

**AUDIT MANAJEMEN RISIKO GANGGUAN LAYANAN JARINGAN  
PADA PT CAPELLA MEDAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK  
COBIT 2019 DOMAIN APO12 (MANAGED RISK)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**NATASYA MELVINCI  
NIM. 221120501  
STEPHANIE ANGJAYA  
NIM. 221120308**



**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS INFORMATIKA  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2026**

**AUDIT OF NETWORK SERVICE DISRUPTION  
RISK MANAGEMENT AT PT CAPELLA MEDAN  
USING THE COBIT 2019 FRAMEWORK DOMAIN APO12  
(MANAGED RISK)**

**UNDERGRADUATE THESIS**

**By:**

**NATASYA MELVINCI  
ID NUMBER. 221120501  
STEPHANIE ANGJAYA  
ID NUMBER. 221120308**



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM  
FACULTY OF INFORMATICS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2026**

LEMBARAN PENGESAHAN

AUDIT MANAJEMEN RISIKO GANGGUAN LAYANAN JARINGAN  
PADA PT CAPELLA MEDAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK  
COBIT 2019 DOMAIN APO12 (MANAGED RISK)

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana  
Program Studi S-1 Sistem Informasi

Oleh:

NATASYA MELVINCI  
NIM. 221120501  
STEPHANIE ANGJAYA  
NIM. 221120308

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,



Roni Yunis, S.Kom., M.T.

Dosen Pembimbing II,



Elly, S.Kom., M.TI.

Medan, 24 Februari 2026  
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi  
S-1 Sistem Informasi,



Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom.

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Natasya Melvinci  
NIM : 221120501

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Skripsi dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Skripsi : Audit Manajemen Risiko Gangguan Layanan Jaringan pada PT Capella Medan Menggunakan *Framework* COBIT 2019 Domain APO12 (*Managed Risk*)  
Tempat Penelitian : PT Capella Medan  
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Gatot Subroto No. 71 BCDEF, Kel. Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara, Kode Pos 20112, Indonesia  
No. Telp. Tempat Penelitian : 061-4524322

Sehubungan dengan Skripsi tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi 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 Skripsi 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 Skripsi 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 Skripsi 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, 26 Desember 2025  
Saya yang membuat pernyataan,



Natasya Melvinci

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Stephanie Angjaya

NIM : 221120308

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Skripsi dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Skripsi : Audit Manajemen Risiko Gangguan Layanan Jaringan pada PT Capella Medan Menggunakan *Framework* COBIT 2019 Domain APO12 (*Managed Risk*)

Tempat Penelitian : PT Capella Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Gatot Subroto No. 71 BCDEF, Kel. Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara, Kode Pos 20112, Indonesia

No. Telp. Tempat Penelitian : 061-4524322

Sehubungan dengan Skripsi tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi 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 Skripsi 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 Skripsi 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 Skripsi 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, 26 Desember 2025

Saya yang membuat pernyataan,



Stephanie Angjaya

# AUDIT MANAJEMEN RISIKO GANGGUAN LAYANAN JARINGAN PADA PT CAPELLA MEDAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019 DOMAIN APO12 (MANAGED RISK)

## Abstrak

PT Capella Medan memanfaatkan layanan jaringan teknologi informasi sebagai komponen utama dalam menunjang operasional perusahaan, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan gangguan jaringan yang berdampak pada kelancaran proses bisnis. Pengelolaan risiko gangguan layanan jaringan yang berjalan saat ini belum sepenuhnya terstruktur, terdokumentasi, dan bersifat preventif, sehingga berpotensi meningkatkan risiko *downtime* dan penurunan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi manajemen risiko gangguan layanan jaringan di PT Capella Medan menggunakan *framework* COBIT 2019 dengan fokus pada domain APO12 (*Managed Risk*). Parameter evaluasi meliputi pengukuran *capability level*, *maturity level*, serta analisis kesenjangan (*gap analysis*) antara kondisi aktual (*as-is*) dan kondisi yang diharapkan (*to-be*). Metode penelitian dilakukan melalui wawancara, observasi, serta penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan aktivitas proses APO12 COBIT 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *capability level* dan *maturity level* manajemen risiko gangguan layanan jaringan berada pada level 2, sementara target yang ditetapkan perusahaan berada pada level 3, sehingga terdapat kesenjangan sebesar 1 level. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi perbaikan yang mengacu pada praktik terbaik COBIT 2019 untuk meningkatkan efektivitas manajemen risiko secara proaktif dan terukur, sehingga mampu memperkuat ketahanan layanan jaringan serta mendukung keberlangsungan operasional PT Capella Medan.

**Kata kunci:** *Manajemen Risiko TI, Gangguan Layanan Jaringan, COBIT 2019, Level Kapabilitas, Maturitas, Analisis Kesenjangan*

## Abstract

*PT Capella Medan utilizes information technology network services as a key component in supporting its business operations; however, network disruptions are still encountered and affect the continuity of business processes. The current management of network service disruption risks has not been fully structured, documented, or preventive in nature, which may increase the risk of downtime and service quality degradation. This research aims to evaluate the management of network service disruption risks at PT Capella Medan using the COBIT 2019 framework with a focus on the APO12 (Managed Risk) domain. The evaluation parameters include the measurement of capability level, maturity level, and gap analysis between the current condition (as-is) and the expected condition (to-be). The research methods consist of interviews, observations, and questionnaire distribution based on the APO12 COBIT 2019 process activities. The results indicate that the capability level and maturity level of network service disruption risk management are at level 2, while the company's target is level 3, resulting in a gap of 1 level. This research provides improvement recommendations based on COBIT 2019 best practices to enhance proactive and measurable risk management, thereby strengthening network service resilience and supporting the operational continuity of PT Capella Medan.*

**Keywords:** *IT Risk Management, Network Service Disruptions, COBIT 2019, Capability Level, Maturity Level, Gap Analysis*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

Penulisan skripsi yang berjudul “Audit Manajemen Risiko Gangguan Layanan Jaringan pada PT Capella Medan Menggunakan *Framework* COBIT 2019 Domain APO12 (*Managed Risk*)” dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar S-1 pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta bantuan selama proses penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Roni Yunis, S.Kom., M.T., selaku Dosen Pembimbing I.
2. Ibu Elly, S.Kom., M.TI., selaku Dosen Pembimbing II.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sunaryo Winardi, S.Kom., M.T., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Tri Wulandari Ginting, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Pihak terkait PT Capella Medan, yang telah memberikan izin serta kesempatan untuk melakukan penelitian.
7. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan tanpa henti.
8. Sahabat dan rekan penulis yang telah memberikan dukungan moril selama mengikuti pendidikan hingga selesainya penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 26 Desember 2025

Penulis,

Natasya Melvinci Stephanie Angjaya

# DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan .....	4
1.4 Manfaat .....	5
1.5 Ruang Lingkup .....	5
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b> .....	<b>7</b>
2.1 Manajemen Risiko Teknologi Informasi ( <i>IT Risk Management</i> ).....	7
2.2 Gangguan Layanan Jaringan.....	12
2.3 Audit Teknologi Informasi .....	13
2.4 Audit Manajemen Risiko Teknologi Informasi.....	14
2.5 Kerangka Kerja Audit Teknologi Informasi.....	15
2.6 COBIT 2019 .....	16
2.6.1 Perkembangan COBIT .....	17
2.6.2 Perbedaan COBIT 5 dan COBIT 2019.....	17
2.6.3 Prinsip-prinsip COBIT 2019 .....	18
2.6.4 Implementasi COBIT 2019 .....	23
2.6.5 <i>Goals Cascade</i> .....	25
2.6.6 <i>Design Factors (DF)</i> .....	28
2.6.7 Domain COBIT 2019 .....	36
2.6.8 Domain APO12 ( <i>Managed Risk</i> ) .....	40
2.6.9 <i>COBIT Performance Management (CPM)</i> .....	45
2.7 <i>RACI Chart (Responsible, Accountable, Consulted, Informed)</i> .....	47
2.8 <i>Capability Levels</i> .....	50
2.8.1 Konsep <i>Capability Levels</i> .....	50
2.8.2 Rumus Perhitungan <i>Capability Level</i> .....	51

2.9 <i>Maturity Levels</i> .....	53
2.9.1 Konsep <i>Maturity Levels</i> .....	53
2.9.2 Rumus Perhitungan <i>Maturity Level</i> .....	54
2.10 Analisa Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) .....	54
2.10.1 Rumus Perhitungan Kesenjangan Tingkat Kapabilitas/ <i>Capability Level</i> .	55
2.10.2 Rumus Perhitungan Kesenjangan Tingkat Kematangan/ <i>Maturity Level</i> ..	55
2.11 Pengukuran <i>Capability Levels</i> Menggunakan Skala <i>Guttman</i> .....	55
2.12 Penelitian Terdahulu (Studi Empiris) .....	56
<b>BAB III TAHAPAN PELAKSANAAN .....</b>	<b>68</b>
3.1 Desain Penelitian .....	68
3.2 Objek Penelitian.....	68
3.2.1 Profil Perusahaan.....	68
3.2.2 Struktur Organisasi PT Capella Medan.....	71
3.2.3 Struktur Departemen TI PT Capella Medan.....	74
3.3 Fokus Area Evaluasi Audit Layanan Teknologi Informasi .....	77
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	77
3.4.1 Data Primer.....	78
3.4.2 Data Sekunder .....	78
3.5 Rancangan Penelitian.....	83
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>95</b>
4.1 Hasil.....	95
4.1.1 Identifikasi dan Penentuan Domain Manajemen Risiko Gangguan Layanan TI .....	95
4.1.2 Pengukuran <i>Capability Levels</i> .....	106
4.1.3 Pengukuran <i>Maturity Levels</i> .....	111
4.2 Pembahasan .....	116
4.2.1 Penetapan Target <i>Capability Level</i> dan <i>Maturity Level</i> Domain APO12 ( <i>Managed Risk</i> ) .....	116
4.2.2 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) .....	116
4.2.3 Usulan Perbaikan.....	118
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>125</b>
5.1 Kesimpulan .....	125
5.2 Saran .....	125
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>127</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>173</b>

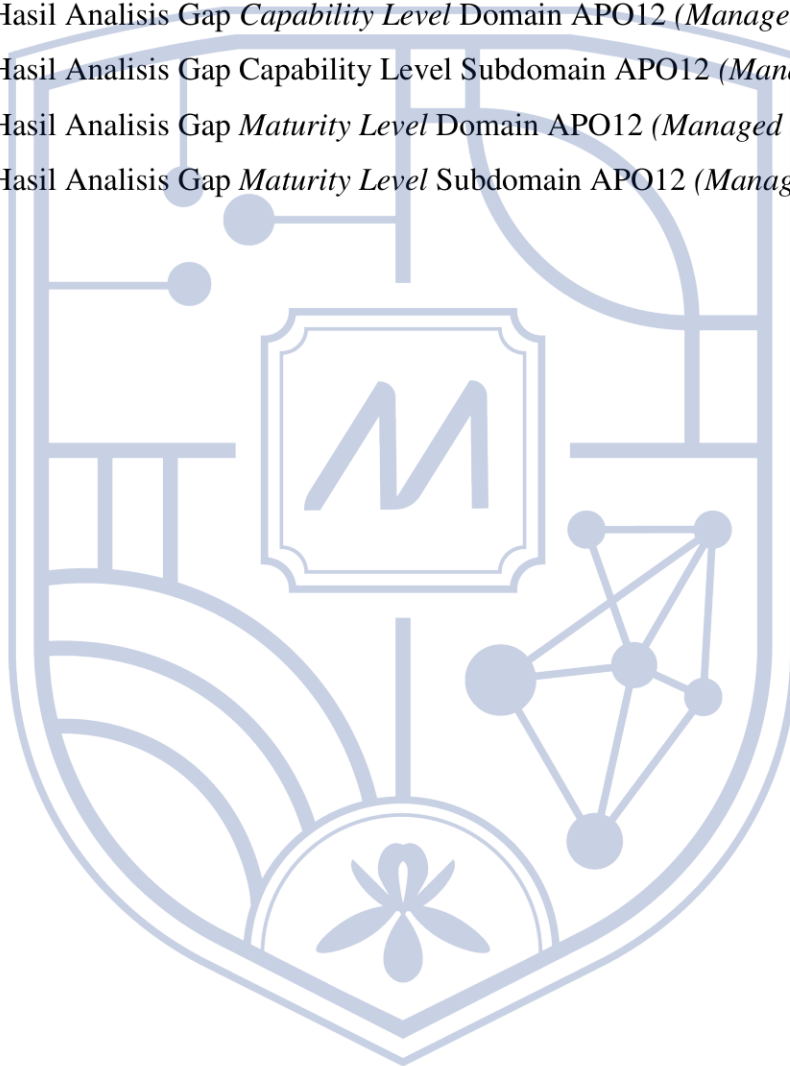
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Prinsip <i>Governance System</i> .....	19
Gambar 2. 2 <i>Principles for a Governance Framework</i> .....	21
Gambar 2. 3 <i>COBIT Implementation</i> .....	23
Gambar 2. 4 <i>Goals Cascade COBIT 2019</i> .....	25
Gambar 2. 5 <i>Cascade of Enterprise Goals to Alignment Goals</i> .....	27
Gambar 2. 6 <i>Cascade of Alignment Goals to Governance and Management Objectives</i> ...	28
Gambar 2. 7 <i>Design Factors COBIT 2019</i> .....	29
Gambar 2. 8 Domain COBIT 2019 .....	36
Gambar 2. 9 <i>Capability Levels</i> .....	50
Gambar 2. 10 <i>Maturity Levels</i> .....	53
Gambar 3. 1 Logo Perusahaan PT Capella Medan.....	68
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT Capella Medan .....	73
Gambar 3. 3 Struktur Departemen TI PT Capella Medan .....	74
Gambar 3. 4 RACI Chart Domain APO12 ( <i>Managed Risk</i> ) .....	79
Gambar 3. 5 Rancangan Penelitian.....	83
Gambar 3. 6 <i>Dashboard</i> Pengisian <i>Design Factors</i> .....	88
Gambar 3. 7 <i>Project Timeline</i> .....	91
Gambar 4. 1 Hasil Pemetaan <i>Enterprise Goals</i> Terhadap <i>Alignment Goals</i> dan Domain COBIT 2019 .....	100
Gambar 4. 2 <i>Dashboard</i> Pengisian <i>Design Factors</i> COBIT 2019 .....	104
Gambar 4. 3 Grafik Analisis Gap <i>Capability Level</i> dan <i>Maturity Level</i> .....	118

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 <i>Enterprise Goals</i> COBIT 2019.....	26
Tabel 2. 2 <i>Design Factor 1</i> .....	29
Tabel 2. 3 <i>Design Factor 2</i> .....	30
Tabel 2. 4 <i>Design Factor 3</i> .....	30
Tabel 2. 5 <i>Design Factor 4</i> .....	31
Tabel 2. 6 <i>Design Factor 5</i> .....	33
Tabel 2. 7 <i>Design Factor 6</i> .....	33
Tabel 2. 8 <i>Design Factor 7</i> .....	34
Tabel 2. 9 <i>Design Factor 8</i> .....	34
Tabel 2. 10 <i>Design Factor 9</i> .....	35
Tabel 2. 11 <i>Design Factor 10</i> .....	35
Tabel 2. 12 <i>Design Factor 11</i> .....	35
Tabel 2. 13 Domain APO ( <i>Align, Plan, and Organize</i> ).....	37
Tabel 2. 14 Domain BAI ( <i>Build, Acquire, and Implement</i> ).....	38
Tabel 2. 15 Domain DSS ( <i>Deliver, Service, and Support</i> ).....	39
Tabel 2. 16 Domain MEA ( <i>Monitor, Evaluate, and Assess</i> ).....	40
Tabel 2. 17 <i>RACI Chart</i> APO12 ( <i>Managed Risk</i> ).....	48
Tabel 2. 18 Skala <i>Guttman</i> .....	56
Tabel 2. 19 Penelitian Terdahulu.....	56
Tabel 3. 1 Nilai Inti PT Capella Medan.....	69
Tabel 3. 2 Jabatan Fungsional Perusahaan dan Peran di dalam Tabel RACI.....	80
Tabel 3. 3 Peran Responden dalam <i>RACI Chart</i> APO12 ( <i>Managed Risk</i> ).....	90
Tabel 4. 1 Permasalahan dan Implikasi Penelitian.....	95
Tabel 4. 2 Hasil Pemetaan <i>Alignment Goals</i> Terhadap <i>Likelihood</i> .....	98
Tabel 4. 3 <i>Risk Rating Alignment Goals</i> dan <i>Enterprise Goals</i> .....	99
Tabel 4. 4 Domain COBIT 2019 Berdasarkan Tingkat Kepentingan <i>Alignment Goals</i> ...	101
Tabel 4. 5 Kode Jabatan Fungsional.....	107
Tabel 4. 6 Penilaian <i>Capability Level 2</i> Berdasarkan Responden.....	108
Tabel 4. 7 Hasil <i>Capability Level 2</i> Berdasarkan Responden.....	108
Tabel 4. 8 Hasil <i>Capability Level 2</i> Berdasarkan Sub-domain APO12.....	109
Tabel 4. 9 Hasil <i>Capability Level 2</i> Berdasarkan Sub-Domain APO12.....	110

Tabel 4. 10 Hasil Perhitungan <i>Capability Level 2</i> .....	110
Tabel 4. 11 Pengukuran <i>Maturity Level</i> Berdasarkan Responden.....	112
Tabel 4. 12 Hasil <i>Maturity Level 2</i> Berdasarkan Responden .....	113
Tabel 4. 13 Pengukuran <i>Maturity Level</i> Berdasarkan Sub-Domain.....	114
Tabel 4. 14 Hasil Penilaian <i>Maturity Level</i> Berdasarkan Sub-Domain.....	114
Tabel 4. 15 Hasil Penilaian <i>Maturity Level</i> .....	115
Tabel 4. 16 Target <i>Capability Level</i> dan <i>Maturity Level</i> APO12.....	116
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Gap <i>Capability Level</i> Domain APO12 ( <i>Managed Risk</i> ).....	117
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Gap <i>Capability Level</i> Subdomain APO12 ( <i>Managed Risk</i> ) ...	117
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Gap <i>Maturity Level</i> Domain APO12 ( <i>Managed Risk</i> ).....	117
Tabel 4. 20 Hasil Analisis Gap <i>Maturity Level</i> Subdomain APO12 ( <i>Managed Risk</i> ) .....	117



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Pengukuran Kapabilitas dan Maturitas Manajemen Risiko Gangguan Layanan Jaringan PT Capella Medan .....	134
Lampiran 2 Hasil Pengisian <i>Design Factors</i> .....	141
Lampiran 3 Tabel Hasil Kaskade <i>Enterprise Goals</i> .....	152
Lampiran 4 Tabel Hasil Pemetaan <i>Alignment Goals</i> .....	154
Lampiran 5 Tabel Hasil Pemetaan <i>Alignment Goals</i> terhadap <i>Enterprise Goals</i> .....	155
Lampiran 6 Tabel Perhitungan <i>Risk Rating</i> COBIT 2019 Terhadap HOR1 .....	156
Lampiran 7 Tabel Hasil Pemetaan <i>Governance and Management Objectives (GMO)</i> ....	157
Lampiran 8 Tabel Hasil Akhir Pemetaan <i>Governance and Management Objective (GMO)</i> .....	159
Lampiran 9 Tabel Daftar Aktivitas dan Dokumen <i>Capability Level 2 APO12 (Managed Risk)</i> .....	160
Lampiran 10 Tabel Daftar Aktivitas dan Dokumen Penilaian <i>Maturity Level APO12 (Managed Risk)</i> .....	161
Lampiran 11 Bukti Pelaksanaan dengan Mitra.....	166