

**EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) KOTA
MEDAN MENGGUNAKAN FRAME WORK COBIT 2019**

TESIS

Oleh :

**ICHSAN MADYA
NIM. 211231003**



**PROGRAM STUDI S-2 TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2025**

**EVALUATION OF INFORMATION TECHNOLOGY GOVERNANCE
AT THE DEPARTMENT OF COMMUNICATION AND
INFORMATICS (DISKOMINFO) OF MEDAN CITY USING THE
COBIT 2019 FRAMEWORK**

THESIS

By :

**ICHSAN MADYA
NIM. 211231003**



**MAJOR OF S-2 INFORMATION TECHNOLOGY
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2025**

LEMBARAN PENGESAHAN

EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) KOTA MEDAN MENGGUNAKAN FRAME WORK COBIT 2019

TESIS

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Magister
Program Studi S-2 Magister Teknologi Informasi

Oleh:

ICHSAN MADYA
NIM. 211231003

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing,

Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D

Medan, 23 Agustus 2025
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-2 Magister Teknologi Informasi,

Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-2 Magister Teknologi Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Ichsan Madya

NIM : **211231003**

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir / Tesis *) dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir / Tesis *) : **EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) KOTA MEDAN MENGGUNAKAN FRAME WORK COBIT 2019**

Tempat Penelitian : **DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) KOTA MEDAN**

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tesis tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tesis tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tesis saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tesis saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 23 Agustus 2025

Saya yang membuat pernyataan,

Materai
Rp. 10.000,-

Ichsan Madya

EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) KOTA MEDAN MENGGUNAKAN FRAME WORK COBIT 2019

Abstrak

Tata kelola Teknologi Informasi (TI) memegang peranan krusial dalam mendukung pencapaian visi serta sasaran strategis suatu organisasi, termasuk lembaga pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kapabilitas dan kematangan tata kelola TI pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Medan dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 2019. Tiga domain yang dianalisis dalam studi ini meliputi APO07 (Pengelolaan Sumber Daya Manusia), APO08 (Pengelolaan Hubungan), dan APO12 (Pengelolaan Risiko). Berdasarkan hasil evaluasi, domain APO07 berada pada level kapabilitas 1 dengan tingkat kematangan 57,40%, sementara APO08 dan APO12 mencapai level 2 dengan kematangan masing-masing sebesar 82,5% dan 63,88%. Ketiganya dikategorikan sebagai Largely Achieved (50–84%), namun masih memiliki selisih dua tingkat dari target yang diharapkan. Temuan ini mengindikasikan bahwa tata kelola TI di Diskominfo Kota Medan masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal pengelolaan sumber daya manusia dan risiko. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan perbaikan bertahap berdasarkan roadmap peningkatan kapabilitas sesuai dengan COBIT.

Kata Kunci : Evaluasi, Tata Kelola, Teknologi Informasi, COBIT 2019.

EVALUATION OF INFORMATION TECHNOLOGY GOVERNANCE AT THE DEPARTMENT OF COMMUNICATION AND INFORMATICS (DISKOMINFO) OF MEDAN CITY USING THE COBIT 2019 FRAMEWORK

Abstract

Information Technology (IT) governance plays a crucial role in supporting the achievement of an organization's vision and strategic objectives, including those of government institutions. This study aims to evaluate the capability and maturity levels of IT governance at the Department of Communication and Informatics (Diskominfo) of Medan City using the COBIT 2019 framework. The three domains analyzed in this study are APO07 (Managed Human Resources), APO08 (Managed Relationships), and APO12 (Managed Risk). According to the evaluasi results, the APO07 domain is at capability level 1 with a maturity level of 57.40%, while APO08 and APO12 are at level 2 with maturity levels of 82.5% and 63.88%, respectively. All three are classified as Largely Achieved (50–84%), yet each shows a gap of two levels below the targeted level. These findings indicate that IT governance at Diskominfo Medan is not yet optimal, particularly in terms of human resource and risk management. Therefore, this study recommends a gradual improvement approach based on the capability enhancement roadmap outlined in the COBIT framework.

Keywords: *Evaluasi, Governance, Information Technology, COBIT 2019*

KATA PENGANTAR

Ucapan syukur kepada Allah Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatnya penulis bisa menyelesaikan penelitian tesis yang berjudul “EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) KOTA MEDAN MENGGUNAKAN FRAME WORK COBIT 2019”.

Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister Teknologi Informasi (M.T.I) pada program studi S-2 Magister Teknologi Informasi Universitas Mikroskil Medan.

Dalam penulisan tesis ini penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, nasehat, dukungan dan dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu ucapan terima kasih yang tidak terhingga penulis sampaikan kepada”

1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pemikiran, saran penulisan dan memberikan kesempatan yang besar dalam penyelesaian tesis.
2. Bapak Dr. Sofiana Nurjanah, S.Kom., M.T.I., selaku Pendamping Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan kesempatan yang besar dalam penyelesaian tesis ini.
3. Bapak Dr. Ronsen Purba, M,Sc selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan memberikan uji dan kritik ilmiah pada tesis ini.
4. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D, selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
5. Bapak Sunaryo Winardi, S.Kom., M.T, selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D, selaku Ketua Program Studi S-2 Magister Teknologi Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
7. Orang tua tercinta Bapak Alm. Chairil Anwar, Alm. Ibu Sali yang selalu membisikkan doa terbaik untuk anak-anaknya. Keluarga dan Saudara kandung Alm. Chris Yuza dan Ayudia Haticha. Juga kepada istri tercinta Nurjannah, S.Pd.I dan anakku Ghaly Fairuz Ajhani dan Azka Syahira Ajhani.
8. Bapak/Ibu Dosen, Staff dan teman-teman Angkatan Tahun 2021 Universitas Mikroskil yang senantiasa memberikan dorongan dan semangat
9. Kepada pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung

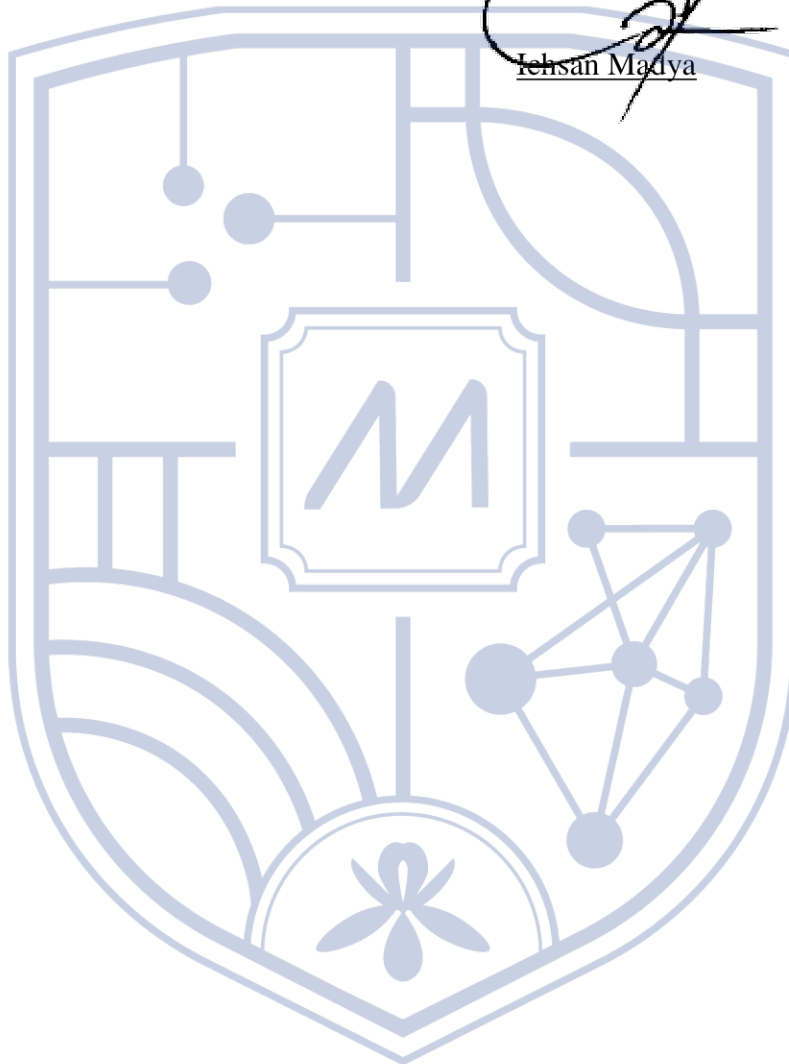
Penulis menyadari penelitian tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dari para pembaca. Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian tesis ini bermanfaat bagi para pembacanya.

Medan, 23 Agustus 2025

Penulis



Ihsan Madya



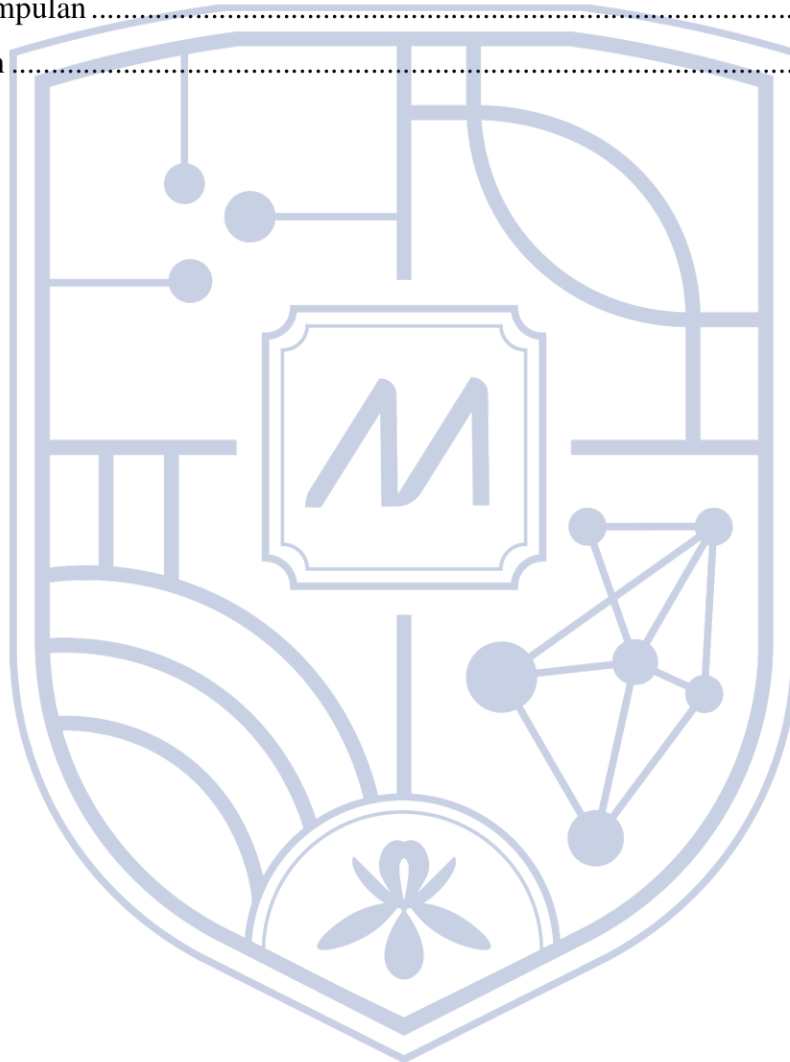
DAFTAR ISI

SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan.....	6
1.4 Manfaat.....	6
1.5 Ruang Lingkup	7
BAB 2. KAJIAN LITERATUR	9
2.1 Evaluasi.....	9
2.2 Teknologi Informasi	10
2.3 Tata Kelola Teknologi Informasi.....	11
2.4 Kerangka Kerja Tata Kelola Teknologi Informasi	13
2.5 Standarisasi Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi	17
2.6 COBIT 2019	17
2.7 Analisis Tingkat Kemampuan Saat Ini (as-is).....	47
2.8 Analisis Tingkat Kemampuan Yang Diharapkan (to-be)	47
2.9 Gap (Kesenjangan) Rencana dan Kemampuan Organisasi	48
2.10 Alur Kuesioner.....	48
2.11 Skala Guttman	52
2.12 Perhitungan Capability Levels Menggunakan Rating Scale	52
2.13 Penelitian Sejenis.....	53

BAB 3. METODE PENELITIAN	56
3.1 Analisis Masalah.....	56
3.2 Metode Penelitian	56
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	57
3.4 Alat-Alat Penelitian	58
3.5 Metode Analisis Data	58
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Tahapan Identifikasi	60
4.1.1 Identifikasi <i>Stakeholder and Driver Needs</i>	60
4.1.2 Identifikasi <i>Enterprise Goals</i>	61
4.1.3 Identifikasi <i>Alignment Goals</i>	63
4.1.4 Identifikasi <i>Governance and Management Objectives</i>	65
4.1.5 Menentukan <i>Objective Process dengan IT Governance Design Factor Toolkit</i>	67
4.1.5.1 DF1 – <i>Enterprise Strategy</i>	68
4.1.5.2 DF2 – <i>Enterprise Goals</i>	69
4.1.5.3 DF3 – <i>Risk Profile</i>	70
4.1.5.4 DF4 – <i>I&T Related Issue</i>	72
4.1.5.5 DF5 – <i>Threat Landscape</i>	74
4.1.5.6 DF6 – <i>Compliance Requirements</i>	75
4.1.5.7 DF7 – <i>Role of IT</i>	76
4.1.5.8 DF8 – <i>Sourcing Model for IT</i>	77
4.1.5.9 DF9 – <i>IT Implementation Methods</i>	77
4.1.5.10 DF10 – <i>Technology Adoption Strategy</i>	78
4.1.5.11 DF11 – <i>Enterprise Size</i>	79
4.1.6 <i>IT Governance Design Factor Result</i>	79
4.1.7 Identifikasi <i>Control Objectives</i>	81
4.1.7.1 APO07 – <i>Managed Human Resources</i>	81
4.1.7.2 APO08 – <i>Managed Relationship</i>	86
4.1.7.3 APO12 – <i>Managed Risk</i>	90
4.2 Analisis Aktivitas <i>Capability Levels</i>	93
4.2.1 APO07 – <i>Managed Human Resources</i>	94

4.2.1.1	Perhitungan <i>Capability Level 2</i> – APO07 (Responden 1)	94
4.2.1.2	Perhitungan <i>Capability Level 2</i> – APO07 (Responden 2)	97
4.2.1.3	Perhitungan <i>Capability Level 2</i> – APO07 (Responden 3)	99
4.2.1.4	Rekapitulasi Perhitungan <i>Capability Level 2</i> – APO07	100
4.2.1.5	<i>Work of Product</i> APO07 – <i>Managed Human Resources</i>	101
4.2.2	APO08 – <i>Managed Relationship</i>	103
4.2.2.1	Perhitungan <i>Capability Level 2</i> – APO08 (Responden 1)	103
4.2.2.2	Perhitungan <i>Capability Level 2</i> – APO08 (Responden 2)	105
4.2.2.3	Perhitungan <i>Capability Level 2</i> – APO08 (Responden 3)	106
4.2.2.4	Perhitungan <i>Capability Level 2</i> – APO08 (Responden 4)	108
4.2.2.5	Perhitungan <i>Capability Level 2</i> – APO08 (Responden 5)	109
4.2.2.6	Rekapitulasi Perhitungan <i>Capability Level 2</i> – APO08	110
4.2.2.7	Perhitungan <i>Capability Level 3</i> – APO08 (Responden 1)	111
4.2.2.8	Perhitungan <i>Capability Level 3</i> – APO08 (Responden 2)	113
4.2.2.9	Perhitungan <i>Capability Level 3</i> – APO08 (Responden 3)	114
4.2.2.10	Perhitungan <i>Capability Level 3</i> – APO08 (Responden 4)	115
4.2.2.11	Perhitungan <i>Capability Level 3</i> – APO08 (Responden 5)	117
4.2.2.12	Rekapitulasi Perhitungan <i>Capability Level 3</i> – APO08	118
4.2.2.13	<i>Work of Product</i> APO08 – <i>Managed Relationships</i>	119
4.2.3	APO12 – <i>Managed Risk</i>	121
4.2.3.1	Perhitungan <i>Capability Level 2</i> – APO12 (Responden 1)	121
4.2.3.2	Perhitungan <i>Capability Level 2</i> – APO12 (Responden 2)	123
4.2.3.3	Perhitungan <i>Capability Level 2</i> – APO12 (Responden 3)	124
4.2.3.4	Perhitungan <i>Capability Level 2</i> – APO12 (Responden 4)	125
4.2.3.5	Rekapitulasi Perhitungan <i>Capability Level 2</i> – APO12	126
4.2.3.6	Perhitungan <i>Capability Level 3</i> – APO12 (Responden 1)	127
4.2.3.7	Perhitungan <i>Capability Level 3</i> – APO12 (Responden 2)	131
4.2.3.8	Perhitungan <i>Capability Level 3</i> – APO12 (Responden 3)	132
4.2.3.9	Perhitungan <i>Capability Level 3</i> – APO12 (Responden 4)	134
4.2.3.10	Rekapitulasi Perhitungan <i>Capability Level 3</i> – APO12	136
4.2.3.11	<i>Work of Product</i> APO12 – <i>Managed Risk</i>	137
4.2.4	Kesimpulan Hasil <i>Capability Level Objective Process</i>	139
4.3	Analisis Tingkat Kemampuan Saat Ini (as-is)	140

4.3.1	APO07 – <i>Managed Human Resources</i>	140
4.3.2	APO08 – <i>Managed Relationship</i>	141
4.3.3	APO12 – <i>Managed Risk</i>	142
4.4	Analisis Tingkat Kemampuan yang Diharapkan (<i>to-be</i>)	144
4.5	Analisis Kesenjangan (Gap) <i>Capability Level</i>	144
4.6	Hasil dan Rekomendasi Evaluasi.....	147
BAB 5. PENUTUP		151
5.1	Kesimpulan	151
5.2	Saran	152



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Fokus Area Tata Kelola Teknologi Informasi (Binus University, 2021)	12
Gambar 2.2 Historical Timeline COBIT Framework (ISACA, 2019)	16
Gambar 2.3 COBIT Design Factors (ISACA, 2019).....	18
Gambar 2.4 Contoh Kesimpulan Objective Process (ISACA, 2018b).....	26
Gambar 2.5 COBIT Goals Cascade (ISACA, 2019)	27
Gambar 2.6 Mapping Enterprise Goals and Alignment Goals (ISACA, 2018b)	28
Gambar 2.7 Mapping Alignment Goals to Governance and Management Objectives (ISACA, 2018b)	30
Gambar 2.8 COBIT Core Model (ISACA, 2019)	31
Gambar 2.9 Capability Levels for Process (ISACA, 2019)	41
Gambar 2.10 Maturity Levels for Focus Area (ISACA, 2019).....	42
Gambar 2.11 Contoh RACI Charts – APO08 (ISACA, 2018a)	44
Gambar 2.12 Skema Alur Kuesioner.....	52
Gambar 4.1 Mapping Enterprise Goals to Alignment Goals Diskominfo Kota Medan	63
Gambar 4.2 Mapping Alignment Goals to Governance and Management Objectives Diskominfo Kota Medan.....	66
Gambar 4.3 Grafik Enterprise Goals Diskominfo Kota Medan	69
Gambar 4.4 Grafik Risk Profile Diskominfo Kota Medan.....	71
Gambar 4.5 Grafik I&T Related Issue Diskominfo Kota Medan.....	73
Gambar 4.6 Grafik Threat Landscape Diskominfo Kota Medan	74
Gambar 4.7 Grafik Compliance Requirements Diskominfo Kota Medan	75
Gambar 4.8 Grafik Role of IT Diskominfo Kota Medan	75
Gambar 4.9 Grafik Sourcing Model for IT Diskominfo Kota Medan.....	76
Gambar 4.10 Grafik IT Implementation Methods Diskominfo Kota Medan.....	77
Gambar 4.11 Grafik Technology Adoption Strategy Diskominfo Kota Medan	78
Gambar 4.12 Kesimpulan Design Factor Diskominfo Kota Medan	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan COBIT 5 dan COBIT 2019 (Syuhada, 2021)	16
Tabel 2.2 DF 1 – Enterprise Strategy (ISACA, 2019).....	19
Tabel 2.3 DF 2 – Enterprise Goals (ISACA, 2019).....	19
Tabel 2.4 DF 3 – Risk Profile (ISACA, 2019)	20
Tabel 2.5 DF 4 – I&T Related Issues (ISACA, 2019)	21
Tabel 2.6 DF 5 – Threat Landscape (ISACA, 2019).....	22
Tabel 2.7 DF 6 – Compliance Requirements (ISACA, 2019).....	23
Tabel 2.8 DF 7 – Role of IT (ISACA, 2019).....	23
Tabel 2.9 DF 8 – Sourcing Model for IT (ISACA, 2019).....	24
Tabel 2.10 DF 9 – IT Implementation Methods (ISACA, 2019)	24
Tabel 2.11 DF 10 – Technology Adoption Strategy (ISACA, 2019).....	25
Tabel 2.12 DF 11 – Enterprise Size (ISACA, 2019).....	25
Tabel 2.13 Goals Cascade : Enterprise Goals (ISACA, 2019).....	27
Tabel 2.14 Goals Cascade : Alignment Goals (ISACA, 2019)	29
Tabel 2.15 40 Objective Process COBIT 2019 (ISACA, 2019).....	31
Tabel 2.16 Capability Levels for Process (ISACA, 2019)	41
Tabel 2.17 Maturity Levels for Focus Area (ISACA, 2019).....	42
Tabel 2.18 Rating Process Activities.....	43
Tabel 2.19 Pihak yang terlibat dalam Struktur COBIT 2019	44
Tabel 2.20 Aktivitas Capability Level Objektif Proses COBIT 2019	49
Tabel 2.21 Keterangan Rumus Perhitungan Capability Levels dengan Rating Scale	
Tabel 2.22 Penelitian Sejenis.....	53
Tabel 4.1 Detail Mapping Enterprise Goals Diskominfo Kota Medan	61
Tabel 4.2 Hasil Mapping Enterprise Goals Diskominfo Kota Medan	62
Tabel 4.3 Detail Mapping Alignment Goals Diskominfo Kota Medan	64
Tabel 4.4 Hasil Mapping Alignment Goals Diskominfo Kota Medan.....	65
Tabel 4.5 Mapping Governance and Management Objectives Diskominfo Kota Medan	67
Tabel 4.6 Enterprise Strategy Diskominfo Kota Medan	68
Tabel 4.7 Enterprise Goals Diskominfo Kota Medan	68
Tabel 4.8 Risk Profile Diskominfo Kota Medan.....	70

Tabel 4.9 I&T Related Issue Diskominfo Kota Medan.....	71
Tabel 4.10 Threat Landscape Diskominfo Kota Medan.....	74
Tabel 4.11 Compliance Requirements Diskominfo Kota Medan.....	74
Tabel 4.12 Role of IT Diskominfo Kota Medan	75
Tabel 4.13 Sourcing Model for IT Diskominfo Kota Medan.....	76
Tabel 4.14 IT Implementation Methods Diskominfo Kota Medan	76
Tabel 4.15 Technology Adoption Strategy Diskominfo Kota Medan.....	77
Tabel 4.16 RACI Chart APO07 – Managed Human Resources.....	82
Tabel 4.17 Pemetaan RACI Chart APO07 – Managed Human Resources	82
Tabel 4.18 Daftar Responden berdasarkan RACI Chart APO07 – Managed Human Resources	85
Tabel 4.19 RACI Chart APO08 – Managed Relationship	86
Tabel 4.20 Pemetaan RACI Chart APO08 – Managed Relationship	87
Tabel 4.21 Daftar Responden berdasarkan RACI Chart APO08 – Managed Relationship	89
Tabel 4.22 RACI Chart APO12 – Managed Risk	90
Tabel 4.23 Pemetaan RACI Chart APO12 – Managed Risk.....	90
Tabel 4.24 Daftar Responden berdasarkan RACI Chart APO12 – Managed Risk ...	92
Tabel 4.25 Kuesioner Capability Level 2 – APO07	93
Tabel 4.26 Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Capability Level 2 – APO07 (Responden 1)	95
Tabel 4.27 Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Capability Level 2 – APO07 (Responden 2)	96
Tabel 4.28 Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Capability Level 2 – APO07 (Responden 3)	98
Tabel 4.29 Hasil Capability Level 2 – APO07.....	100
Tabel 4.30 Work of Product APO07 – Managed Human Resources	101
Tabel 4.31 Kuesioner Capability Level 2 – APO08.....	103
Tabel 4.32 Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Capability Level 2 – APO08 (Responden 1)	103
Tabel 4.33 Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Capability Level 2 – APO08 (Responden 2)	105
Tabel 4.34 Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Capability Level 2 – APO08 (Responden 3)	106

Tabel 4.35 Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Capability Level 2 – APO08	
(Responden 4)	107
Tabel 4.36 Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Capability Level 2 – APO08	
(Responden 5)	108
Tabel 4.37 Hasil Capability Level 2 – APO08	109
Tabel 4.38 Kuesioner Capability Level 3 – APO08	110
Tabel 4.39 Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Capability Level 3 – APO08	
(Responden 1)	111
Tabel 4.40 Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Capability Level 3 – APO08	
(Responden 2)	112
Tabel 4.41 Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Capability Level 3 – APO08	
(Responden 3)	113
Tabel 4.42 Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Capability Level 3 – APO08	
(Responden 4)	115
Tabel 4.43 Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Capability Level 3 – APO08	
(Responden 5)	116
Tabel 4.44 Hasil Capability Level 3 – APO08	118
Tabel 4.45 Work of Product APO08 – Managed Relationships	119
Tabel 4.46 Kuesioner Capability Level 2 – APO12	120
Tabel 4.47 Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Capability Level 2 – APO12	
(Responden 1)	121
Tabel 4.48 Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Capability Level 2 – APO12	
(Responden 2)	122
Tabel 4.49 Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Capability Level 2 – APO12	
(Responden 3)	123
Tabel 4.50 Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Capability Level 2 – APO12	
(Responden 4)	124
Tabel 4.51 Hasil Capability Level 2 – APO12	126
Tabel 4.52 Kuesioner Capability Level 3 – APO12	127
Tabel 4.53 Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Capability Level 3 – APO12	
(Responden 1)	128
Tabel 4.54 Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Capability Level 3 – APO12	
(Responden 2)	130
Tabel 4.55 Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Capability Level 3 – APO12	

(Responden 3)	132
Tabel 4.56 Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Capability Level 3 – APO12	
(Responden 4)	133
Tabel 4.57 Hasil Capability Level 3 – APO12.....	136
Tabel 4.58 Work of Product APO12 – Managed Risk.....	137
Tabel 4.59 Hasil Capability Level Objective Process	138
Tabel 4.60 Temuan Tingkat Kemampuan APO07 – Managed Human Resources ...	139
Tabel 4.61 Temuan Tingkat Kemampuan APO08 – Managed Relationship.....	140
Tabel 4.62 Temuan Tingkat Kemampuan APO12 – Managed Risk.....	141
Tabel 4.63 Capability Level Objective Process yang diharapkan	143
Tabel 4.64 Gap Capability Level Objective Process.....	144
Tabel 4.65 Hasil dan Rekomendasi Evaluasi	146

