

**EVALUASI TINGKAT KAPABILITAS E-GOVERNMENT  
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN LAMONGAN  
MENGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 5**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
Dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi**



**Disusun Oleh:**

**MOHAMMAD FARIZD**

**20082010164**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
S U R A B A Y A  
2024**

SKRIPSI

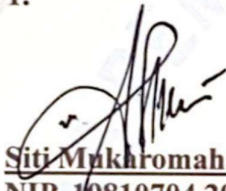
EVALUASI TINGKAT KAPABILITAS E-GOVERNMENT PADA DINAS  
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN LAMONGAN  
MENGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 5

Disusun Oleh:  
MOHAMMAD FARIZD  
20082010164

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 14 Juni 2024

Pembimbing :

1.



Siti Mukhlomah, S.Kom, M.Kom  
NIP. 19810704 202121 2 011

2.



Anita Wulansafi, S.Kom, M.Kom  
NIP. 19871015 202203 2 055

Tim Penguji :

1.



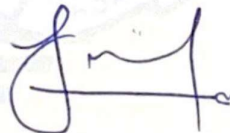
Dr. Eng. Agussalim, M.T.  
NIP. 19850811 201903 1 005

2.



Dhian Satria Yudha Kartika, S.Kom, M.Kom  
NPT. 20119860522249

3.



Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom  
NIP. 19930316 201903 2 020

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T.  
NIP. 19681126 199403 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN**

**EVALUASI TINGKAT KAPABILITAS E-GOVERNMENT PADA DINAS  
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN LAMONGAN  
MENGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 5**

Disusun Oleh:

**MOHAMMAD FARIZD**

**20082010164**

Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Juni Periode 2024  
Pada Tanggal 14 Juni 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



**Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom**  
NIP. 19810704 202121 2 011



**Anita Wulansati, S.Kom, M.Kom**  
NIP. 19871015 202203 2 055

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



**Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom**  
NIP. 19851124 202121 1 003





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Mohammad Farizd  
NPM : 20082010164  
Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 14 Juni 2024 dengan judul:

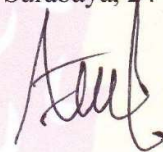
**EVALUASI TINGKAT KAPABILITAS E-GOVERNMENT PADA DINAS  
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN LAMONGAN  
MENGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 5**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diizinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 24 Juni 2024

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Dr. Eng. Agussalim, MT  
NIP. 19850811 201903 1 005

{  }

2. Dhian Satria Yudha Kartika, S.Kom, M.Kom  
NPT. 20119860522249

{  }


3. Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom  
NIP. 19930316 201903 2 020

{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

  
Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom  
NIP. 19810704 202121 2 011

  
Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom  
NIP. 19871015 202203 2 055



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

---

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohammad Farizd  
NPM : 20082010164  
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**EVALUASI TINGKAT KAPABILITAS E-GOVERNMENT PADA DINAS  
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN LAMONGAN  
MENGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 5**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun Institusi Pendidikan lain. Jika ternyata dikemudian hari pernyataan terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 24 Juni 2024

Hormat Saya,



**Mohammad Farizd**

**20082010164**

**Judul** : **Evaluasi Tingkat Kapabilitas E-Government Pada  
Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten  
Lamongan Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5**

**Pembimbing 1** : **Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.**

**Pembimbing 2** : **Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.**

---

---

### **ABSTRAK**

Teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting dalam menyediakan dan memudahkan proses bisnis didalam suatu organisasi, yang mana penerapannya dalam pemerintahan dikenal dengan konsep e-government. Penggunaan teknologi informasi dalam sektor pemerintahan berperan penting dalam hal menciptakan tata kelola pemerintahan yang maksimal dengan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan telah melakukan pengimplementasian e-government dengan istilah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Penyelenggaraan manajemen risiko keamanan informasi pada SPBE di Dinas Komunikasi dan Informatika saat ini masih terkendala terhadap beberapa aktivitas dan pendokumentasian terkait manajemen sumber daya TI. Oleh karena itu, untuk mengetahui sejauh mana pengelolaan manajemen risiko keamanan informasi tersebut, maka diperlukannya pengukuran tingkat kapabilitas dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5 pada proses yang diukur yaitu APO12 Mengelola Risiko, APO13 Mengelola Keamanan, dan DSS05 Mengelola Layanan Keamanan. Penggunaan COBIT 5 dapat memberikan informasi tentang sejauh mana proses teknologi informasi dalam suatu organisasi telah berjalan serta arahan mengenai perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Tujuan skripsi ini yaitu untuk mengevaluasi tingkat kapabilitas manajemen e-government guna memberikan pandangan tentang tingkatan pengelolaan e-government pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan.

Hasil evaluasi tingkat kapabilitas menunjukkan proses APO12 dan DSS05 berada pada level 1 yang menunjukkan bahwa sebagian besar proses APO12 dan DSS05 telah dilaksanakan serta terdapat sebagian besar bukti pencapaiannya. Dengan nilai presentase berturut-turut sebesar 56.27% dan 69.13% berkategori *largerly achieved*. Maka dari itu terdapat gap sebesar 2 tingkatan dari level yang diharapkan (level 3). Sedangkan untuk proses APO13 mencapai level 2 yaitu sebagian besar proses APO13 telah terdapat proses yang sudah diterapkan sekaligus terkelola dengan tepat. Dengan nilai presentase PA 2.1 sebesar 68.33% dan PA 2.2 sebesar 67.5% yang berkategori *largerly achieved*. Maka dari itu terdapat gap sebesar 1 tingkatan dari level yang diharapkan. Dengan demikian usulan perbaikan disusun berdasarkan hasil penelitian terhadap temuan dari dasar praktik dan produk kerja yang belum terpenuhi pada level 1 sekaligus saran rekomendasi untuk pemenuhan level 2 hingga level 3.

**Kata Kunci:** kapabilitas, cobit 5, keamanan, risiko, e-government.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, serta karunia-Nya, sehingga penyusunan skripsi ini dengan judul "Evaluasi Tingkat Kapabilitas E-Government Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Lamongan Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5" dapat terselesaikan dengan baik. Saya mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung serta membantu selama proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) gelar Sarjana Komputer pada program studi Sistem Informasi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur dengan baik. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak terkait, oleh karena itu izinkan penulis untuk menyampaikan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis Ayah Mohammad Mahfuzd dan Mama Siti Zainul Chotimah yang telah membesarkan dan mendidik penulis hingga saat ini, serta selalu memberi dukungan berupa materi dan doa dalam segala kondisi.
2. Ketiga saudara penulis yaitu Mbak Fuzdsi Ari Nurhayati, Mbak Finda Sifti Dewi, dan Adek Mohammad Furqon Fauzi yang selalu memberi dukungan dan doa dalam mengerjakan skripsi.
3. Ibu Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom selaku Dosen Pembimbing I yang selalu bersedia memberikan waktu, tenaga, dan berdiskusi berbagi pelajaran, motivasi, dan memberikan arahan serta bimbingan dalam menyelesaikan skripsi.

4. Ibu Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia memberikan waktu, tenaga, dan berdiskusi berbagi pelajaran, motivasi, dan memberikan arahan serta bimbingan dalam menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur yang memberikan ilmunya selama perkuliahan.
6. Bapak Wildan Badruzzaman, S. Kom selaku Kepala Seksi Tata Kelola dan Pemberdayaan TIK yang bersedia membantu dan meluangkan waktunya selama pengerjaan skripsi serta membantu mengumpulkan informasi dalam skripsi ini.
7. Seluruh anggota dari penghuni grup “Team Meh Madang”, “Ruwet”, “Ez Pz”, dan “Until Jannah” telah memberikan inspirasi, dorongan, dan dukungan yang telah kalian berikan kepada saya. Saya mungkin bukan apa-apa, terimakasih untuk setiap kebersamaan, canda tawa, dan cinta akan menjadi kenangan yang tak terlupakan.
8. Seluruh teman dan sahabat yang memberikan bantuan berupa masukan, kritik, saran, dan waktu luang, selalu menjadi pendengar dan pemberi solusi baik di setiap masalah saya, serta mengingatkan akan keseimbangan dunia dan akhirat.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk diri saya sendiri terimakasih karena sudah mampu berjuang sendiri hingga tahap ini, terimakasih karena sudah terlalu kuat dalam mengatasi situasi serta kondisi apapun, tetap semangat dan jangan putus asa.



Semoga Allah SWT membalas kebaikan yang telah dilakukan oleh pihak yang terlibat. Sadar akan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu penulis menerima segala kritik dan saran serta masukan dari seluruh pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Besar harapan untuk skripsi ini agar dapat bermanfaat baik untuk pihak yang bersangkutan maupun berkontribusi untuk program studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Surabaya, Juni 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Relevansi Audit Sistem Informasi.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan.....	12
2.1.1 Visi dan Misi .....	13
2.1.2 Tugas, Fungsi, dan Struktur Perangkat Daerah .....	14
2.2 Pengertian Evaluasi .....	29
2.3 Audit Sistem Informasi.....	30
2.4 Pengertian Kapabilitas.....	30
2.5 E-Government .....	31
2.6 Keamanan Informasi .....	31
2.7 Manajemen Risiko.....	32
2.8 Tata Kelola Teknologi Informasi ( <i>IT Governance</i> ) .....	33
2.9 Control Objective for Information and Related Technology (COBIT).....	35
2.9.1 COBIT 5.....	35
2.9.2 Prinsip COBIT 5.....	36
2.9.3 COBIT 5 Process <i>Reference Model</i> .....	39
2.9.4 Diagram RACI .....	43
2.9.5 COBIT 5 <i>Process Assessment Model</i> .....	45

2.9.6 Dimensi Kapabilitas .....	47
2.9.7 Rating Scale.....	49
2.9.8 Indikator Penilaian .....	49
2.10 Penelitian Terdahulu.....	57
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	61
3.1 Studi Literatur.....	61
3.2 <i>Initiation</i> .....	62
3.2.1 <i>Stakeholder Drives Mempengaruhi Stakeholder Needs</i> .....	62
3.2.2 Pemetaan <i>Stakeholder Needs Terhadap Enterprise Goals</i> .....	63
3.2.3 Pemetaan <i>Enterprise Goals Terhadap IT – Related Goals</i> .....	64
3.2.4 Pemetaan <i>IT – Related Goals Terhadap Enablers Goals</i> .....	65
3.3 <i>Planning The Assessment</i> .....	66
3.4 <i>Briefing</i> .....	67
3.5 <i>Data Collection</i> .....	67
3.6 <i>Data Validation</i> .....	72
3.6.1 Wawancara .....	72
3.6.2 Peninjauan Dokumen .....	72
3.7 <i>Process Attribute Rating</i> .....	72
3.8 <i>Reporting The Result</i> .....	74
3.9 Pelaporan Hasil Akhir .....	74
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	75
4.1 <i>Initiation</i> .....	75
4.1.1 <i>Stakeholder Drives Mempengaruhi Stakeholder Needs</i> .....	75
4.1.2 Pemetaan <i>Stakeholder Needs Terhadap Enterprise Goals</i> .....	76
4.1.3 Pemetaan <i>Enterprise Goals Terhadap IT – Related Goals</i> .....	78
4.1.4 Pemetaan <i>IT – Related Goals Terhadap Enablers Goals</i> .....	79
4.2 <i>Planning The Assessment</i> .....	81
4.3 <i>Briefing</i> .....	84
4.4 <i>Data Collection</i> .....	85
4.5 <i>Data Validation</i> .....	90
4.5.1 Validasi Data dan Penilaian Proses APO12.....	91
4.5.2 Validasi Data dan Penilaian Proses APO13.....	100

4.5.3 Validasi Data dan Penilaian Proses DSS05 .....	105
4.6 Process Attribute Rating.....	116
4.6.1 Hasil Process Attribute Rating Proses APO12 .....	116
4.6.2 Hasil Process Attribute Rating Proses APO13 .....	120
4.6.3 Hasil Process Attribute Rating Proses DSS05.....	128
4.7 Reporting The Result.....	132
4.8 Temuan dan Saran Rekomendasi Perbaikan.....	134
4.8.1 Temuan dan Rekomendasi Proses APO12 .....	135
4.8.2 Temuan dan Rekomendasi Proses APO13 .....	139
4.8.3 Temuan dan Rekomendasi Proses DSS05.....	142
BAB V PENUTUP.....	148
5.1 Kesimpulan.....	148
5.2 Saran.....	149
DAFTAR PUSTAKA .....	150
LAMPIRAN.....	155
LAMPIRAN 1. Surat Disposisi Perizinan Penelitian.....	155
LAMPIRAN 2. Daftar Aplikasi Pemkab Lamongan.....	156
LAMPIRAN 3. Dokumen Renstra DISKOMINFO Kab Lamongan .....	158
LAMPIRAN 4. Lampiran Wawancara Secara Umum .....	159
LAMPIRAN 5. Lampiran Hasil Wawancara Proses APO12 .....	163
LAMPIRAN 6. Lampiran Hasil Wawancara Proses APO13 .....	175
LAMPIRAN 7. Lampiran Hasil Wawancara Proses DSS05.....	183
LAMPIRAN 8. Peraturan Bupati Lamongan Nomor 9 Tahun 2023 .....	198
LAMPIRAN 9. Laporan Pemantauan Risiko SPBE .....	199
LAMPIRAN 10. Identifikasi Manajemen Risiko Strategis.....	200
LAMPIRAN 11. Peraturan Bupati Lamongan Nomor 10 Tahun 2023 .....	201
LAMPIRAN 12. Tindakan Manajemen Risiko .....	202
LAMPIRAN 13. Laporan Hasil Evaluasi SPBE 2023 .....	203
LAMPIRAN 14. Laporan Hasil Indeks KAMI 4.1 .....	204
LAMPIRAN 15. Pmen Kominfo RI Nomor 4 Tahun 2016 .....	205
LAMPIRAN 16. Peraturan BSSN Nomor 9 Tahun 2021.....	206
LAMPIRAN 17. Tim Tanggap Insiden Siber Kabupaten Lamongan .....	207

LAMPIRAN 18. Sosialisasi Keamanan Data dan Informasi Masyarakat.....	208
LAMPIRAN 19. Hasil IT Security Assessment – Penetration Test .....	209
LAMPIRAN 20. Panduan Penanganan Insiden Siber.....	210
LAMPIRAN 21. Laporan Pemeliharaan Server Tahun 2023.....	211
LAMPIRAN 22. SOP Pengelolaan Dan Syarat Ruang Data Center.....	212
LAMPIRAN 23. Dokumentasi Diskusi dan Wawancara .....	213



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi DISKOMINFO Kabupaten Lamongan .....	15
Gambar 2.2 Prinsip dari COBIT 5 .....	36
Gambar 2.3 RACI <i>Chart</i> Proses APO12.....	44
Gambar 2.4 Dimensi Tingkat Kapabilitas.....	48
Gambar 2.5 Skala Penilaian .....	49
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	61
Gambar 3.2 Pemetaan Stakeholder Needs dengan Enterprise Goals.....	63
Gambar 3.3 Enterprise Goals dari COBIT .....	64
Gambar 3.4 Pemetaan Enterprise Goals dengan IT Related Goals.....	65
Gambar 3.5 Pemetaan IT Related Goals dengan Proses COBIT 5 .....	65
Gambar 3.6 Pemetaan RACI <i>Chart</i> Proses DSS05.....	66

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	57
Tabel 3.1 Tahapan <i>Briefing</i> .....	67
Tabel 3.2 Work Product Pada Proses APO12 (Mengelola Risiko) .....	68
Tabel 3.3 Work Product Pada Proses APO13 (Mengelola Keamanan).....	69
Tabel 3.4 Work Product Pada Proses DSS05 (Mengelola Layanan Keamanan) ..	70
Tabel 4.1 Hasil Pemetaan Enterprise Goals dengan Stakeholder Needs .....	77
Tabel 4.2 Hasil Pemetaan Enterprise Goals dengan IT Related Goals .....	78
Tabel 4.3 Pemetaan IT Related Goals dengan Enabler Goals.....	79
Tabel 4.4 Hasil Pemetaan Daftar Auditee Proses APO12 .....	82
Tabel 4.5 Hasil Pemetaan Daftar Auditee Proses APO13 .....	82
Tabel 4.6 Hasil Pemetaan Daftar Auditee Proses DSS05 .....	83
Tabel 4.7 Jadwal Pelaksanaan Pengumpulan Data .....	84
Tabel 4.8 Jadwal Kegiatan Pengukuran .....	84
Tabel 4.9 Hasil Temuan Work Product Pada Proses APO12.....	86
Tabel 4.10 Hasil Temuan Work Product Pada Proses APO13.....	87
Tabel 4.11 Hasil Temuan Work Product Pada Proses DSS05 .....	88
Tabel 4.12 Hasil Validasi Data Proses APO12 Mengelola Risiko .....	91
Tabel 4.13 Hasil Validasi Data Proses APO13 Mengelola Keamanan.....	100
Tabel 4.14 Hasil Validasi Data Proses DSS05 Mengelola Layanan Keamanan .	105
Tabel 4.15 Hasil Penilaian Base Practice APO12 Mengelola Risiko.....	116
Tabel 4.16 Hasil Penilaian Work Product APO12 Mengelola Risiko .....	118
Tabel 4.17 Proses Attribute Rating APO12 Mengelola Risiko .....	119
Tabel 4.18 Hasil Penilaian Base Practice APO13 Mengelola Keamanan.....	120
Tabel 4.19 Hasil Penilaian Work Product APO13 Mengelola Keamanan .....	121
Tabel 4.20 Proses Attribute Rating APO13 Mengelola Keamanan.....	122
Tabel 4.21 Hasil Penilaian PA 2.1 Performance Management Proses APO13 ...	123
Tabel 4.22 Hasil Penilaian PA 2.2 Work Product Management Proses APO13..	126
Tabel 4.23 Proses Attribute Rating Level 2 Proses APO13 .....	127
Tabel 4.24 Hasil Penilaian Base Practice DSS05.....	128
Tabel 4.25 Hasil Penilaian Work Product DSS05 .....	130
Tabel 4.26 Proses Attribute Rating DSS05 .....	132

Tabel 4.27 Hasil Pengukuran Process Atribute Tingkat Kapabilitas.....	133
Tabel 4.28 Hasil Kesenjangan Tingkat Kapabilitas .....	133
Tabel 4.29 Temuan dan Saran Perbaikan Proses APO12 .....	135
Tabel 4.30 Rekomendasi Berdasarkan Generic Practices APO12 .....	136
Tabel 4.31 Temuan dan Saran Perbaikan Proses APO13 .....	139
Tabel 4.32 Rekomendasi Berdasarkan Generic Practices APO13 .....	141
Tabel 4.33 Temuan dan Saran Perbaikan Proses DSS05 .....	142
Tabel 4.34 Rekomendasi Berdasarkan Generic Practices DSS05.....	145