

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 4 ANALISIS DAN HASIL

### 4.1 Analisa Sistem Informasi Akademik pada bagian BAAK

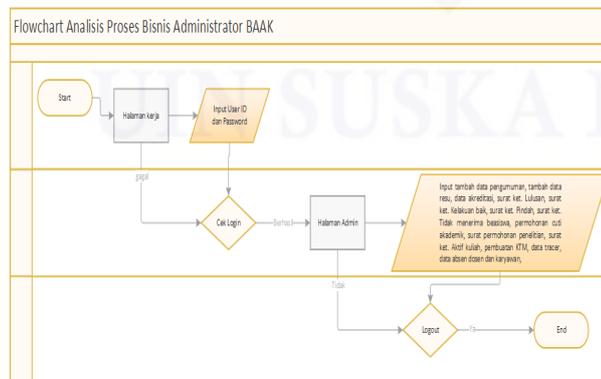
Saat ini STMIK Amik Riau telah mengembangkan Sistem Informasi Akademik STMIK Amik Riau (SIASAR) secara terpusat, dimana proses registrasi dan administrasi akademik, seperti database mahasiswa (data atau pribadi, nilai akademik, absensi, status akademik mahasiswa) dilakukan secara terpusat di Bagian Administrasi Akademik (BAAK) STMIK Amik Riau. Sistem ini sudah meliputi alur surat menyurat keperluan mahasiswa, KTM, Penjadwalan dan absensi perkuliahan, aktifitas perkuliahan, beasiswa, sampai dengan wisuda. Dalam format laporannya e-baak menggunakan fasilitas *barcode* sebagai alat validasi untuk hasil cetak yang dilakukan oleh semua *stakeholder* (mahasiswa, dosen, dan lain-lain).

Sistem informasi sebagai penyedia data pendukung sudah dibenahi dan sarana prasarana yang menunjang dalam hal ini seperti komputer terutama dibagian administrasi akademik yang merupakan pusat data sudah di upgrade serta sudah mempunyai software atau aplikasi sistem akademik yang dapat memudahkan penyimpanan dan pengarsipan data dengan baik yang apabila sewaktu-waktu diperlukan pimpinan, atau data pelaporan yang dibutuhkan oleh DIKTI, BAN-PT dan sebagainya, dapat diakses dan didapatkan secara cepat, tepat dan akurat serta lengkap.

Namun hingga saat ini implementasi dan sosialisasinya masih belum berjalan secara maksimal. Hal ini juga diperburuk oleh minimnya proses identifikasi kebutuhan sumber daya TI yang baik dan efisien, sehingga sistem yang dikembangkan masih menimbulkan keluhan dari para pemakai.

#### 1. Flowchart analisis proses bisnis

Flowchart ini menjelaskan gugus tugas pada bagian administrasi akademik (BAAK) berdasarkan proses bisnis. Dapat dilihat pada Gambar 4.1:

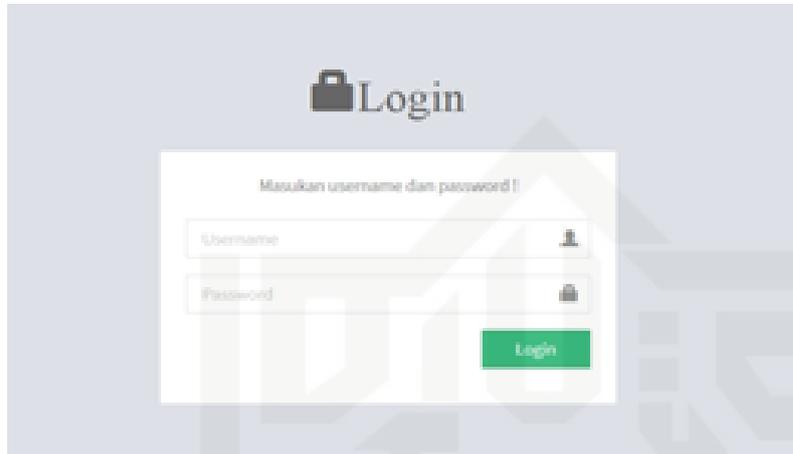


**Gambar 4.1.** Flowchart Analisis Proses Bisnis BAAK

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Halaman login sistem informasi pada bagian BAAK  
 Halaman ini digunakan pengguna untuk memasukan identitas secara legalitas untuk di validasi ke sistem.  
 Halaman login sistem informasi pada bagian BAAK dapat dilihat pada Gambar 4.2 berikut:

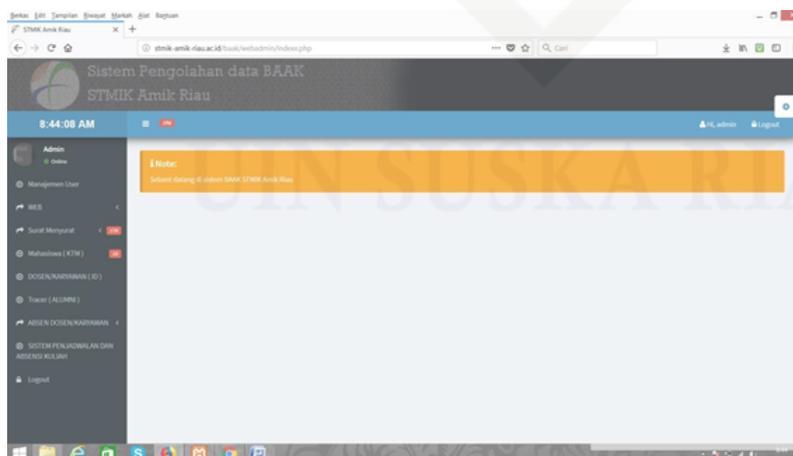


**Gambar 4.2.** Tampilan Halaman Login Sistem Informasi Bagian BAAK

**4.2 Fungsi-fungsi sistem pada bagian BAAK**

Pada bagian BAAK terdapat beberapa fungsi yang ada pada sistem yang bisa digunakan oleh user atau operator dalam membantu keperluan mahasiswa dalam keperluan akademik, serta dosen dan karyawan dalam keperluan absensi akademik. Adapun fungsi-fungsi pada sistem pada bagian BAAK sebagai berikut:

1. Halaman admin  
 Pada tampilan halaman admin pengelola data dibagian baak sesuai input login dan hak user yang harus diisi terlebih dahulu. Tampilan halaman admin dapat dilihat pada Gambar 4.3 berikut:

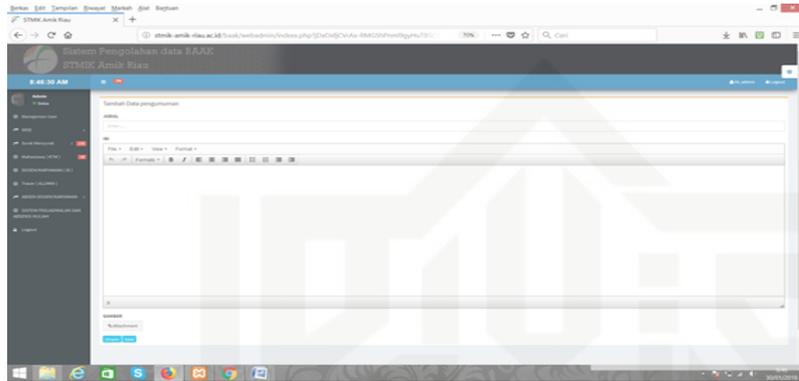


**Gambar 4.3.** Tampilan Halaman Admin

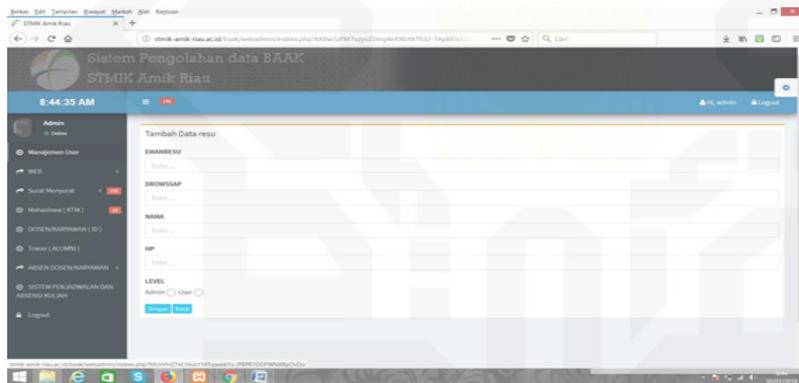
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Halaman pembuatan informasi
 

Pada tampilan halaman pembuatan informasi ini digunakan untuk membuat pengumuman kepada mahasiswa yang akan disebar luaskan melalui halaman web informasi ini. Tampilan halaman pembuatan informasi memiliki beberapa halaman yang dapat dilihat pada Gambar 4.4, Gambar 4.5, Gambar 4.6, Gambar 4.7 berikut:



**Gambar 4.4.** Tampilan Halaman Pembuatan Informasi Tambah Data Pengumuman



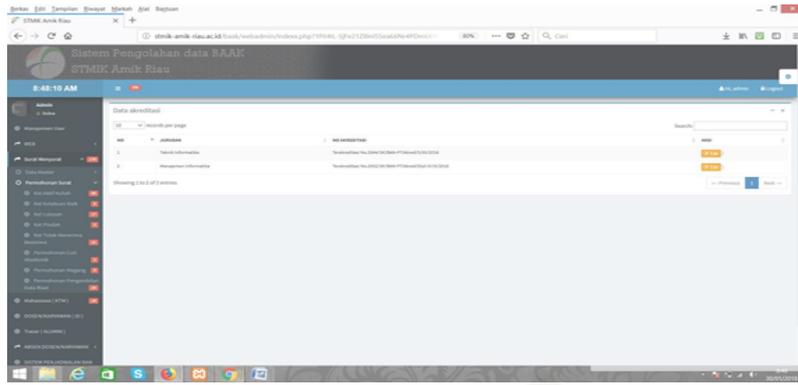
**Gambar 4.5.** Tampilan Halaman Pembuatan Informasi Tambah Data Resu



**Gambar 4.6.** Tampilan Halaman Pembuatan Informasi Data Pengumuman

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

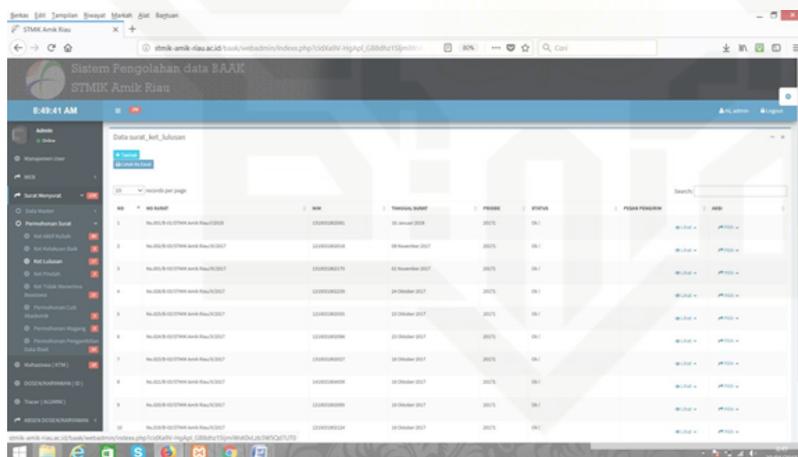
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 4.7.** Tampilan Halaman Pembuatan Informasi Data Akreditasi

3. pembuatan surat keterangan lulusan

Pada tampilan halaman ini digunakan untuk pembuatan surat keterangan lulusan mahasiswa yang telah selesai sidang akhir yang telah dinyatakan lulus, surat keterangan lulusan ini berguna untuk syarat pembuatan transkrip akhir mahasiswa dan syarat untuk pengambilan Ijazah kelulusan. Tampilan ini juga sekaligus menampilkan keseluruhan record mahasiswa yang mengurus surat keterangan tersebut. Adapun tampilan halaman pembuatan surat keterangan lulusan dapat dilihat pada Gambar 4.8 berikut:



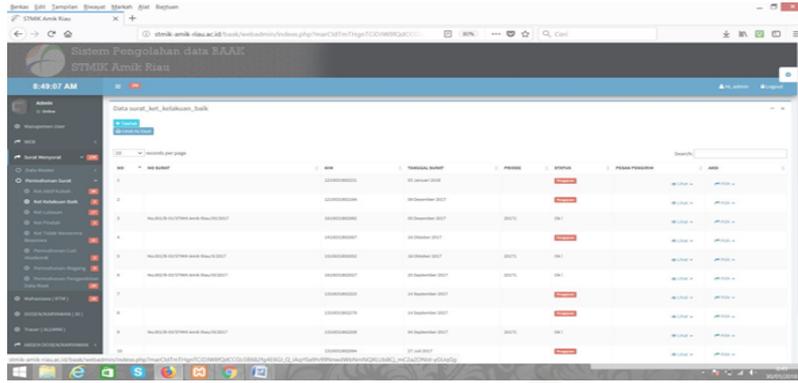
**Gambar 4.8.** Tampilan Halaman Pembuatan Surat Keterangan Lulusan

4. Pembuatan surat keterangan kelakuan baik

Pada halaman ini digunakan untuk pembuatan surat keterangan kelakuan baik mahasiswa, pembuatan surat ini digunakan mahasiswa untuk mengurus beasiswa dan juga merupakan bagian akademis kampus yang harus dibuat mahasiswa secara berkala. Adapun tampilan dari pembuatan surat keterangan kelakuan baik mahasiswa dapat dilihat pada Gambar 4.9 berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

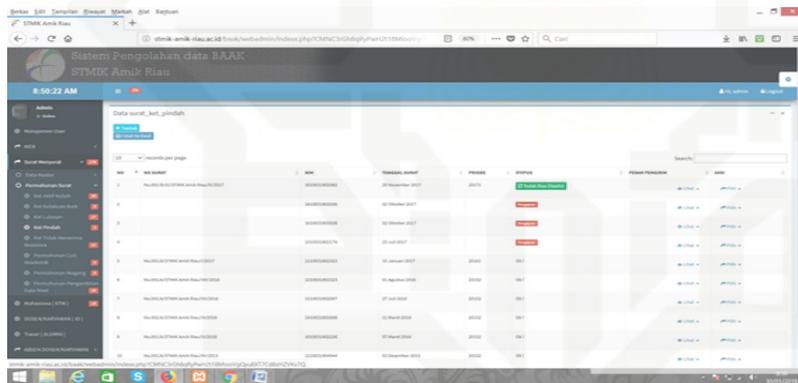
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 4.9.** Tampilan Halaman Pembuatan Surat Keterangan Kelakuan Baik

5. Pembuatan data surat keterangan pindah

Pada halaman ini digunakan untuk pembuatan surat keterangan pindah untuk mahasiswa yang ingin pindah dari STMIC Amik Riau, dan juga pembuatan surat pindah kepada mahasiswa yang telah melakukan pelanggaran yang tidak sesuai dengan peraturan STMIC Amik Riau yang berlaku. Adapun tampilan dari pembuatan data surat keterangan pindah dapat dilihat pada Gambar 4.10 berikut:



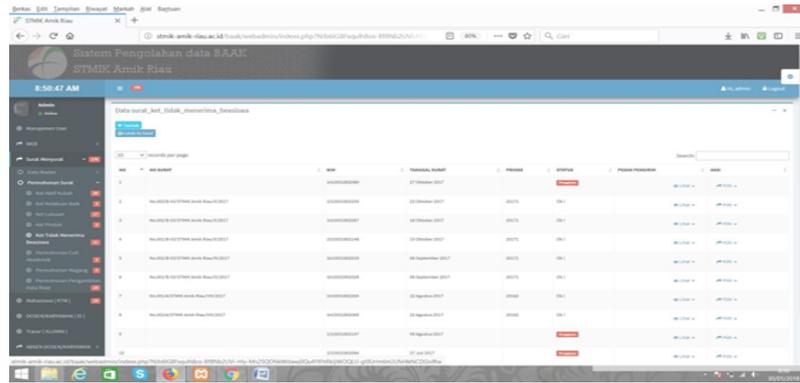
**Gambar 4.10.** Tampilan Halaman Pembuatan Data Surat Keterangan Pindah

6. Pembuatan data surat keterangan tidak menerima beasiswa

Pada halaman ini digunakan untuk pembuatan data surat keterangan tidak menerima beasiswa dari pihak lain, pembuatan surat ini dilakukan mahasiswa pada saat ingin mengajukan syarat untuk mendapatkan beasiswa dari pihak tertentu. Pada halaman ini juga akan menampilkan keseluruhan record mahasiswa yang telah mengajukan surat keterangan tersebut. Adapun tampilan dari pembuatan surat keterangan tidak menerima beasiswa dapat dilihat pada Gambar 4.11 berikut:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

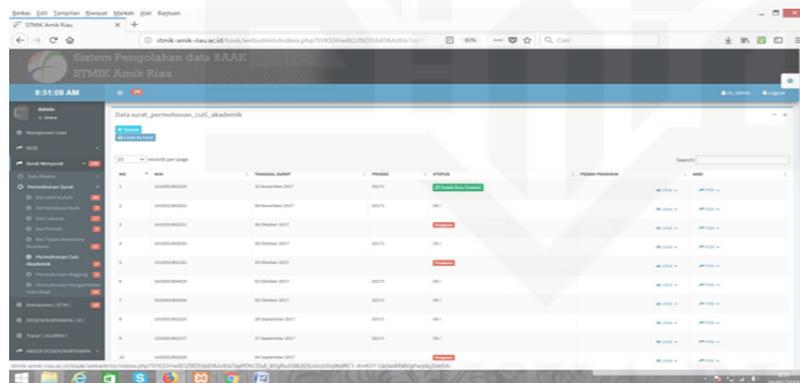
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 4.11.** Tampilan Halaman Pembuatan Data Surat Keterangan Tidak Menerima Beasiswa Dari Pihak Lain

7. Pembuatan surat permohonan cuti akademik

Pada halaman ini digunakan mahasiswa untuk melakukan permohonan cuti akademik yang disebabkan beberapa faktor internal mahasiswa, surat keterangan cuti ini berguna untuk syarat mahasiswa ingin melanjutkan perkuliahan yang telah melakukan cuti untuk beberapa semester sebelumnya, agar mahasiswa tidak dinyatakan diberhentikan langsung oleh pihak STMIC Amik Riau karena telah cuti perkuliahan. Pada halaman ini juga menampilkan keseluruhan record mahasiswa yang telah mengajukan pembuatan surat tersebut. Adapun tampilan dari pembuatan surat permohonan cuti akademik dapat dilihat pada Gambar 4.12 berikut:



**Gambar 4.12.** Tampilan Halaman Pembuatan Surat Permohonan Cuti Akademik

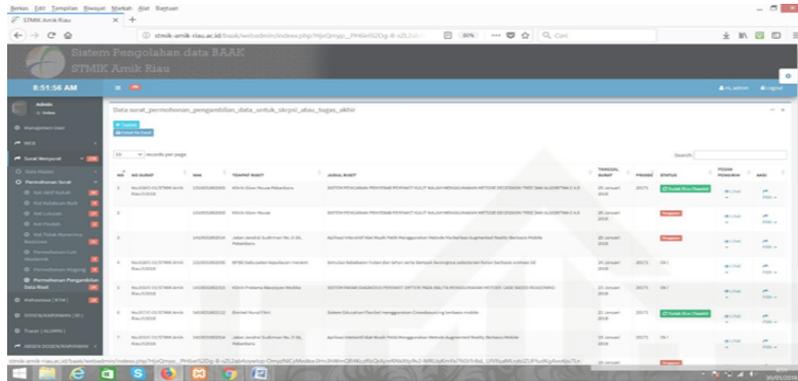
8. Pembuatan surat permohonan pengambilan data untuk skripsi atau tugas akhir

Pada halaman ini digunakan untuk pembuatan surat permohonan pengambilan data untuk mahasiswa yang sedang melakukan penelitian tugas akhir, surat ini akan ditujukan kepada pihak instansi tempat dari mahasiswa

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

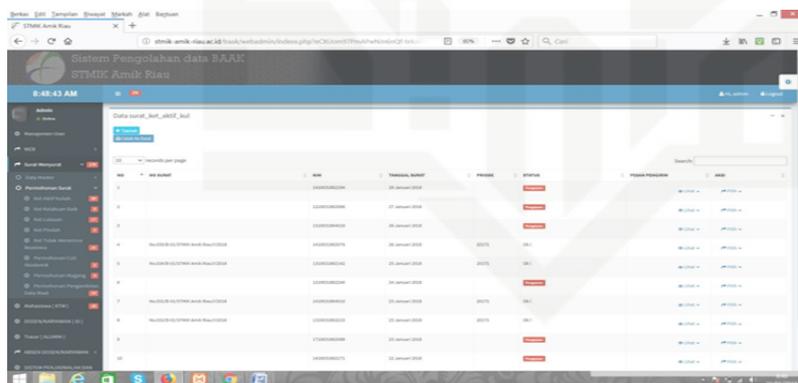
melakukan penelitian tugas akhir. Pada halaman ini juga menampilkan keseluruhan record mahasiswa yang mengajukan pembuatan surat tersebut. Adapun tampilan dari pembuatan surat permohonan pengambilan data dapat dilihat pada Gambar 4.13 berikut:



**Gambar 4.13.** Tampilan Halaman Pembuatan Surat Permohonan Pengambilan Data Penelitian

9. Pembuatan data surat keterangan aktif kuliah

Pada halaman ini digunakan untuk pembuatan surat keterangan aktif kuliah mahasiswa, dan juga menampilkan keseluruhan record mahasiswa yang mengurus surat keterangan tersebut. Adapun tampilan dari pembuatan data surat keterangan aktif kuliah dapat dilihat pada Gambar 4.14 berikut:



**Gambar 4.14.** Tampilan Halaman Pembuatan Surat Keterangan Aktif Kuliah

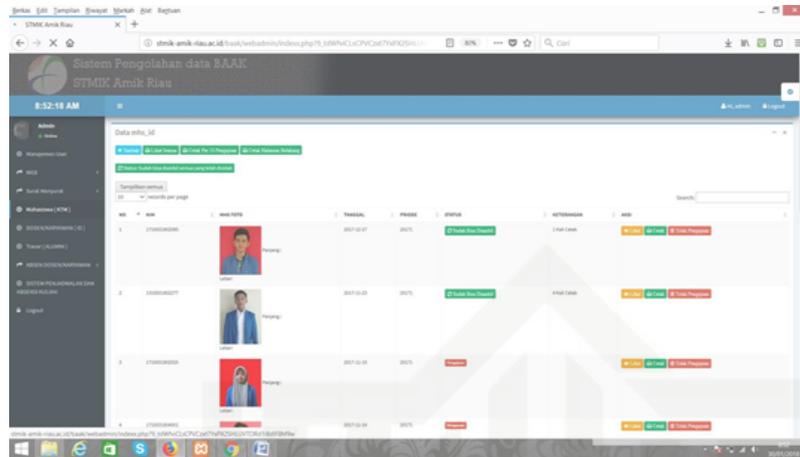
10. Pembuatan kartu tanda mahasiswa (KTM)

Pada halaman ini akan menampilkan keseluruhan data mahasiswa yang telah mengurus KTM, berdasarkan data tersebut bagian akademik akan mencetak KTM untuk di berikan kepada setiap mahasiswa yang sudah lulus seleksi di STMIK Amik Riau pada penerimaan mahasiswa baru. Adapun

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

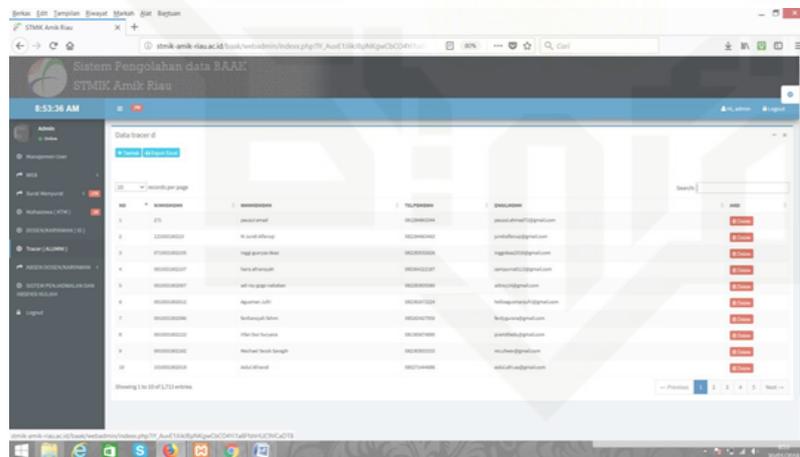
tampilan dari halaman pembuatan kartu tanda mahasiswa (KTM) dapat dilihat pada Gambar 4.15 berikut:



**Gambar 4.15.** Tampilan Halaman Pembuatan KTM

11. Halaman data tracer mahasiswa

Pada halaman ini akan menampilkan data keseluruhan identitas mahasiswa yang dimuat dalam database dengan baik. Adapun tampilan halaman data tracer mahasiswa dapat dilihat pada Gambar 4.16 berikut:



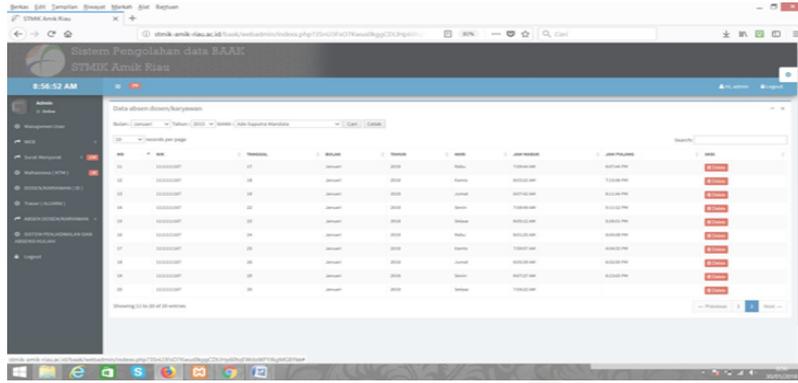
**Gambar 4.16.** Tampilan Halaman Data Tracer Mahasiswa

12. Halaman data absen dosen dan karyawan

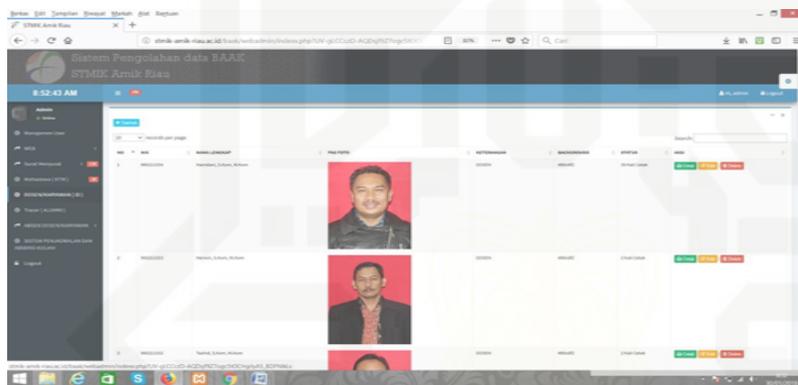
Pada halaman ini digunakan untuk menampilkan keseluruhan absensi dan karyawan. Absensi dosen dan karyawan secara running text akan ditampilkan di website. Tampilan dari halaman data absen dosen dan karyawan dapat dilihat pada Gambar 4.17 dan Gambar 4.18 berikut:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 4.17.** Tampilan Halaman Data Absen Dosen dan Karyawan



**Gambar 4.18.** Tampilan Halaman Data Absen Dosen dan Karyawan

**4.3 Framework COBIT 5 Domain BAI04**

Dari wawancara yang sudah penulis lakukan dengan kepala bagian sistem informasi (KABAG SISFO) STMIK Amik Riau, diketahui bahwa untuk mencapai tujuan, visi, dan misi yang sudah dibuat, STMIK Amik Riau melakukan beberapa rencana pengembangan SI dan TI yang kemudian penulis hubungkan dengan proses *Manage Availability and Capacity* (BAI04). Yang mana dalam pengelolaan ketersediaan dan kapasitas sistem informasi dalam proses ini mengandung lima kegiatan manajemen (*manage practice*) secara berkelanjutan, yaitu:

1. BAI04.01 menilai ketersediaan saat ini, kinerja dan kapasitas dan membuat data dasar (*Assess current availability, performance and capacity and create a baseline*).  
 aktivitas dari proses ini adalah melibatkan pemangku kepentingan dalam menilai ketersediaan layanan, kinerja, kapasitas sumber daya manusia dan sumber daya TI yang ada saat ini, apakah sudah ada dilakukan pembuatan data dasar atau *blueprint* (laporan yang menjelaskan SDM dan sumber daya TI) dalam menunjang proses keberlangsungan SIASAR dari pertama kali sis-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tem informasi digunakan, jika belum ada, pemangku kepentingan diharapkan segera melakukan aktivitas ini karena bertujuan untuk memastikan bahwa kapasitas dan kinerja yang dapat dibenarkan sesuai dengan biaya yang tersedia untuk mendukung kebutuhan bisnis dan memenuhi ketentuan SLA, dan untuk acuan memenuhi kebutuhan sistem di masa mendatang agar lebih efektif dan efisien.

2. BAI04.02 menilai dampak bisnis (*Assess Business Impact*).

Aktivitas dari proses ini dilakukan setelah proses pertama dilakukan dan sudah didapatkan data mengenai ketersediaan SDM dan sumber daya TI yang menjelaskan dari pertama kali sistem informasi digunakan sampai saat sekarang ini. Adapun kegiatan pemangku kepentingan dalam proses ini adalah untuk mengidentifikasi layanan penting bagi STMIK Amik Riau, memetakan layanan dan sumber daya untuk proses bisnis, dan mengidentifikasi ketergantungan bisnis. memastikan bahwa dampak dari sumber daya yang tidak tersedia sepenuhnya disetujui dan diterima oleh pelanggan. memastikan bahwa, untuk fungsi bisnis yang vital, persyaratan ketersediaan SLA dapat dipenuhi.

3. BAI04.03 merencanakan persyaratan layanan baru atau yang di ubah (*Plan for New or Changed Service Requirements*).

Aktivitas dari proses ini adalah langkah yang diambil setelah dampak bisnis didapatkan, berdasarkan acuan dampak bisnis sumber daya yang ada tersebut, memastikan apakah diperlukan pembuatan layanan baru atau hanya harus mengubah layanan yang ada untuk ditingkatkan agar lebih efektif dan efisien yang sesuai untuk mengatasi dampak bisnis yang teridentifikasi. Tujuan proses ini adalah merencanakan dan memprioritaskan implikasi ketersediaan, kinerja, dan kapasitas dari perubahan kebutuhan bisnis dan persyaratan layanan.

4. BAI04.04 Monitor dan tinjau ketersediaan dan kapasitas (*Monitor and Review Availability and Capacity*).

Aktivitas dari proses ini adalah setelah dijalankan proses proses BAI4.01, BAI04.02, dan BAI04.03 secara baik, efektif dan efisien sesuai dengan langkah-langkah yang ditentukan dalam proses tersebut, langkah selanjutnya adalah memantau, mengukur, menganalisis, melaporkan, dan meninjau ketersediaan. kinerja dan kapasitas, mengidentifikasi penyimpangan dari baseline yang ditetapkan. mengkaji laporan analisis tren yang mengidentifikasi dan berbagai masalah dan varians yang signifikan, memulai tindakan bila perlu, dan memastikan bahwa semua masalah yang ada ditindak lanju-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ti. Hasil dari proses ini adalah berupa laporan yang dilakukan pemangku kepentingan secara efektif dan berkelanjutan per bulan, per tiga bulan, per semester, dan laporan per tahun dengan format yang laporan yang sesuai dengan kebutuhan bisnis STMIK Amik Riau.

5. BAI04.05 Menyelidiki dan mengatasi masalah ketersediaan, kinerja, dan kapasitas (*investigate and address availability, performance and capacity issues*).

Aktivitas dari proses ini adalah pemilik bisnis mengatasi penyimpangan dengan menyelidiki dan menyelesaikan ketersediaan, kinerja, dan kapasitas yang teridentifikasi berdasarkan acuan laporan yang dihasilkan pada proses BAI04.04.

#### 4.4 Penentu Responden

Responden untuk kuisioner penelitian ini didapatkan dari hasil identifikasi pemegang kepentingan sistem informasi berdasarkan panduan pembuatan diagram RACI *Chart* COBIT 5 BAI04.

#### 4.5 Pemetaan RACI *Chart*

Dalam COBIT 5 menyediakan sebuah RACI *chart* yaitu sebuah matrik dari semua aktivitas atau wewenang dalam mengambil keputusan yang dilakukan dalam sebuah organisasi terhadap peran semua orang untuk setiap proses. RACI *Chart* terdiri dari 4 parameter yaitu:

1. *Responsible* (R): orang yang secara langsung bertanggung jawab menangani suatu pekerjaan.
2. *Accountable* (A): orang yang bertanggung jawab pada suatu tugas atau pekerjaan dan memiliki wewenang untuk memutuskan suatu permasalahan atau perkara. *Accountable* yang dimaksud disini pada dasarnya adalah penanggung jawab dan pengambil keputusan.
3. *Consulted* (C): orang yang perlu memberikan masukan dan kontribusi atau pendapat serta kontribusi ketika diperlukan pada tugas atau pekerjaan tersebut. *Consulted* pada dasarnya adalah konsultan ataupun penasihat terhadap suatu aktifitas.
4. *Informed* (I): orang yang perlu mengetahui tindakan atau keputusan dan hasil ataupun keputusan yang telah diambil.

RACI *Chart* digunakan untuk mengetahui peran dan tanggung jawab para staf dalam melakukan sebuah aktivitas pada suatu perusahaan atau organisasi. Dalam RACI *Chart* dapat merupakan susunan jabatan yang dapat dijadikan sebagai pedoman dalam memilih partisipasi penelitian. Responden yang akan dipilih adalah



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

responden yang mewakili RACI Chart (*Responsibility, Accountability, Consulted, and Informed*).

RACI Chart ini membantu auditor untuk mengidentifikasi siapa saja yang akan diwawancarai. Dalam penelitian ini perhitungan responden berpedoman pada diagram RACI yang mana peran-peran yang didefinisikan pada diagram RACI adalah sebagai pemangku utama (*key stakeholder*) yang terkait secara langsung pada proses pengelolaan TI yang selanjutnya akan diinterpretasikan pada fungsional struktur pada Sistem Informasi Akademik STMIK Amik Riau (SIASAR), dan pimpinan berada pada posisi *Accountable* (Penanggung jawab) yang akan menjadi responden dalam penelitian ini, karena pimpinan yang menduduki fungsi inilah yang bertanggung jawab untuk menyetujui dan menerima pelaksanaan proses TI.

berdasarkan dari keterangan RACI Chart diatas, dan berdasarkan panduan RACI BAI04 COBIT 5 maka dapat ditetapkan jumlah kuesioner yang akan disebarkan untuk mendukung penelitian ini adalah sebanyak 5 responden. Adapun rincian dari kuesioner tersebut adalah Ketua BAAK, kepala bagian sistem informasi (SISFO), staf IT sistem informasi (SISFO), kepala admin bagian administrasi akademik (BAAK), staf admin bagian administrasi akademik (BAAK). Diagram RACI Chart proses BAI04 bisa dilihat pada Tabel 4.1:

**Tabel 4.1.** Diagram RACI Chart Proses BAI04

No.	Key Management Practice	Ketua BAAK	Kepala Bagian SISFO	Staf IT SISFO	Kepala Admin BAAK	Staf Admin BAAK
1	BAI04.01 menilai ketersediaan saat ini, kinerja dan kapasitas dan membuat data dasar	I	A	R/C	C	C
2	BAI04.02 menilai dampak Bisnis	A	R	R	C	C
3	BAI04.03 merencanakan persyaratan layanan baru atau yang di ubah	R	A	R	C	C
4	BAI04.04 Monitor dan tinjau ketersediaan dan kapasitas	R	A	R	C	C
5	BAI04.05 Menyelidiki dan mengatasi masalah ketersediaan, kinerja, dan kapasitas	R	A	R/C	I	I

Keterangan RACI *Chart* BAI04 bisa dilihat pada Tabel 4.2 berikut:

**Tabel 4.2.** Keterangan RACI *Chart* Proses BAI04

<b>Key Management Practice</b>	<b>Keterangan</b>
BAI04.01 menilai ketersediaan saat ini, kinerja dan kapasitas dan membuat data dasar	<p>1. Pada key management practice BAI04.01 dapat dikatakan sebagai I (<i>Informed</i>) karena pada proses ini Ketua BAAK sebagai pemilik proses bisnis perlu mengetahui keputusan dan hasil atau tindakan keputusan yang telah diambil oleh penanggung jawab permasalahan suatu tugas pada proses ini.</p> <p>2. Pada key management practice BAI04.01 dapat dikatakan sebagai A (<i>Accountable</i>) yang bertanggung jawab pada suatu tugas dan mengambil keputusan terhadap suatu permasalahan yang terjadi, yaitu langsung ditangani oleh kepala operasi IT yang dipegang oleh Kepala Bagian Sistem Informasi (S-ISFO).</p> <p>3. Pada key management practice BAI04.01 dapat dikatakan sebagai R/C (<i>Responsible/Consulted</i>) ketika terjadi suatu masalah pada sistem informasi akademik STMIK Amik Riau (SIASAR) yang bertanggung jawab dan berperan penting dalam penanganan masalah tersebut serta dapat memberikan solusi dan masukan dalam penanganan permasalahan, pada bagian tugas ini akan ditangani oleh kepala petugas informasi dan manajer pelayanan yang dipegang oleh staf IT Sistem Informasi (SISFO).</p> <p>4. Pada key management practice BAI04.01 sebagai C (<i>Consulted</i>) dalam memberikan masukan ketika diperlukan pada suatu permasalahan, tugas ini ditangani oleh kepala petugas informasi, dan manajer keamanan informasi yang dipegang oleh Kepala Admin BAAK.</p> <p>5. Pada key management practice BAI04.01 sebagai C (<i>Consulted</i>) dalam memberikan masukan ketika diperlukan pada suatu permasalahan, tugas ini ditangani oleh manajer kelanjutan bisnis yang dipegang oleh Staf Admin BAAK.</p>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel 4.2 Keterangan RACI Chart proses BAI04 (Tabel lanjutan...)

Key Management Practice	Keterangan
BAI04.02 menilai dampak Bisnis	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pada key management practice BAI04.02 sebagai A (<i>Accountable</i>) merupakan yang bertanggung jawab pada suatu tugas dan mengambil keputusan terhadap suatu permasalahan yang terjadi, dilakukan oleh Ketua BAAK sebagai pemilik proses bisnis.</li> <li>2. Pada key management practice BAI04.02 sebagai R (<i>Responsible</i>) merupakan orang yang bertanggung jawab menangani secara langsung ketika terjadi suatu permasalahan, dilakukan oleh KABAG SISFO sebagai Kepala Operasi IT.</li> <li>3. Pada key management practice BAI04.02 sebagai R (<i>Responsible</i>) merupakan orang yang bertanggung jawab menangani secara langsung ketika terjadi suatu permasalahan, dilakukan oleh Staf IT SISFO sebagai Manajer Pelayanan.</li> <li>4. Pada key management practice BAI04.02 sebagai C (<i>Consulted</i>) yang bertugas dalam memberikan masukan dan pendapat ketika diperlukan pada suatu tugas untuk penanganan suatu masalah, dilakukan oleh KABAG Admin BAAK sebagai Manajer Keamanan Informasi.</li> <li>5. Pada key management practice BAI04.02 sebagai C (<i>Consulted</i>) yang bertugas dalam memberikan masukan, kontribusi dan pendapat ketika diperlukan pada suatu tugas untuk penanganan suatu masalah, dilakukan oleh Staf Admin BAAK sebagai Manajer Kelangsungan bisnis.</li> </ol>
BAI04.03 merencanakan persyaratan layanan baru atau yang di ubah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. orang yang menangani secara langsung ketika terjadi terjadi permasalahan R <i>Responsible</i> yaitu Ketua BAAK sebagai Pemilik Proses Bisnis.</li> <li>2. yang bertanggung jawab pada suatu tugas dan memiliki wewenang dalam pengambilan keputusan A (<i>Accountable</i>) akan dilakukan oleh KABAG SISFO sebagai Kepala Operasi IT.</li> <li>3. orang yang bertanggung jawab menangani secara langsung ketika terjadi terjadi masalah R <i>Responsible</i> dilakukan oleh Staf IT SISFO sebagai Manajer Pelayanan.</li> <li>4. dalam memberikan masukan untuk menangani suatu pekerjaan atau masalah C (<i>Consulted</i>) akan dilakukan oleh KABAG Admin BAAK sebagai Kepala Petugas Informasi dan Manajer Keamanan Informasi.</li> <li>5. berkontribusi dalam memberikan masukan untuk menangani suatu pekerjaan atau masalah C (<i>Consulted</i>) akan dilakukan oleh Staf Admin BAAK sebagai Manajer Kelangsungan Bisnis.</li> </ol>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.2 Keterangan RACI *Chart* proses BAI04 (Tabel lanjutan...)

Key Management Practice	Keterangan
BAI04.04 Monitor dan tinjau ketersediaan dan kapasitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. seseorang yang menangani pekerjaan secara langsung ketika terjadi masalah R <i>Responsible</i> yaitu Ketua BAAK sebagai Pemilik Proses Bisnis.</li> <li>2. orang yang memiliki tanggung jawab pada suatu tugas dan memiliki wewenang dalam pengambilan keputusan A (<i>Accountable</i>) akan dilakukan oleh KABAG SISFO sebagai Kepala Operasi IT.</li> <li>3. yang berperan penting dalam menangani secara langsung ketika terjadi masalah R <i>Responsible</i> dilakukan oleh Staf IT SISFO sebagai Manajer Pelayanan.</li> <li>4. dalam memberikan masukan untuk menangani suatu pekerjaan atau masalah C (<i>Consulted</i>) akan dilakukan oleh KABAG Admin BAAK sebagai Kepala Petugas Informasi dan Manajer Keamanan Informasi.</li> <li>5. berkontribusi dalam memberikan masukan untuk menangani suatu pekerjaan atau masalah C (<i>Consulted</i>) akan dilakukan oleh Staf Admin BAAK sebagai Manajer Kelangsungan Bisnis.</li> </ol>
BAI04.05 Menyelidiki dan mengatasi masalah ketersediaan, kinerja, dan kapasitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. orang yang langsung menangani suatu pekerjaan saat terjadi permasalahan R (<i>Responsible</i>) dikerjakan oleh Ketua BAAK sebagai Pemilik Proses Bisnis.</li> <li>2. orang yang memiliki tanggung jawab dan berkontribusi langsung pada suatu tugas dan memiliki wewenang dalam pengambilan keputusan A (<i>Accountable</i>) akan dilakukan oleh KABAG SISFO sebagai Kepala Operasi IT.</li> <li>3. pada RACI R/C (<i>Responsible/Consulted</i>) merupakan orang yang memiliki tanggung jawab dan sekaligus dapat memberikan masukan dalam menangani suatu permasalahan, dilakukan oleh Staf IT SISFO sebagai Kepala Arsitek, Manajer Pelayanan dan Kepala Pengembangan.</li> <li>4. adapun I (<i>Informed</i>) merupakan orang yang perlu mengetahui tindakan dan keputusan yang telah diambil dalam setiap proses mengatasi permasalahan yang terjadi, dilakukan oleh KABAG Admin BAAK sebagai Kepala Petugas Informasi dan Manajer Keamanan Informasi.</li> <li>5. pada RACI I (<i>Informed</i>) merupakan orang yang perlu mengetahui tindakan dan keputusan yang telah diambil dalam setiap proses mengatasi permasalahan yang terjadi, dilakukan oleh Staf Admin BAAK sebagai Manajer Kelangsungan Bisnis.</li> </ol>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4.6 Penggunaan *Framework COBIT 5 Process Assessment Model (PAM)*

*Process Assessment Model (PAM)* ini digunakan untuk mengukur kematangan IT *Enterprise*, yang diadopsi dari ISO/IEC sebagai proses standar proses penilaian. pada model ini telah menyediakan pengukuran performatasi dari proses-proses pada area *governance* maupun manajemen, dan melakukan pada area-area yang telah diidentifikasi.

PAM merupakan sebuah kerangka kerja yang mirip dengan konsep kapabilitas model, namun terdapat perbedaan dalam skala pengukurannya. pada PAM, level kapabilitas 1 sudah merupakan suatu pencapaian yang penting bagi organisasi. Proses pada PAM level 1 menunjukkan tujuan dari proses sudah tercapai, pada COBIT 5.0 maturity model, sebuah proses bisa mencapai level 1 atau level 2 tanpa pencapaian kriteria secara penuh. dalam hal ini menunjukkan bahwa pengukuran menggunakan PAM akan memberikan nilai yang lebih rendah dari pada maturity level.

Penggunaan PAM ini akan memberikan atribut pengukuran yang lebih detail untuk menentukan proses yang akan diukur. hal ini menunjukkan bahwa PAM lebih kuat dibandingkan maturity model yang hanya menyediakan beberapa deskripsi pernyataan per maturity level.

Keuntungan menggunakan PAM adalah kepastian bahwa proses yang diukur benar-benar mencapai tujuannya dan memberikan hasil yang diharapkan.

#### 4.7 Pengeloaan Data dan Penilaian

Dalam penelitian ini menggunakan *skala likert* dengan empat poin mulai dari (1) Kriteria tidak tercapai sama sekali, (2) Kriteria telah tercapai sebagian, telah terdapat fakta atau bukti mengenai kriteria yang telah dicapai, (3) Kriteria secara garis besar sudah tercapai, dimana telah terdapat fakta atau bukti atas pendekatan sistematis dan pencapaian yang signifikan atas kriteria tersebut, meski masih ada beberapa kelemahan, dan (4) Kriteria secara penuh telah tercapai, terdapat fakta atau bukti atas pendekatan sistematis dan lengkap, dan pencapaian penuh atas kriteria serta tidak ada kelemahan terkait kriteria tersebut.

Nilai akhir pada kapabilitas untuk setiap level akan ditentukan berdasarkan nilai skala atribut proses. Skala penilaian yang direspresentasikan 1-2-3-4 akan diubah kedalam bentuk N-P-L-F, dan *range* nilai untuk masing-masing skala penilaian adalah N (0 sampai 15%), P (>15% sampai dengan 50%), L (>50% sampai dengan 85%), dan F (>85% sampai dengan 100%). Nilai level kapabilitas proses ditentukan berdasarkan skala terendah diantara atribut proses. Jika nilai kapabilitas level mencapai skala *Fully Achieved (F)*, maka pengukuran akan dilanjutkan.

Akan tetapi, jika nilai kapabilitas level tidak mencapai skala F, maka penilaian akan dihentikan.

Berikut adalah hasil dari seluruh perhitungan yang dilakukan dan ditampilkan dalam rekapitulasi jawaban yang sudah dikelompokkan disertai dengan hasil yang diperoleh dan analisa yang dilakukan setelah didapatkan suatu hasil dari perhitungan yang dilakukan.

Berikut ini adalah pembahasan mengenai pencapaian setiap level beserta proses atribut pada proses domain BAI04:

**Keterangan:**

**Jumlah Nilai Maksimal Responden** = 4 x 5 = 20 **Nilai** = (Total/Jumlah Maksimal Nilai Responden) x 100

4 = poin dari skala likert yang digunakan pada kuesioner

5 = jumlah responden yang digunakan pada penelitian ini

**4.7.1 Level 1 Performed Process**

Kriteria pada level ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas implementasi pada proses pengelolaan masalah Sistem Informasi Akademik STMIK Amik Riau (SIASAR). Pengolahan hasil kuesioner level 1 dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut:

**Tabel 4.3.** Tabel Perhitungan Pengolahan Kuesioner BAI04 Level 1

Kriteria	Responden					Total	Nilai	Rata-rata(%)
	1	2	3	4	5			
Level 1								
Kriteria 1	3	4	4	3	4	18	90	
kriteria 2	3	4	4	2	4	17	85	
kriteria 3	3	4	3	3	3	16	80	87
kriteria 4	3	4	4	3	4	18	90	
kriteria 5	3	4	4	3	3	17	85	

Tabel diatas merupakan hasil perhitungan dari level 1 (*Performed Process*) yang terdapat lima kriteria yang digunakan pada kuesioner, hasil rata-rata pencapaian pengelolaan pada level 1 yaitu 87% dengan nilai rating *Fully Achieved* (F). Hal ini menunjukkan pengelolaan dilaksanakan dengan sepenuhnya. Contoh perhitungan level 1 dapat dilihat sebagai berikut:

langkah pertama:

- kriteria 1 → 3+4+4+3+4=18 → 18 x 100 ÷ 20 = 90
- kriteria 2 → 3+4+4+2+4=17 → 17 x 100 ÷ 20 = 85

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. kriteria 3  $\rightarrow 3+4+3+3+3=16 \rightarrow 16 \times 100 \div 20=80$
4. kriteria 4  $\rightarrow 3+4+4+3+4=18 \rightarrow 18 \times 100 \div 20=90$
5. kriteria 5  $\rightarrow 3+4+4+3+3=17 \rightarrow 17 \times 100 \div 20=85$

langkah kedua dengan penjumlahan dari kelima kriteria:

$$90+85+80+90+85=430 \rightarrow 430 \div 5=87\%$$

Adapun pencapaian dan hasil pembahasan seperti yang terlihat pada Tabel 4.4 berikut:

**Tabel 4.4.** Hasil dan Pembahasan Level 1

No.	Kriteria	Persentase	Pembahasan
1	menilai ketersediaan, Kinerja, kapasitas dari layanan dan sumber daya TI untuk memastikan bahwa biaya sesuai dengan kinerja yang tersedia untuk mendukung kebutuhan bisnis dan memenuhi ketentuan SLA. Membuat dokumen data analisa ketersediaan sumber daya saat ini, kinerja dan kapasitas dasar untuk perbandingan dimasa depan.	90	pada proses ini sudah dilakukan penilaian ketersediaan sumber daya TI saat ini, kinerja sistem untuk mendukung kegiatan akademik, dan penilaian fasilitas yang tersedia (kapasitas) dari layanan TI. Akan tetapi belum terdapat bukti dokumen secara lengkap dalam pembuatan dokumen untuk memenuhi ketentuan SLA, karena belum ada penanggung jawab khusus dalam pembuatan dokumen ini, SLA disini maksudnya sebagai <i>Blueprint</i> layanan sumber daya TI yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan bagian administrasi akademik STMIK Amik Riau.
2	Mengidentifikasi layanan penting untuk perusahaan, memetakan layanan dan sumber daya TI untuk proses bisnis, dan mengidentifikasi dependensi bisnis. Pastikan bahwa dampak dari sumber daya yang tidak tersedia sepenuhnya disepakati dan diterima oleh pelanggan.	85	analisa dampak bisnis sudah dilakukan berdasarkan kebutuhan pelanggan saat ini yang lebih diutamakan, namun tidak tersedia sepenuhnya seperti layanan pemetaan dan sumber daya TI untuk proses bisnis bagian administrasi akademik STMIK Amik Riau.

Tabel 4.4 Hasil dan pembahasan level 1 (Tabel lanjutan...)

No.	Kriteria	Persentase	Pembahasan
3	Merencanakan dan memprioritaskan ketersediaan, kinerja dan kapasitas implikasi dari perubahan kebutuhan bisnis dan permintaan layanan.	80	proses perencanaan pembuatan layanan baru sudah dilakukan sesuai dengan perencanaan bagian pengembangan SI STMIK Amik Riau, akan tetapi belum dibuatkan dokumen formal perencanaannya dan SOP yang lengkap dalam penggunaan sistem yang dibuat, buktinya setiap semester ada 2 tambahan layanan baru yang dikembangkan bagian SISFO, akan tetapi jika ada kendala pada layanan akademik yang ada saat ini diprioritaskan diperbaiki terlebih dahulu sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
4	Memantau, mengukur, menganalisa, melaporkan dan mengulas ketersediaan, kinerja dan kapasitas sumber daya TI. Mengidentifikasi penyimpangan dari penetapan acuan dasar.	90	pada proses ini sudah dilakukan sesuai dengan kebutuhan sistem saat ini, akan tetapi proses pelaporan belum melibatkan prosedur dan dokumen formal yang bisa menjadi acuan untuk analisa secara berkelanjutan.
5	Menyampaikan penyimpangan dengan menyelidiki dan menyelesaikan identifikasi masalah ketersediaan, kinerja dan kapasitas.	85	proses penyelidikan dalam mengatasi penyimpangan masalah ketersediaan, kinerja dan kapasitas sumber daya TI telah dilakukan sebagian besar. dibuktikan dengan adanya dokumen data infrastruktur TI saat ini. namun kekurangannya terdapat pada hasil akhir penyelesaian masalah karena masih terhambat kekurangan sumber daya yang efisien. Seperti infrastruktur hardware yang masih belum upgrade dan sudah mulai ketinggalan, akan tetapi untuk mengelola sistem saat ini masih saja dipakai karena belum ada perencanaan perbaikan sumber daya TI.

#### 4.7.2 Level 2 Manage Process

Kriteria pada level ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengelolaan masalah SIASAR terlaksana dan terpenuhi tujuannya, apakah sudah dikelola dengan baik. Didalam level ini terdapat 2 proses atribut yaitu *Performance Management* dan *Work Product Management*.

##### 1. PA 2.1 Performance Management

Pada atribut ini digunakan untuk untuk dapat mengetahui tingkat performa

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

proses pengelolaan SIASAR. Pengelolaan Kuesioner pada level 2 PA 2.1 dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut:

**Tabel 4.5.** Tabel Perhitungan Pengelolahan Kuesioner BAI04 Level 2 PA 2.1

Kriteria	Responden					Total	Nilai	Rata-rata(%)
	1	2	3	4	5			
Level 1								
Kriteria 1	4	3	4	3	3	17	85	
kriteria 2	2	2	3	3	3	13	65	
kriteria 3	4	4	3	3	3	17	85	77
kriteria 4	3	3	4	3	2	15	75	
kriteria 5	3	3	3	3	3	15	75	

Tabel diatas merupakan hasil perhitungan dari level 2 PA 2.1 (*Performance Management*) yang merupakan atribut pertama level 2 (*Manage Process*), pada level ini terdapat lima kriteria yang digunakan pada kuesioner, hasil rata-rata pencapaian pengelolaan pada level 2 PA 2.1 yaitu 77% dengan nilai rating *Largely Archieved* (L). Hal ini menunjukkan kriteria secara garis besar sudah tercapai meskipun masih ada beberapa kelemahan. Contoh perhitungan level 2 PA 2.1 dapat dilihat sebagai berikut:

langkah pertama:

1. kriteria 1  $\rightarrow 4+3+4+3+3=17 \rightarrow 17 \times 100 \div 20=85$
2. kriteria 2  $\rightarrow 2+2+3+3+3=13 \rightarrow 13 \times 100 \div 20=65$
3. kriteria 3  $\rightarrow 4+4+3+3+3=17 \rightarrow 17 \times 100 \div 20=85$
4. kriteria 4  $\rightarrow 3+3+4+3+2=15 \rightarrow 15 \times 100 \div 20=75$
5. kriteria 5  $\rightarrow 3+3+3+3+3=15 \rightarrow 15 \times 100 \div 20=75$

langkah kedua dengan penjumlahan dari kelima kriteria:

$$85+65+85+75+75=385 \rightarrow 385 \div 5=77\%$$

Adapun pencapaian dan hasil pembahasan PA 2.1 (*Performance Management*) seperti yang terlihat pada Tabel 4.6 berikut:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 4.6.** Hasil dan Pembahasan Level 2 PA 2.1

No.	Kriteria	Persentase	Pembahasan
1	Mendeskripsikan secara jelas adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian terhadap pertimbangan saat ini dan masa mendatang dalam penilaian ketersediaan, kinerja dan kapasitas layanan dan sumber daya, kebutuhan pelanggan, prioritas bisnis, tujuan bisnis, dampak anggaran, pemanfaatan sumber daya, kemampuan IT dan tren industri.	85	proses perencanaan, monitor dan penyelesaian masalah sudah dilakukan tetapi tidak menyeluruh, karena belum ada penanggung jawab khusus dalam penyelesaian masalah ini, sehingga perlu di buat perencanaan untuk pembuatan badan penanggung jawab khusus dari masalah sumber daya, kebutuhan pelanggan, prioritas bisnis, tujuan bisnis, dampak anggaran, dan pemanfaatan sumber daya, agar proses bisnis dapat di analisa secara berkelanjutan di badan administrasi akademik STMIK Amik Riau.
2	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian pada proses mengidentifikasi solusi atau layanan yang sangat penting dalam proses manajemen ketersediaan. Memetakan solusi yang dipilih atau layanan untuk aplikasi dan infrastruktur (IT dan fasilitas) untuk perencanaan ketersediaan.	65	proses perencanaan pemetaan masalah dalam proses mengidentifikasi solusi dalam manajemen ketersediaan infrastruktur TI sudah dilakukan, namun proses analisa tidak berjalan secara berkelanjutan, hanya dilakukan pada saat dibutuhkan perbaikan saja.
3	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada peninjauan dampak ketersediaan dan kapasitas dari tren analisis layanan dalam mengidentifikasi perubahan kebutuhan bisnis dan peluang perbaikan, selanjutnya memprioritaskan perbaikan yang diperlukan dan menciptakan rencana ketersediaan dan kapasitas dengan harga wajar.	85	proses perencanaan, monitoring dan penyesuaian dalam mengidentifikasi perubahan kebutuhan bisnis sudah dilakukan berdasarkan permasalahan yang dibutuhkan pelanggan saat ini lebih di prioritaskan, dan dengan mempertimbangkan rencana ketersediaan dan kapasitas harga yang wajar, jika tidak sesuai dengan kapasitas harga yang diharakan langsung dilakukan di rapatkan dengan atasan untuk mendapatkan solusi dari permasalahan yang terjadi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 4.6** Hasil dan pembahasan level 2 PA 2.1 (Tabel lanjutan...)

No.	Kriteria	Persentase	Pembahasan
4	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada penetapan proses pengumpulan data untuk menyediakan manajemen dengan monitoring dan pelaporan informasi untuk ketersediaan, kinerja dan kapasitas beban kerja dari semua sumber informasi yang terkait. Selanjutnya memberikan laporan rutin hasilnya dalam bentuk yang tepat untuk diperiksa oleh IT dan manajemen.	75	proses pelaporan tidak dilakukan secara rutin, proses pelaporan pada proses ini hanya dilakukan pada saat dibutuhkan saja, sehingga tidak ada acuan dalam pembuatan format laporan yang tepat untuk diperiksa oleh manajemen.
5	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses Mendapatkan pengarahan dari pemilik proyek untuk memastikan tingkatan yang sesuai dari ketersediaan kinerja untuk memproses beban kerja, mengidentifikasi kesenjangan kinerja berdasarkan pemantauan kinerja saat ini.	75	pengarahan tentang perencanaan, monitoring dan penyesuaian masalah sudah dilakukan pimpinan BAAK dalam memproses beban kerja. proses ini hanya dilakukan pada saat rapat agenda semesteran yang dilakukan STMik Amik Riau sehingga masih umum, belum ada rapat khusus yang dilakukan ketua BAAK dengan bawahan dalam mendalami permasalahan yang terjadi saat ini dan harapan yang diinginkan dimasa yang akan datang.

## 2. PA 2.2 Work Product Management

Pada atribut proses ini digunakan untuk mengukur sejauh mana hasil kerja dalam proses pengelolaan masalah yang telah dikelola (biasanya berupa dokumen). Pengelolaan Kuesioner pada level 2 PA 2.1 dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut:

**Tabel 4.7.** Tabel Perhitungan Pengelolaan Kuesioner BAI04 Level 2 PA 2.2

Kriteria	Responden					Total	Nilai	Rata-rata(%)
	1	2	3	4	5			
Level 1								
Kriteria 1	4	4	4	3	3	18	90	
kriteria 2	2	2	2	3	3	12	60	
kriteria 3	3	3	3	3	3	15	75	78
kriteria 4	3	3	4	3	3	16	80	
kriteria 5	4	4	3	3	3	17	85	

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  - Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel diatas merupakan hasil perhitungan dari level 2 PA 2.2 (*Work Product Management*) yang merupakan atribut kedua level 2 (*Manage Process*), pada level ini terdapat lima kriteria yang digunakan pada kuesioner, hasil rata-rata pencapaian pengelolaan pada level 2 PA 2.1 yaitu 78% dengan nilai rating *Largely Achieved* (L). Hal ini menunjukkan kriteria secara garis besar sudah tercapai meskipun masih ada beberapa kelemahan. Contoh perhitungan level 2 PA 2.2 dapat dilihat sebagai berikut:

langkah pertama:

1. kriteria 1 → 4+4+4+3+3=18 → 18 x 100 ÷ 20=90
2. kriteria 2 → 2+2+2+3+3=12 → 12 x 100 ÷ 20=60
3. kriteria 3 → 3+3+3+3+3=15 → 15 x 100 ÷ 20=75
4. kriteria 4 → 3+3+4+3+3=16 → 16 x 100 ÷ 20=80
5. kriteria 5 → 4+4+3+3+3=17 → 17 x 100 ÷ 20=85

langkah kedua dengan penjumlahan dari kelima kriteria:

$$90+60+75+80+85=390 \rightarrow 390 \div 5=78\%$$

Adapun pencapaian dan hasil pembahasan seperti yang terlihat pada Tabel 4.8 berikut:

**Tabel 4.8.** Hasil dan Pembahasan level 2 PA 2.2

No.	Kriteria	Persentase	Pembahasan
1	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian terhadap proses menindaklanjuti semua insiden yang disebabkan oleh kinerja dan kapasitas yang tidak memadai. Melakukan evaluasi secara rutin tingkat kinerja saat ini untuk semua tingkatan pengolahan (permintaan bisnis, kapasitas layanan dan kapasitas sumberdaya) dengan membandingkan terhadap trend dan SLA, mempertimbangkan perubahan dalam lingkungan.	90	Proses evaluasi belum dilakukan secara rutin, hanya dilakukan pada saat dibutuhkan saja jika terjadi permasalahan yang harus ditindak lanjuti sesuai kebutuhan pelanggan pada bagian akademik, dibuktikan dengan beberapa dokumen formal dan sop penggunaan sistem, akan tetapi dokumen pengembangan dan sop tersebut masih belum lengkap, karena masih kurang perhatian dari pihak STMik Amik Riau dalam mengatasi permasalahan ini, sehingga tidak ada acuan yang bisa dijadikan untuk melakukan proses evaluasi secara rutin.



Tabel 4.8 Hasil dan pembahasan level 2 PA 2.2 (Tabel lanjutan...)

No.	Kriteria	Persentase	Pembahasan
2	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses membuat scenario berdasarkan data yang dikumpulkan, menggambarkan situasi ketersediaan masa depan untuk menggambarkan berbagai tingkat kapasitas potensi yang dibutuhkan untuk mencapai ketersediaan kinerja. Dan menentukan bahwa sasaran kinerja tidak bisa tercapai berdasarkan scenario.	60	proses menggambarkan situasi ketersediaan sumber daya TI dan kapasitas SI dimasa akan datang masih kurang efektif, karena tidak ada penanggung jawab khusus, proses ini dilakukan bagian SISFO langsung yang pekerjaan utamanya adalah mengatasi permasalahan SI dan sekaligus merangkap sebagai dosen, sehingga pekerjaan tidak menjadi efektif dan terfokus. dibuktikan dengan beberapa dokumen data kebutuhan infrastruktur teknologi informasi, dan juga dokumen rencana pengembangan SIASAR yang masih belum lengkap.
3	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses menyesuaikan rencana kinerja, kapasitas dan SLA berdasarkan proses yang diusulkan, memastikan manajemen melakukan perbandingan dari permintaan yang sebenarnya pada sumber daya dengan memperkirakan pasokan dan permintaan untuk mengevaluasi teknik prediksi saat ini dan melakukan perbaikan jika memungkinkan.	75	proses ini sudah dilakukan sebagian besar, manajemen sudah mengevaluasi berdasarkan kebutuhan pelanggan yang dibutuhkan, dibuktikan dengan pada saat perkuliahan online karena wabah covid 19, sebelumnya pembuatan surat menyurat di bagian administrasi akademik (BAAK) dilakukan pengantaran syarat secara manual dan di antar langsung ke bagian akademik, karena perkuliahan daring pada sistem pembuatan surat dilakukan perbaikan dengan menambahkan item pembuatan online secara barcode.
4	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses mengintegrasikan pemantauan dan pelaporan kegiatan dalam kegiatan pengelolaan kapasitas yang berulang, dan pemberian laporan kapasitas untuk proses penganggaran.	80	proses ini sudah dilakukan sebagian besar pada saat permasalahan terjadi saja, namun pelaporannya masih belum dilakukan secara maksimal dan berkelanjutan, karena hanya dilakukan secara manual dan belum melibatkan dokumen formal, jika permasalahan sudah teratasi selanjutnya tidak ada perencanaan untuk melakukan proses yang sama secara berulang, sehingga bisa menjadi acuan dalam pembuatan laporan penganggaran kebutuhan sistem untuk masa yang akan datang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 4.8** Hasil dan pembahasan level 2 PA 2.2 (Tabel lanjutan...)

No.	Kriteria	Persentase	Pembahasan
5	Adanya perencanaan, monitoring dan penyesuaian pada proses menetapkan tindakan korektif (misalnya pergeseran beban kerja, memprioritaskan tugas-tugas atau menambahkan sumber, ketika kinerja dan kapasitas masalah teridentifikasi). Dan mendefinisikan prosedur eskalasi (peningkatan) untuk resolusi cepat dalam hal darurat dan masalah kinerja.	85	proses ini sudah dilakukan sebagian besar, namun belum ada SOP yang lengkap mengenai alur penggunaan sistem dan SOP mengatasi permasalahan, contohnya barcode pengajuan mahasiswa terkadang tidak bisa terbaca pada bagian BAAK dan terjadi data double karena mahasiswa menginputkan data yang berulang, jika terjadi permasalahan ini langsung diatasi kebagian SISFO.

Berdasarkan Perhitungan pada 2 Atribut level 2 di atas, hasil rata-rata dari kedua atribut proses yaitu 77.5 dengan nilai rating *Largely Achieved* (L). hal ini menunjukkan bahwa pada level ini kriteria secara garis besar sudah tercapai meski masih ada kelemahan.

Langkah ketiga penjumlahan dari rata-rata kedua PA 2.1 dan PA 2.2:

$$77 + 78 = 155 \rightarrow 155 \div 2 = 77.5\%$$

**4.7.3 Level 3 (*Established Process*)**

kriteria level 3 ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana proses standar yang dikelola untuk mendukung pengerjaan dari proses mengelola masalah yang telah didefinisikan di STMIK Amik Riau dalam pengelolaan masalah SIASAR agar mampu untuk mencapai hasil yang diinginkan. Di dalam level ini terdapat 2 atribut proses yaitu *Process Definition* dan *Process Deployment*.

Untuk lebih jelasnya berikut merupakan pengolahan kuesioner Level 3:

1. PA 3.1 *Process Definition*

Pada atribut proses ini digunakan untuk mengetahui sudah sejauh mana standar kelola hasil kerja yang dihasilkan dalam mendukung pengerjaan dari proses yang telah didefinisikan. Pengelolaan Kuesioner pada level 3 PA 3.1 dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut:

**Tabel 4.9.** Tabel Perhitungan Pengolahan Kuesioner BAI04 Level 3 PA 3.1

Kriteria	Responden					Total	Nilai	Rata-rata(%)
	1	2	3	4	5			
Level 1								
Kriteria 1	2	3	2	2	2	11	55	



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 4.9** Tabel tanpa nama (Tabel Perhitungan pengolahan kuesioner BAI04 level 3 PA 3.1)

Kriteria	Responden					Total	Nilai	Rata-rata(%)
	1	2	3	4	5			
kriteria 2	3	2	2	3	2	12	60	65
kriteria 3	2	4	3	3	2	14	70	
kriteria 4	3	4	4	3	3	17	85	
kriteria 5	3	2	1	3	2	11	55	

Tabel diatas merupakan hasil perhitungan dari level 3 PA 3.1 (*Process Definition*) yang merupakan atribut pertama level 3 (*Established Process*), pada level ini terdapat lima kriteria yang digunakan pada kuesioner, hasil rata-rata pencapaian pengelolaan pada level 3 PA 3.1 yaitu 65% dengan nilai rating *Largely Achieved (L)*. Hal ini menunjukkan kriteria secara garis besar sudah tercapai meskipun masih ada beberapa kelemahan. Contoh perhitungan level 3 PA 3.1 dapat dilihat sebagai berikut:

langkah pertama:

1. kriteria 1 → 2+3+2+2+2=11 → 11 x 100 ÷ 20 = 55
2. kriteria 2 → 3+2+2+3+2=12 → 12 x 100 ÷ 20 = 60
3. kriteria 3 → 2+4+3+3+2=14 → 14 x 100 ÷ 20 = 70
4. kriteria 4 → 3+4+4+3+3=17 → 17 x 100 ÷ 20 = 85
5. kriteria 5 → 3+2+1+3+2=11 → 11 x 100 ÷ 20 = 55

langkah kedua dengan penjumlahan dari kelima kriteria:

$$55+60+70+85+55=325 \rightarrow 325 \div 5=65\%$$

Adapun pencapaian dan hasil pembahasan seperti yang terlihat pada Tabel 4.10 berikut:

**Tabel 4.10.** Hasil dan Pembahasan Level 3 PA 3.1

No.	Kriteria	Persentase	Pembahasan
1	Adanya implementasi proses pertimbangan saat ini dan masa mendatang dalam penilaian ketersediaan, kinerja dan kapasitas layanan sumber daya, kebutuhan pelanggan, prioritas organisasi, tujuan organisasi, dampak anggaran, pemanfaatan sumber daya. Serta adanya implementasi dalam menindak lanjuti semua insiden yang disebabkan oleh kinerja atau kapasitas yang tidak memadai.	55	proses implementasi dalam penilaian kebutuhan sistem saat ini dan masa yang akan datang sudah dilakukan dan sudah ada dalam perencanaan, namun belum melibatkan dokumen formal karena belum ada dilakukan pembuatan blueprint pengembangan sistem informasi untuk masa depan secara khusus, hanya dokumen dalam bentuk umum saja yang dikelola bagian SIS-FO.



Tabel 4.10 Hasil dan pembahasan level 3 PA 3.1 (Tabel lanjutan...)

No.	Kriteria	Persentase	Pembahasan
2	Adanya implementasi mengidentifikasi solusi atau layanan yang sangat penting dalam proses manajemen ketersediaan. Memetakan solusi yang dipilih atau layanan untuk aplikasi dan infrastruktur (IT dan fasilitas) untuk perencanaan ketersediaan.	60	proses mengidentifikasi solusi atau mengidentifikasi layanan yang sangat penting sudah dilakukan sebagian besar, namun proses mengidentifikasi belum berdasarkan pemetaan solusi karena belum ada dokumen proses pemetaan solusi yang dibuat, sehingga proses ini belum ada acuan dalam implementasinya, penyelesaian permasalahan hanya melihat berdasarkan permasalahan yang terjadi.
3	Adanya implementasi meninjau dampak ketersediaan dan kapasitas dari tren analisis layanan dalam mengidentifikasi perubahan kebutuhan bisnis dan peluang perbaikan, selanjutnya memprioritaskan perbaikan yang diperlukan dan menciptakan rencana ketersediaan dan kapasitas dengan harga wajar.	70	proses ini sudah dilakukan dengan baik sebagian besar, dibuktikan dengan mendahulukan perbaikan masalah sistem yang diperlukan terlebih dahulu berdasarkan kebutuhan pelanggan saat ini.
4	Adanya implementasi menetapkan proses pengumpulan data untuk menyediakan manajemen dengan monitoring dan pelaporan informasi untuk ketersediaan, kinerja dan kapasitas beban kerja dari semua sumber informasi yang terkait. Selanjutnya memberikan laporan rutin hasilnya dalam bentuk yang tepat untuk diperiksa oleh IT dan manajemen.	85	pengumpulan data hanya dilakukan pada saat diperlukan saja, dan belum ada kegiatan rutin dalam memberikan laporan, sehingga belum ada acuan dalam pembuatan laporan yang tepat untuk diperiksa oleh bagian IT dan manajemen BAAK secara rutin. Proses ini perlu ada bagian khusus yang menangani proses pelaporan ini, karena sangat perlu dalam memprediksi kebutuhan sistem dimasa akan datang.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Tabel 4.10** Hasil dan pembahasan level 3 PA 3.1 (Tabel lanjutan...)

No.	Kriteria	Persentase	Pembahasan
5	Adanya implementasi proses Mendapatkan pengarahan dari pemilik proyek untuk memastikan tingkatan yang sesuai dari ketersediaan kinerja untuk memproses beban kerja, mengidentifikasi kesenjangan kinerja berdasarkan pemantauan kinerja saat ini.	55	pengarahan dari manajemen BAAK dilakukan pada rapat sesuai agenda tahunan STMIC Amik Riau, seharusnya dibuatkan agenda khusus dengan bawahan BAAK dalam memastikan tingkatan ketersediaan BAAK apakah saat ini sudah mendukung kegiatan akademik, dan membuat badan penanggung jawab khusus dalam pembuatan laporan dan blueprint pengembangan sistem secara berkelanjutan.

**2. PA 3.2 Process Deployment**

Kriteria pada atribut proses level ini adalah untuk mengetahui sudah seberapa jauh proses standar secara efektif telah dijalankan seperti proses yang telah didefinisikan untuk mencapai hasil dari proses yang diinginkan. Pengelolaan Kuesioner pada level 3 PA 3.2 dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut:

**Tabel 4.11.** Tabel Perhitungan Pengelolaan Kuesioner BAI04 Level 3 PA 3.2

Kriteria	Responden					Total	Nilai	Rata-rata(%)
	1	2	3	4	5			
Level 1								
Kriteria 1	4	4	4	3	3	18	90	
kriteria 2	3	3	2	3	2	13	65	
kriteria 3	3	4	4	3	2	16	80	70
kriteria 4	3	3	3	3	3	15	75	
kriteria 5	1	2	1	2	2	8	40	

Tabel diatas merupakan hasil perhitungan dari level 3 PA 3.2 (*Process Deployment*) yang merupakan atribut kedua level 3 (*Established Process*), pada level ini terdapat lima kriteria yang digunakan pada kuesioner, hasil rata-rata pencapaian pengelolaan pada level 3 PA 3.2 yaitu 70% dengan nilai rating *Largely Achieved* (L). Contoh perhitungan level 3 PA 3.1 dapat dilihat sebagai berikut:

langkah pertama:

- kriteria 1 → 4+4+4+3+3=18 → 18 x 100 ÷ 20=90
- kriteria 2 → 3+3+2+3+2=13 → 13 x 100 ÷ 20=65

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. kriteria 3 → 3+4+4+3+2=16 → 16 x 100 ÷ 20 = 80
4. kriteria 4 → 3+3+3+3+3=15 → 15 x 100 ÷ 20 = 75
5. kriteria 5 → 1+2+1+2+2=8 → 11 x 100 ÷ 20 = 40

langkah kedua dengan penjumlahan dari kelima kriteria:

$$90+65+80+75+40=350 \rightarrow 350 \div 5=70\%$$

Adapun pencapaian dan hasil pembahasan seperti yang terlihat pada

Tabel 4.12 berikut:

**Tabel 4.12.** Hasil dan Pembahasan Level 3 PA 3.2

No.	Kriteria	Persentase	Pembahasan
1	Telah melakukan implementasi proses mengevaluasi secara rutin tingkat kinerja saat ini untuk semua tingkatan pengolahan (permintaan organisasi, kapasitas pelayanan dan kapasitas sumber daya) dengan membandingkannya terhadap tren dan SLA, mempertimbangkan perubahan dalam lingkungan.	90	proses implementasi mengevaluasi tingkat kinerja saat ini untuk semua tingkatan belum dilakukan secara rutin dan berkelanjutan, proses evaluasi hanya dilakukan pada saat diperlukan dan saat permasalahan sudah terjadi, belum ada bukti lengkap evaluasi secara rutin dilakukan di BAAK karena masih kurang perhatian manajemen dalam proses analisa sumber daya TI.
2	Adanya implementasi membuat scenario berdasarkan data yang dikumpulkan, menggambarkan situasi ketersediaan masa depan untuk menggambarkan berbagai tingkat kapasitas potensi yang dibutuhkan untuk mencapai ketersediaan kinerja. Dan menentukan bahwa sasaran kinerja tidak bias tercapai berdasarkan scenario.	65	implementasi pembuatan scenario berdasarkan data yang menggambarkan situasi ketersediaan di masa akan datang sudah dilakukan sebagian kecil, akan tetapi tidak dilakukan secara berkelanjutan, belum ada bukti dokumen formal dalam pembuatan scenario ini, karena implementasi penyelesaian scenario yang ada masih kurang diperhatikan pihak manajemen.
3	Adanya implementasi menyesuaikan rencana kinerja, kapasitas dan SLA berdasarkan proses yang diusulkan, memastikan manajemen melakukan perbandingan dari permintaan yang sebenarnya pada sumber daya dengan memperkirakan pasokan dan permintaan untuk mengevaluasi teknik prediksi saat ini dan melakukan perbaikan jika memungkinkan.	80	implementasi proses menyesuaikan rencana kinerja sudah dilakukan sebagian besar, namun tidak ada terdapat bukti dokumen dalam proses ini.



**Tabel 4.12** Hasil dan pembahasan level 3 PA 3.2 (Tabel lanjutan...)

No.	Kriteria	Persentase	Pembahasan
4	Adanya implementasi mengintegrasikan pemantauan dan pelaporan kegiatan dalam kegiatan pengelolaan kapasitas yang berulang, dan pemberian laporan kapasitas untuk proses penganggaran.	75	pada proses ini masih belum dilakukan pelaporan pengelolaan kapasitas yang berulang dan berkelanjutan, proses ini hanya dilakukan pada saat diperlukan saja dan saat diminta atasan BAAK.
5	Adanya implementasi proses menetapkan tindakan korektif (misalnya pergeseran beban kerja, memprioritaskan tugas-tugas atau menambahkan sumber, ketika kinerja dan kapasitas masalah teridentifikasi). Dan mendefinisikan prosedur eskalasi (peningkatan) untuk resolusi cepat dalam hal darurat dan masalah kinerja.	40	proses ini sudah dilakukan sebagian kecil, tetapi tidak ada prosedur yang jelas yang menjelaskan dalam proses menetapkan tindakan korektif yang diperlukan.

Berdasarkan Perhitungan pada 2 Atribut level 3 di atas, hasil rata-rata dari kedua atribut proses yaitu 67.5 dengan nilai rating *Largely Achieved* (L). hal ini menunjukkan bahwa pada level ini kriteria secara garis besar sudah tercapai meski masih ada kelemahan.

Langkah ketiga penjumlahan dari rata-rata kedua PA 3.1 dan PA 3.2:  
 $65 + 70 = 135 \rightarrow 135 \div 2 = 67.5\%$

**4.7.4 Level 4 (Predictable Process)**

Kriteria pada level ini adalah untuk mengetahui tingkat pengelolaan masalah sistem yang dioperasikan dengan batasan yang sudah ditetapkan. Pada level ini terdapat 2 atribut proses yaitu *Process measurement* dan *Process Control*.

1. PA 4.1 *Process Measurement*

Kriteria pada level ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran digunakan untuk memastikan bahwa performa proses mendukung pencapaian tujuan proses untuk mendukung tujuan organisasi. Pengelolaan Kuesioner pada level 4 PA 4.1 dapat dilihat pada Tabel 4.13 berikut:

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 4.13.** Tabel Perhitungan Pengelolahan Kuesioner BAI04 Level 4 PA 4.1

Kriteria	Responden					Total	Nilai	Rata-rata(%)
	1	2	3	4	5			
Level 1								
Kriteria 1	2	1	1	2	2	8	40	
kriteria 2	1	2	2	3	2	10	50	
kriteria 3	1	1	1	2	1	6	30	46
kriteria 4	1	2	2	2	2	9	45	
kriteria 5	3	2	3	3	2	13	65	

Tabel diatas merupakan hasil perhitungan dari level 4 PA 4.1 (*Process Measurement*) yang merupakan atribut pertama level 4 (*Predictable Process*), pada level ini terdapat lima kriteria yang digunakan pada kuesioner, hasil rata-rata pencapaian pengelolaan pada level 4 PA 4.1 yaitu 46% dengan nilai rating *Partially Achieved* (P). Contoh perhitungan level 4 PA 4.1 dapat dilihat sebagai berikut:

langkah pertama:

1. kriteria 1  $\rightarrow 2+1+1+2+2=8 \rightarrow 8 \times 100 \div 20=40$
2. kriteria 2  $\rightarrow 1+2+2+3+2=10 \rightarrow 10 \times 100 \div 20=50$
3. kriteria 3  $\rightarrow 1+1+1+2+1=6 \rightarrow 6 \times 100 \div 20=30$
4. kriteria 4  $\rightarrow 1+2+2+2+2=9 \rightarrow 9 \times 100 \div 20=45$
5. kriteria 5  $\rightarrow 3+2+3+3+2=13 \rightarrow 13 \times 100 \div 20=65$

langkah kedua dengan penjumlahan dari kelima kriteria:

$$40+50+30+45+65=230 \rightarrow 230 \div 5=46\%$$

Adapun pencapaian dan hasil pembahasan seperti yang terlihat pada Tabel 4.14 berikut:

**Tabel 4.14.** Hasil dan Pembahasan Level 4 PA 4.1

No.	Kriteria	Persentase	Pembahasan
1	Mempunyai proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mengidentifikasi dan menindak lanjuti semua insiden yang disebabkan oleh kinerja dan kapasitas yang tidak memadai.	40	belum terdapat bukti dokumen formal lengkap (SOP) yang menjelaskan mekanisme prosedur pengoperasian bagian administrasi akademik (BAAK), dan prosedur untuk menindaklanjuti insiden yang disebabkan oleh kinerja dan kapasitas sumber daya yang tidak memadai.



**Tabel 4.14** Hasil dan pembahasan level 4 PA 4.1 (Tabel lanjutan...)

No.	Kriteria	Persentase	Pembahasan
2	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mengidentifikasi solusi atau layanan yang sangat penting dalam proses manajemen ketersediaan. Memetakan solusi yang dipilih atau layanan untuk aplikasi dan infrastruktur (IT dan fasilitas) untuk perencanaan ketersediaan.	50	belum terdapat bukti lengkap dalam laporan proses bisnis pada bagian administrasi akademik (BAAK).
3	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada peninjauan dampak ketersediaan dan kapasitas dari tren analisis layanan dalam mengidentifikasi perubahan kebutuhan bisnis dan peluang perbaikan, selanjutnya memprioritaskan perbaikan yang diperlukan dan menciptakan rencana ketersediaan dan kapasitas dengan harga wajar.	30	pada proses ini sudah dilakukan sebagian kecil, memprioritaskan perbaikan yang diperlukan berdasarkan kebutuhan pelanggan saat ini, akan tetapi tidak ada penanggung jawab khusus dan prosedur yang jelas dalam peninjauan dampak ketersediaan saat ini, langsung dilakukan bagian SISFO jika perbaikan sistem diperlukan.
4	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada penetapan proses pengumpulan data untuk menyediakan manajemen dengan monitoring dan pelaporan informasi untuk ketersediaan, kinerja dan kapasitas beban kerja dari semua sumber informasi yang terkait. Selanjutnya memberikan laporan rutin hasilnya dalam bentuk yang tepat untuk diperiksa oleh IT dan manajemen.	45	proses pelaporan pada proses ini tidak dilakukan secara rutin dan berkelanjutan, hanya dilakukan pada saat diperlukan oleh pihak TI dan manajemen, dibuktikan belum ada bukti lengkap laporan perbaikan SI, laporan permasalahan dalam pelayanan BAAK, dan laporan perbaikan infrastruktur TI, karena belum ada pihak penanggung jawab dalam pembuatan laporan ini, hanya dilakukan secara umum jika diperlukan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 4.14** Hasil dan pembahasan level 4 PA 4.1 (Tabel lanjutan...)

No.	Kriteria	Persentase	Pembahasan
5	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses Mendapatkan pengarahan dari pemilik proyek untuk memastikan tingkatan yang sesuai dari ketersediaan kinerja untuk memproses beban kerja, mengidentifikasi kesenjangan kinerja berdasarkan pemantauan kinerja saat ini.	65	pada proses ini sudah dilakukan sebagian kecil, proses pengarahan dari pihak ketua manajemen BAAK sangat jarang dilakukan, belum ada identifikasi kesenjangan pemantauan kinerja saat ini untuk memprediksi kebutuhan dimasa depan, sehingga tindakan untuk memantau kinerja kebutuhan sistem dimasa depan masih belum terlaksana secara efektif dan sesuai dengan harapan pihak STMIK Amik Riau.

2. PA 4.2 *Process Control*

Kriteria pada level atribut ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh suatu proses kuantitatif bisa menghasilkan proses yang stabil, mampu, dan bisa diprediksi dalam batasan telah ditentukan. Pengelolaan Kuesioner pada level 4 PA 4.2 dapat dilihat pada Tabel 4.15 berikut:

**Tabel 4.15.** Tabel Perhitungan Pengelolaan Kuesioner BAI04 Level 4 PA 4.2

Kriteria	Responden					Total	Nilai	Rata-rata(%)
	1	2	3	4	5			
Level 1								
Kriteria 1	2	1	1	2	2	8	40	
kriteria 2	2	2	2	3	2	11	55	
kriteria 3	2	2	2	3	3	12	60	49
kriteria 4	2	1	1	3	2	9	45	
kriteria 5	1	2	1	3	2	9	45	

Tabel diatas merupakan hasil perhitungan dari level 4 PA 4.2 (*Process Control*) yang merupakan atribut kedua level 4 (*Predictable Process*), pada level ini terdapat lima kriteria yang digunakan pada kuesioner, hasil rata-rata pencapaian pengelolaan pada level 4 PA 4.2 yaitu 49% dengan nilai rating *Partially Achieved* (P). Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan pada level ini hanya tercapai pada sebagian kecil. Contoh perhitungan level 4 PA 4.1 dapat dilihat sebagai berikut:

langkah pertama:

$$1. \text{ kriteria } 1 \rightarrow 2+1+1+2+2=8 \rightarrow 8 \times 100 \div 20=40$$

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. kriteria 2  $\rightarrow 2+2+2+3+2=11 \rightarrow 11 \times 100 \div 20=55$
3. kriteria 3  $\rightarrow 2+2+2+3+3=12 \rightarrow 12 \times 100 \div 20=60$
4. kriteria 4  $\rightarrow 2+1+1+3+2=9 \rightarrow 9 \times 100 \div 20=45$
5. kriteria 5  $\rightarrow 1+2+1+3+2=9 \rightarrow 9 \times 100 \div 20=45$

langkah kedua dengan penjumlahan dari kelima kriteria:

$$40+55+60+45+45=245 \rightarrow 245 \div 5=49\%$$

Adapun pencapaian dan hasil pembahasan seperti yang terlihat pada Tabel 4.16 berikut:

**Tabel 4.16.** Hasil dan Pembahasan Level 4 PA 4.2

No.	Kriteria	Persentase	Pembahasan
1	Menetapkan proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mengevaluasi secara rutin tingkat kinerja saat ini untuk semua tingkatan permintaan organisasi, kapasitas pelayanan dan kapasitas sumber daya dengan membandingkan terhadap trend an SLA.	40	belum ada teknik analisa dan control yang sesuai dalam pengelolaan permasalahan ini. proses evaluasi dilaksanakan ketika ada masalah, kemudian masalah tersebut langsung ditindak tanpa menggunakan proses pengoperasian dan batasan-batasan tertentu.
2	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses membuat scenario berdasarkan data yang dikumpulkan, menggambarkan situasi ketersediaan masa depan untuk menggambarkan berbagai tingkat kapasitas potensi yang dibutuhkan untuk mencapai ketersediaan kinerja. Dan menentukan bahwa sasaran kinerja tidak bias tercapai berdasarkan scenario.	55	belum ada terdapat proses membuat scenario, sehingga belum ada gambaran situasi ketersediaan untuk masa depan dalam mencapai tingkat kapasitas potensi yang dibutuhkan bagian IT dan manajemen BAAK, sehingga sasaran kinerja saat ini tidak diketahui pada tingkat kapasitas yang memadai atau belum tercapai sesuai yang diharapkan.
	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses menyesuaikan rencana kinerja, kapasitas dan SLA berdasarkan proses yang diusulkan, memastikan manajemen melakukan perbandingan dari permintaan yang sebenarnya pada sumber daya dengan memperkirakan pasokan dan permintaan untuk mengevaluasi teknik prediksi saat ini dan melakukan perbaikan jika memungkinkan.	60	proses perbaikan permasalahan dilakukan apabila sudah terindikasi permasalahan sesuai dengan permintaan pelanggan saat ini, tanpa melakukan analisa sumber daya yang ada saat ini, sehingga apabila perbaikan dilakukan manajemen tidak mengetahui apakah sesuai dengan rencana kinerja, kapasitas dan kebutuhan SLA yang ada berdasarkan proses yang sudah diusulkan.



**Tabel 4.16 Hasil dan pembahasan level 4 PA 4.2 (Tabel lanjutan...)**

No.	Kriteria	Persentase	Pembahasan
4	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mengintegrasikan pemantauan dan pelaporan kegiatan dalam kegiatan pengelolaan kapasitas yang berulang, dan pemberian laporan kapasitas untuk proses penganggaran	45	hasil dari pengukuran yang berupa laporan sudah dikumpulkan pada saat penyelesaian masalah yang sudah terselesaikan, namun laporan jarang dianalisa ulang untukantisipasi permasalahan yang akan terjadi dimasa depan.
5	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses menetapkan tindakan korektif (misalnya pergeseran beban kerja, memprioritaskan tugas-tugas atau menambahkan sumber, ketika kinerja dan kapasitas masalah teridentifikasi). Dan mendefinisikan prosedur eskalasi (peningkatan) untuk resolusi cepat dalam hal darurat dan masalah kinerja.	45	belum adanya batasan yang ditetapkan pada kegiatan pengelolaan masalah, apabila masalah teridentifikasi langsung di ajukan ke bagian SISFO sebagai kepala pengembangan TI.

Berdasarkan Perhitungan pada 2 Atribut level 4 di atas, hasil rata-rata dari kedua atribut proses yaitu 47.5 dengan nilai rating *Partially Achieved* (P). hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan masalah pada level ini hanya tercapai pada sebagian kecil saja.

Langkah ketiga penjumlahan dari rata-rata kedua PA 4.1 dan PA 4.2:

$$46+49=95 \rightarrow 95 \div 2=47.5\%$$

#### 4.7.5 Level 5 (Optimizing Process)

Kriteria pada level ini digunakan untuk mengetahui bahwa *predictable level* secara kontinu dilaksanakan agar terpenuhi pengelolaan masalah untuk mencapai tujuan, visi, dan misi organisasi. level ini terdapat 2 atribut proses yaitu *Process Innovation* dan *Process Optimisation*.

##### 1. PA 5.1 *Process Innovation*

Kriteria pada level ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh perubahan proses yang telah diidentifikasi dari analisis penyebab umum dari adanya variasi didalam performa, dan dari investigasi pendekatan inovatif untuk mendefinisikan dan melaksanakan proses. Pengelolaan Kuesioner pada level 5 PA 5.1 dapat dilihat pada Tabel 4.17 berikut:

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 4.17.** Tabel Perhitungan Pengelolahan Kuesioner BAI04 Level 5 PA 5.1

Kriteria	Responden					Total	Nilai	Rata-rata(%)
	1	2	3	4	5			
Level 1								
Kriteria 1	2	2	1	3	1	9	45	
kriteria 2	1	1	2	2	1	7	35	
kriteria 3	2	2	1	3	2	10	50	46
kriteria 4	2	1	1	2	1	7	35	
kriteria 5	3	2	2	3	2	12	65	

Tabel diatas merupakan hasil perhitungan dari level 5 PA 5.1 (*Process Innovation*) yang merupakan atribut pertama level 5 (*Optimizing Process*), pada level ini terdapat lima kriteria yang digunakan pada kuesioner, hasil rata-rata pencapaian pengelolaan pada level 5 PA 5.1 yaitu 46% dengan nilai rating *Partially Achieved* (P). Contoh perhitungan level 5 PA 5.1 dapat dilihat sebagai berikut:

langkah pertama:

1. kriteria 1  $\rightarrow 2+2+1+3+1=9 \rightarrow 9 \times 100 \div 20=45$
2. kriteria 2  $\rightarrow 1+1+2+2+1=7 \rightarrow 7 \times 100 \div 20=35$
3. kriteria 3  $\rightarrow 2+2+1+3+2=10 \rightarrow 10 \times 100 \div 20=50$
4. kriteria 4  $\rightarrow 2+1+1+2+1=7 \rightarrow 7 \times 100 \div 20=35$
5. kriteria 5  $\rightarrow 3+2+2+3+2=12 \rightarrow 12 \times 100 \div 20=65$

langkah kedua dengan penjumlahan dari kelima kriteria:

$$45+35+50+35+65=230 \rightarrow 230 \div 5=46\%$$

Adapun pencapaian dan hasil pembahasan seperti yang terlihat pada Tabel 4.18 berikut:

**Tabel 4.18.** Hasil dan Pembahasan Level 5 PA 5.1

No.	Kriteria	Persentase	Pembahasan
1	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus terhadap proses pertimbangan saat ini dan masa mendatang dalam penilaian ketersediaan, kinerja dan kapasitas layanan dan sumber daya, kebutuhan pelanggan, prioritas organisasi, tujuan organisasi, dampak anggaran, pemanfaatan sumber daya, kemampuan IT dan tren industri.	45	Rencana peningkatan proses menganalisa permasalahan saat ini dan masa mendatang belum dilakukan secara berkelanjutan, belum terdapat dokumen formal seperti SOP yang lengkap pada bagian akademik (BAAK) dan blueprint pengembangan SI dan pengembangan infrastruktur TI untuk masa depan, karena perencanaan pengembangan sumber daya TI yang masih kurang diperhatikan pihak manajemen.
	Adanya proses terprediksi secara terus-menerus pada proses mengidentifikasi solusi atau layanan yang sangat penting dalam proses manajemen ketersediaan. Memetakan solusi yang dipilih atau layanan untuk aplikasi dan infrastruktur (IT dan fasilitas) untuk perencanaan ketersediaan.	35	proses identifikasi solusi dan layanan yang sangat penting dalam manajemen tidak berjalan secara efektif dan tidak dilakukan secara terus-menerus, karena kurang dukungan dari pihak STMIK Amik Riau.
3	Adanya proses terprediksi secara terus menerus pada peninjauan dampak ketersediaan dan kapasitas dari tren analisis layanan dalam mengidentifikasi perubahan kebutuhan bisnis dan peluang perbaikan, selanjutnya memprioritaskan perbaikan yang diperlukan dan menciptakan rencana ketersediaan dan kapasitas dengan harga wajar.	50	proses peninjauan dampak ketersediaan sudah dilakukan, akan tetapi tidak ada tindakan rutin yang dilakukan, proses memprioritaskan perbaikan sudah dilakukan hanya pada saat permasalahan sudah teridentifikasi.
4	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada penetapan proses pengumpulan data untuk menyediakan manajemen dengan monitoring dan pelaporan informasi untuk ketersediaan, kinerja dan kapasitas beban kerja dari semua sumber informasi yang terkait. Selanjutnya memberikan laporan rutin hasilnya dalam bentuk yang tepat untuk diperiksa oleh IT dan manajemen.	35	belum terdapat laporan dalam bentuk dokumen formal dalam proses pengumpulan data untuk memudahkan monitoring dan pelaporan informasi dari sumber yang terkait, hal ini disebabkan karena kurangnya dukungan dari pihak STMIK sendiri.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 4.18** Hasil dan pembahasan level 5 PA 5.1 (Tabel lanjutan...)

No.	Kriteria	Persentase	Pembahasan
5	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses Mendapatkan pengarahannya dari pemilik proyek untuk memastikan tingkatan yang sesuai dari ketersediaan kinerja untuk memproses beban kerja, mengidentifikasi kesenjangan kinerja berdasarkan pemantauan kinerja saat ini.	65	Proses mendapatkan pengarahannya hanya dilakukan pada saat acara rapat siklus semesteran, dan tahunan. sehingga waktu untuk pembahasan agar lebih signifikan dalam hal permasalahan ketersediaan kebutuhan TI ini tidak bisa memuaskan, karena waktu rapat yang terbatas yang harus dibahas juga untuk topik permasalahan yang lain.

### 2. PA 5.2 (*Process Optimisation*)

Kriteria pada level ini untuk mengetahui seberapa jauh defenisi, manajemen, dan performa proses agar memiliki hasil yang berdampak secara efektif untuk mencapai tujuan dari proses peningkatan. Pengelolaan Kuesioner pada level 5 PA 5.2 dapat dilihat pada Tabel 4.19 berikut:

**Tabel 4.19.** Tabel Perhitungan Pengelolahan Kuesioner BAI04 Level 5 PA 5.2

Kriteria	Responden					Total	Nilai	Rata-rata(%)
	1	2	3	4	5			
Level 1								
Kriteria 1	2	3	2	3	2	12	60	
kriteria 2	1	1	1	3	2	8	40	
kriteria 3	2	2	1	2	2	9	45	48
kriteria 4	1	1	1	3	2	8	40	
kriteria 5	2	2	2	3	2	11	55	

Tabel diatas merupakan hasil perhitungan dari level 5 PA 5.2 (*Process Optimisation*) yang merupakan atribut kedua level 5 (*Optimizing Process*), pada level ini terdapat lima kriteria yang digunakan pada kuesioner, hasil rata-rata pencapaian pengelolaan pada level 5 PA 5.2 yaitu 48% dengan nilai rating *Partially Achieved* (P). Contoh perhitungan level 5 PA 5.2 dapat dilihat sebagai berikut:

langkah pertama:

1. kriteria 1  $\rightarrow 2+3+2+3+2=12 \rightarrow 12 \times 100 \div 20=60$
2. kriteria 2  $\rightarrow 1+1+1+3+2=8 \rightarrow 8 \times 100 \div 20=40$
3. kriteria 3  $\rightarrow 2+2+1+2+2=9 \rightarrow 9 \times 100 \div 20=45$
4. kriteria 4  $\rightarrow 1+1+1+3+2=8 \rightarrow 8 \times 100 \div 20=40$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. kriteria  $5 \rightarrow 2+2+2+3+2=11 \rightarrow 11 \times 100 \div 20=55$   
 langkah kedua dengan penjumlahan dari kelima kriteria:  
 $60+40+45+40+55=240 \rightarrow 240 \div 5=48\%$   
 Adapun pencapaian dan hasil pembahasan seperti yang terlihat pada

Tabel 4.20 berikut:

**Tabel 4.20.** Hasil dan Pembahasan Level 5 PA 5.2

No.	Kriteria	Persentase	Pembahasan
1	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses mengevaluasi secara rutin tingkat kinerja saat ini untuk semua tingkatan pengolahan (permintaan organisasi, kapasitas pelayanan dan kapasitas sumber daya) dengan membandingkannya terhadap tren dan SLA, mempertimbangkan perubahan dalam lingkungan.	60	pada proses ini belum terlaksana secara efektif.
2	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses membuat scenario berdasarkan data yang dikumpulkan, menggambarkan situasi ketersediaan masa depan untuk menggambarkan berbagai tingkat kapasitas potensi yang dibutuhkan untuk mencapai ketersediaan kinerja. Dan menentukan bahwa sasaran kinerja tidak bisa tercapai berdasarkan scenario.	40	pada proses ini juga belum dilakukan manajemen secara efektif, karena kurangnya dukungan dari pihak STMIK dalam mengatasi permasalahan ketersediaan sumber daya TI.
3	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses menyesuaikan rencana kinerja, kapasitas dan SLA berdasarkan proses yang diusulkan, memastikan manajemen melakukan perbandingan dari permintaan yang sebenarnya pada sumber daya dengan memperkirakan pasokan dan permintaan untuk mengevaluasi teknik prediksi saat ini dan melakukan perbaikan jika memungkinkan.	45	proses perbaikan dalam pengembangan SIASAR sudah dilakukan pada bagian-bagian penting yang dibutuhkan pelanggan.
4	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses mengintegrasikan pemantauan dan pelaporan kegiatan dalam kegiatan pengelolaan kapasitas yang berulang, dan pemberian laporan kapasitas untuk proses penganggaran.	40	laporan kapasitas untuk proses penganggaran belum terdapat dalam bentuk dokumen formal, dan belum ada gugus tugas khusus yang mengelola permasalahan ini.

**Tabel 4.20** Hasil dan pembahasan level 5 PA 5.2 (Tabel lanjutan...)

No.	Kriteria	Persentase	Pembahasan
5	Adanya proses yang terprediksi secara terus-menerus pada proses menetapkan tindakan korektif (misalnya pergeseran beban kerja, memprioritaskan tugas-tugas atau menambahkan sumber, ketika kinerja dan kapasitas masalah teridentifikasi). Dan mendefinisikan prosedur eskalasi (peningkatan) untuk resolusi cepat dalam hal darurat dan masalah kinerja.	55	pada proses ini belum terlaksana secara efektif, karena belum ada prosedur yang jelas dalam menetapkan tindakan korektif yang diperlukan apabila terindikasi masalah kinerja darurat yang terjadi.

Berdasarkan Perhitungan pada 2 Atribut level 5 di atas, hasil rata-rata dari kedua atribut proses yaitu 47 dengan nilai rating *Partially Archieved* (P). hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan masalah pada level ini hanya tercapai pada sebagian kecil.

Langkah ketiga penjumlahan dari rata-rata kedua PA 5.1 dan PA 5.2:

$$46+48=94 \rightarrow 94 \div 2=47\%$$

#### 4.8 Ringkasan Perhitungan Data dan Pencapaian Level Kapabilitas

Berikut adalah ringkasan pengolahan data kuesioner domain proses BAI04 pengelolaan masalah yang dimuat didalam Tabel 4.21 berikut:

**Tabel 4.21.** Ringkasan Pencapaian Level Hasil Kuesioner BAI04

Level	1	2	3	4	5				
<b>Nama Proses:</b> BAI04 ( <i>Manage Availability and Capacity</i> )									
<b>Deskripsi:</b> seimbangkan kebutuhan bisnis saat ini dan masa depan dalam ketersediaan, kinerja, dan kapasitas dengan penyediaan layanan yang hemat biaya. sertakan penilaian kemampuan saat ini, peramalan kebutuhan masa depan berdasarkan persyaratan bisnis, analisis dampak bisnis, dan penilaian resiko untuk merencanakan dan mengimplementasikan tindakan untuk memenuhi persyaratan yang diidentifikasi.									
<b>Tujuan:</b> Untuk mempertahankan ketersediaan layanan, manajemen sumber daya yan efisien, dan optimalisasi kinerja sistem melalui prediksi kinerja masa depan dan persyaratan kapasitas.									
<b>Proses Atribut</b>	PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
<b>Rating Persentase</b>	87	77	78	65	70	46	49	46	48
<b>Rating Kriteria</b>	F	L	L	L	L	P	P	P	P
<b>Persentase Kapabilitas yang di raih</b>	87	77.5		67.5		47.5		47	
<b>Status</b>	Tercapai		Tercapai		Target				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada tabel diatas berdasarkan hasil pengukuran pada domain proses BAI04 pada SIASAR yang dilakukan mulai dari level 1 sampai level 5 menggunakan *Framework* COBIT 5 PAM, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

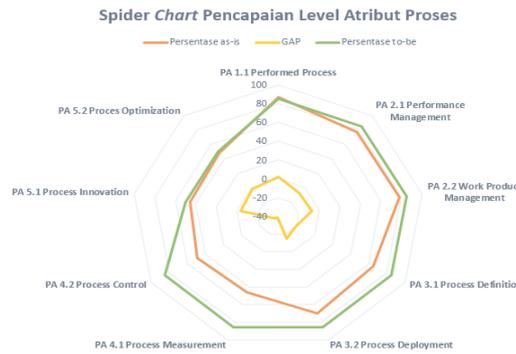
1. Level 1 memiliki pencapaian nilai atribut sebesar 87% yang berarti level ini berada pada rating nilai *Fully Achieved* (F). Hal ini menunjukkan bahwa proses pengelolaan masalah pada level ini sudah dilaksanakan sepenuhnya. Kriteria secara penuh sudah tercapai, terdapat bukti dan tidak ada kelemahan pada level ini.
2. level 2 ini memiliki pencapaian nilai rata-rata sebesar 77.5% yang berarti level ini berada pada rating nilai pada posisi *Largely Achieved* (L). Hal ini menunjukkan proses pengelolaan masalah dilaksanakan sebagian besar. Kriteria secara garis besar sudah tercapai akan tetapi masih ada beberapa kelemahan.
3. level 3 ini memiliki pencapaian nilai rata-rata sebesar 67.5% yang berarti level ini berada pada rating nilai pada posisi *Largely Achieved* (L). Hal ini menunjukkan proses pengelolaan masalah dilaksanakan sebagian besar. Kriteria secara garis besar sudah tercapai akan tetapi masih ada beberapa kelemahan.
4. level 4 ini memiliki pencapaian nilai atribut dengan rata-rata 47.5% yang berarti level ini berada pada rating nilai *Partially Achieved* (P). Hal ini menunjukkan bahwa proses pengelolaan masalahnya hanya dilakukan sebagian kecil saja. kriteria telah tercapai sebagian kecil dan terdapat bukti dan fakta mengenai kriteria yang telah dicapai.
5. level 5 ini memiliki pencapaian nilai atribut dengan rata-rata 47% yang berarti level ini berada pada rating nilai *Partially Achieved* (P). Hal ini menunjukkan bahwa proses pengelolaan masalahnya hanya dilakukan sebagian kecil saja. kriteria telah tercapai sebagian kecil dan terdapat bukti dan fakta mengenai kriteria yang telah dicapai.

#### 4.9 Ringkasan perhitungan data kuesioner dalam *Spider Chart*

Berikut ini adalah ringkasan perhitungan data pencapaian level kapabilitas dalam bentuk diagram *Spider Chart* dapat dilihat pada Gambar 4.19 berikut:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 4.19.** Pencapaian Level Atribut Proses BAI04

**4.10 Analisis Kesenjangan (GAP Analysis)**

Untuk mencapai tingkatan level tertentu, seluruh atribut level suatu organisasi yang dinilai harus memiliki rating nilai *Largely Archieved* dan *Fully Archieved* (F) (Nurdiana dan suryadi, 2018). Oleh sebab itu, maka proses Kelola Ketersediaan dan kapasitas kebutuhan untuk mendukung proses kebutuhan sistem informasi akademik (SIASAR) di STMIK Amik Riau telah mencapai tingkat kapabilitas pada level 2 (*Managed Process*) yang artinya proses pengelolaan masalah pada SIASAR telah diimplementasikan dengan lebih teratur dan pengelolaannya telah mencakup pada perencanaan, monitoring, dan penyesuaian proses. Maka pada target selanjutnya yang akan dicapai adalah level 3.

Adapun hasil analisis kesenjangan yang sudah dicapai berdasarkan tiap proses atribut dapat dilihat pada Tabel 4.22 berikut:

**Tabel 4.22.** Analisis Kesenjangan Proses Atribut Level 1-3

Proses Atribut	A-	Persentase as-is	Persentase to-be	GAP	Pembahasan
Level 1					
PA 1.1 Performed Process	1.1	87	85,01	1,99	Nilai kesenjangan pada level 1 PA 1.1 adalah 1,99 dengan status Fully Archieved yang mana pada proses dalam atribut ini kriteria yang akan dicapai sudah terpenuhi.
Level 2					
PA 2.1 Performance Management	2.1	77	85,01	-8,01	Kesenjangan cukup besar. Performa Proses yang dikelola organisasi dalam menangani masalah ketersediaan SIASAR belum sepenuhnya dapat berjalan dengan baik sesuai dengan rencana.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 4.22** Analisis kesenjangan proses atribut level 1-3 (Tabel lanjutan...)

Proses Atribut	A-	Persentase as-is	Persentase to-be	GAP	Pembahasan
PA 2.2 <i>Work Product Management</i>		78	85,01	-7,01	Kesenjangan yang cukup besar. ini menunjukkan hasil kerja yang dihasilkan oleh proses yang dikelola belum bisa mencapai batas maksimal sesuai yang direncanakan.
Level 3					
PA 3.1 <i>Process Definition</i>	3.1	65	85,01	-20,01	kesenjangan yang begitu besar. ini menunjukkan bahwa proses yang dikelola untuk mendukung proses SIASAR belum sepenuhnya dapat berjalan sesuai kebutuhan.
PA 3.2 <i>Process Deployment</i>	3.2	70	85,01	-15,01	Kesenjangan cukup besar. didalam kegiatan infrastruktur belum didefinisiikan kedalam SOP secara rinci. maka dari itu perlu ketetapan dalam meningkatkan hasil yang lebih baik

#### 4.11 Reporting and Result

pada tahap ini, peneliti akan menjelaskan tabel tabel temuan, *gap* dan rekomendasi yang diperlukan untuk memperbaiki *gap* yang ada dengan memberikan rekomendasi. Diketahui bahwa tingkat kapabilitas saat ini sudah berada pada level 2 (*Manage Process*) yang artinya proses pengelolaan ketersediaan dan kapasitas sumber daya TI pada SIASAR telah diimplementasikan dengan lebih teratur dan pengelolaannya telah mencakup pada perencanaan, monitoring, dan penyesuaian proses. Maka target selanjutnya yang diharapkan adalah mencapai pada level 3 (*Established Process*).

Berikut ini merupakan hasil penilaian *capability level* secara keseluruhan dari proses yang telah dilakukan penilaian dapat dilihat pada Tabel 4.23 berikut:

**Tabel 4.23.** Rekomendasi Untuk Pelaporan dan Hasil

Proses	Temuan	Gap	Rekomendasi
BAI04.01 Menilai ketersediaan saat ini, kinerja dan kapasitas dan membuat data dasar	STMIK Amik Riau sudah memiliki perencanaan dalam menganalisa kebutuhan kapasitas aplikasi saat ini	1. penilaian infrastruktur sistem, kinerja dan kapasitas aplikasi belum dilakukan secara rutin selama tahap pengembangan dari awal SIASAR digunakan. 2. Perencanaan strategis SI untuk meninjau ketersediaan saat ini dan kapasitas sumber daya TI belum melibatkan prosedur dan dokumen formal.	1. STMIK Amik Riau perlu melakukan penilaian infrastruktur, kinerja dan kapasitas aplikasi saat ini yang berguna untuk titik referensi pengembangan aplikasi untuk masa yang akan datang. 2. STMIK Amik Riau perlu membuat dokumen formal seperti <i>blueprint</i> Pengembangan sistem informasi, dan SOP mengenai mekanisme prosedur penggunaan sistem serta untuk kebijakan pengelolaan sistem informasi.
BAI04.02 Menilai dampak bisnis	STMIK Amik Riau hanya melakukan penilaian dampak bisnis pada saat diperlukan saja	belum ada helpdesk khusus dalam melakukan penilaian dampak bisnis, dan pembuatan scenario ketersediaan, kinerja, kapasitas layanan dan sumber daya TI.	STMIK Amik Riau perlu membuat helpdesk untuk mengidentifikasi layanan penting bagi perguruan tinggi dan dapat mengidentifikasi ketergantungan bisnis saat ini. Tindakan ini juga berfungsi untuk dapat mengetahui sumber daya TI yang ada saat ini sebagai acuan untuk memenuhi persyaratan ketersediaan SLA.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel 4.23 Proses BAI04.01 (Tabel lanjutan...)

Proses	Temuan	Gap	Rekomendasi
BAI04.03 Merencanakan persyaratan layanan baru atau yang diubah	STMIK Amik Riau sudah memiliki perencanaan kinerja dan kapasitas sistem, dan juga sudah melakukan perbaikan yang diprioritaskan sesuai dengan kebutuhan layanan saat ini.	perencanaan masih belum melibatkan dokumen formal, dan perbaikan yang diprioritaskan masih belum tersedia dalam bentuk format laporan yang sesuai untuk dilaporkan kepihak atasan untuk diperiksa.	Perlu dibuat dokumen formal perencanaan persyaratan layanan baru atau yang diubah dengan format yang sesuai, agar dapat menjadi laporan acuan atasan dalam mengambil keputusan jika permasalahan teridentifikasi.
BAI04.04 Memantau dan meninjau ketersediaan dan kapasitas	pada proses ini hanya dilakukan pada saat dibutuhkan saja, dan hanya dilaksanakan pada saat diminta atasan.	Pemantauan terhadap pengelolaan kinerja dan kapasitas sumber daya TI belum maksimal dan proses pelaporan belum dilakukan secara rutin.	Untuk mencapai capability level 3, sebaiknya SIASAR melakukan pembenahan tata kelola teknologi informasi secara menyeluruh dan berkelanjutan. Proses ini dapat diawali dengan fokus pada pencapaian level 1 bertahap sampai mencapai level 3, yaitu dengan cara melengkapi semua output proses yang belum dicapai pada level 1, selanjutnya fokus pada proses-proses yang berada di level 2 saat ini dan melakukan perbaikan untuk mencapai level 3 dan apabila memungkinkan dapat meningkatkan proses agar dapat mencapai level 5.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Tabel 4.23** Proses BAI04.01 (Tabel lanjutan...)

<b>Proses</b>	<b>Temuan</b>	<b>Gap</b>	<b>Rekomendasi</b>
BAI04.05 Menyelidiki dan mengatasi masalah ketersediaan, kinerja, dan kapasitas	pada proses ini juga masih kurang perhatian STMIK Amik Riau dan belum dapat dilakukan secara maksimal karena belum ada helpdesk untuk pengerjaannya, hanya dilakukan pada saat dibutuhkan saja	belum ada laporan dengan format yang sesuai mengenai kesenjangan kinerja dan kapasitas, tindakan korektif, dan prosedur eskalasi darurat.	diperlukan pembuatan helpdesk dan prosedur yang jelas dalam menyelidiki dan mengatasi permasalahan, agar dapat mengatasi penyimpangan yang bisa terjadi dalam mengatasi permasalahan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.