meningkatkan karakteristik layanan dan mengatur persyaratan bisnis yang ada pada perusahaan ini? |  | |  | | |  | |  |  | |  |
| DS1.3 | *Service Level Agreements* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan sudah memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh para pengguna aplikasi yang ada di perusahaan ini? |  | |  | | |  | |  |  | |  |
| 2 | Apakah perusahaan mempertimbangkan segala aplikasi yang dibutuhkan pengguna pada perusahaan ini? |  | |  | | |  | |  |  | |  |
| DS1.4 | *Operating Level Agreements* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah Perusahaan sudah memenuhi segala tingkat layanan yang yang terdapat pada pernyataan DS1.3? |  | |  | | |  | |  |  | |  |
| DS1.5 | *Monitoring and Reporting of Service Level Achievements* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah dengan memantau kinerja aplikasi layanan yang tersedia pada perusahaan ini dapat meningkatkan layanan yang tersedia? |  | |  | | |  | |  |  | |  |
| 2 | Apakah perusahaan sudah ada format untuk pelaporan pencapaian tingkat pelayanan? |  | |  | | |  | |  |  | |  |
| DS1.6 | *Review of Service Level Agreements and Contracts* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah dengan cara memantau segala penyedia layanan baik dari pihak internal maupun pihak eksternal(pihak ketiga) bahwa penyedia layanan bekerja dengan efisien? |  | |  | | |  | |  |  | |  |
| **DS2** | ***Manage Third-party Services*** | | | | | | | | | | | |
| DS2.1 | *Identification of All Supplier Relationships* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan telah mengidentifikasi semua pemasok dokumentasi dari reklame teknis dan organisasi? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah perusahaan telah mereklame teknis dan organisasi dalam bertanggung jawab dengan waktu yang di tentukan dan kendala dari pemasok? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS2.2 | *Supplier Relationship Management* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan telah memproses cara mengatur hubungan dengan pelanggan? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah perusahaan telah mengatur hubungan dengan masalah pemasok dan kualitas hubungan berdasarkan kepercayaan? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS2.3 | *Supplier Risk Management* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan mengidentifikasi dan mengurangi risiko yang berkaitan dengan kemampuan pemasok untuk penyampaian pelayanan yang efektif dan efisien? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah perusahaan mempertimbangkan risiko dengan perjanjian yang sesuai dengan persyaratan keamanan? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS2.4 | *Supplier Performance Monitoring* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan telah memantau penyampaian layanan untuk memastikan pemasok mematuhi perjanjian? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| **DS3** | ***Manage Performance and Capacity*** | | | | | | | | | | | |
| DS3.1 | *Performance and Capacity Planning* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan telah menetapkan proses kinerja dan kapasitas sumber daya IT dengan kapasitas biaya yang telah ditentukan oleh SLA? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah perusahaan telah memproses perencanaan kapasitas dan kinerja dalam memanfaatkan teknik pemodelan yang tepat untuk menghasilkan perkiraan kinerja saat ini? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS3.2 | *Current Performance and Capacity* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan telah menilai kapasitas kinerja saat ini dari sumber daya IT untuk menentukan kapasitas yang cukup? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS3.3 | *Future Performance and Capacity* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan telah melakukan perkiraan kinerja dan kapasitas sumber daya IT secara berkala untuk meminimalkan risiko gangguan layanan? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah perusahaan telah mengidentifikasi dan menentukan perkiraan masukan rencana kinerja dan kapasitas? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS3.4 | *IT Resources Availability* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan dapat memberikan kapasitas dan kinerja yang dibutuhkan dengan ketentuan seperti memprioritaskan tugas, toleransi kesalahan, dan alokasi sumber daya? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS3.5 | *Monitoring and Reporting* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan telah memantau kinerja sumber daya IT untuk mempertahankan dan menyempurnakan kinerja dalam IT? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah perusahaan telah memproses kinerja sumber daya IT untuk melaporkan ketersediaan layanan yang disampaikan ke bisnis? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| **DS4** | ***Ensure Continuous Service*** | | | | | | | | | | | |
| DS4.1 | *IT Continuity Framework* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Tujuan dari kerangka kerja adalah untuk membantu pemprosesan dalam pekerjaan yang lebih efisien, apakah kerangka kerja di sini sudah diterapkan dalam semua aspek pekerjaan? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah infrastruktur yang tersedia sudah dapat mengatasi semua masalah yang terjadi? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS4.2 | *IT Continuity Plans* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah rancangan dari proses bisnis yang sudah diterapkan dapat mengatasi dampak permasalahan yang ada? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah proses layanan TI yang ada sudah berjalan sesuai rencana yang di inginkan? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS4.3 | *Critical IT Resources* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah sumber daya TI yang ada sudah berkesinambungan dalam pemulihan ketahanan? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah proses pemulihan dari layanan TI yang mengalami masalah dapat mencapai waktu lebih dari 4 jam? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS4.4 | *Maintenance of the IT Continuity Plan* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah manajemen dalam pemeliharaan TI selalu terkini? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah prosedur pengendalian selalu menerapkan pemeliharaan yang mencerminkan kebutuhan bisnis? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS4.5 | *Testing of the IT Continuity Plan* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah dalam pemulihan sistem selalu menyediakan seperti dokumentasi, pelaporan hasil tes dll? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah dalam pemulihan selalu mempertimbangkan tingkat pengujian yang akan di uji? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS4.6 | *IT Continuity Plan Training* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah pihak yang berkepentingan selalu memberikan arahan atau pelatihan mengenai prosedur, peran dan tanggung jawab apabila terjadi incident? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah pihak yang berkepentingan juga selalu memverifikasi hasil tes dari pelatihan? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS4.7 | *Distribution of the IT Continuity Plan* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan sudah ada strategi untuk mendistribusikan perencanaan untuk memastikan rencana tersebut didistribusikan dengan baik, aman dan tersedia secara tepat? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah perusahaan sudah mempersiapkan untuk membuat perencanaan tersebut dapat diakses jika terjadi bencana? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS4.8 | *IT Services Recovery and Resumption* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah selalu ada tindakan ketika pemulihan untuk melanjutkan layanan? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah bila sistem terjadi pemulihan akan mengganggu proses investasi kebutuhan bisnis? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS4.9 | *Offsite Backup Storage* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah sistem selalu otomatis membackup data yang penting apabila terjadi pemulihan secara mendadak? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah IT manajemen memastikan pengaturan seperti konten, keamanan dll secara berkala? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS4.10 | *Post-resumption Review* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah manajemen TI telah menentukan dan menetapkan prosedur kelayakan pembaruan setelah sistem kembali beroperasi? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah melakukan pembaruan sistem akan berdampak bagi layanan setelah sistem kembali beroperasi? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| **DS8** | ***Manage Service Desk and Incidents*** | | | | | | | | | | | |
| DS8.1 | *Service Desk* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Sistem layanan yang disediakan perusahaan sudah mencakup semua kebutuhan yang diperlukan oleh pengguna. | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Sistem yang digunakan sudah mencakup segala kebutuhan pelaporan yang diperlukan perusahaan. | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS8.2 | *Registration of Customer Queries* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan sudah mengantisipasi segala insiden atau memanajemen setiap masalah yang ada pada sistem. | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS8.3 | *Incident Escalation* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah Sistem yang digunakan sudah memenuhi segala pelaporan kendala yang terdapat pada aplikasi yang terdapat pada perusahaan? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS8.4 | *Incident Closure* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah Segala pelaporan masalah sudah ter-*back up* oleh sistem yang tersedia dan memberikan informasi yang tepat kepada pengguna. | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS8.5 | *Reporting and Trend Analysis* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah pelaporan segala aktivitas yang dilakukan oleh pengguna sehingga pengembang sistem dapat mengetahui segala kebutuhan yang diperlukan oleh pengguna dan menghindari terjadinya kesalahan yang sama terulang? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| **DS10** | **Mengelola Masalah** | | | | | | | | | | | |
| DS10.1 | *Identification and Classification of Problems* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan menggunakan proses/langkah-langkah dalam mengidentifikasi setiap masalah yang ada? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS10.2 | *Problem Tracking and Resolution* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan mempertimbangkan setiap akar penyebab dari semua permasalahan? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah sistem dapat melakukan langkah di atas? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS10.3 | *Problem Closure* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah sistem dapat memecahkan setiap masalah yang ada atau mengetahui masalah yang ada? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS10.4 | *Integration of Configuration, Incident and Problem Management* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah perusahaan sudah mengintegrasikan proses terkait konfigurasi, insiden, dan manajemen masalah secara efektif? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| **DS13** | ***Manage Operations*** | | | | | | | | | | | |
| DS13.1 | *Operations Procedures and Instructions* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah staf menentukan, menerapkan dan memelihara prosedur untuk operasi TI? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah prosedur operasional yang mencakup peralihan *shift* seperti pembaruan status, masalah operasional dll sudah terlaksana selama ini? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS13.2 | *Job Scheduling* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah semua penjadwalan pekerjaan sudah terlaksana selama ini? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah tugas dari semua urutan proses yang efisien sudah memenuhi persyaratan selama ini? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS13.3 | *IT Infrastructure Monitoring* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah sudah terlaksana selama ini penerapan prosedur untuk memantau infrastruktur TI? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah staf memastikan informasi tersimpan dalam log operasi rekonstruksi, tinjauan dan pemeriksaan waktu operasi selama ini? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS13.4 | *Sensitive Documents and Output Devices* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah sudah diterapkannya selama ini dokumen manajemen inventaris untuk aset TI? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah perangkat *output* seperti formulir khusus, instrumen, *printer* dan *token* yang terdapat di perusahaan sudah diterapkan selama ini? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| DS13.5 | *Preventive Maintenance for Hardware* | | | | | | | | | | | |
| 1 | Apakah sudah berjalan prosedur untuk memastikan pemeliharaan infrastruktur yang tepat? | |  | |  |  | |  | | |  |  |
| 2 | Apakah sudah ada penanggulangan apabila terjadi kegagalan atau penurunan kinerja selama ini? | |  | |  |  | |  | | |  |  |

Mengetahui,

Pekanbaru, Januari 2019

Responden