

LAPORAN KINERJA LAYANAN TI TRIWULAN II 2017



DAFTAR LAYANANTI (SERVICE CATALOG) PUSTISPAN

1. Layanan Email
2. Layanan LPSE
3. Layanan Internet
4. Layanan Co-location
5. Layanan Cloud Server
6. Layanan Video Conferance
7. Layanan Sub Domain
8. Layanan Website LAPAN
9. Layanan Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Informasi

LAYANAN EMAIL

Laporan Kinerja Layanan (SLA Report)

Target SLA

- I. Permintaan pembuatan akun selama 8 jam kerja
- II. Permintaan pengaturan ulang kata sandi selama 8 jam kerja
- III. Permintaan penggantian nama akun selama 8 jam kerja
- IV. Permintaan penonaktifan akun selama 8 jam kerja
- V. Permintaan pembaharuan kuota selama 8 jam kerja
- VI. Ketersediaan layanan surat elektronik adalah 97,5%

Service Request

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April, 2017	Total	8	100%
	Overdue	0	
	Finish	8	
Mei, 2017	Total	6	100%
	Overdue	0	
	Finish	6	
Juni, 2017	Total	3	100%
	Overdue	0	
	Finish	3	

Insiden

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei, 2017	Total	0	100%
	Overdue	0	
	Finish	0	
Juni, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Problem

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei, 2017	Total	0	100%
	Overdue	0	
	Finish	0	
Juni, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	



Laporan Kinerja Layanan (SLA Report)

Target SLA

- I. Permintaan pembuatan akun selama 8 jam kerja
- II. Permintaan pengaturan ulang kata sandi selama 8 jam kerja
- III. Permintaan penggantian nama akun selama 8 jam kerja
- IV. Permintaan penonaktifan akun selama 8 jam kerja
- V. Permintaan pembaharuan kuota selama 8 jam kerja
- VI. Permintaan perubahan jadwal lelang LPSE
- VII. Pelatihan terkait LPSE waktu pelaksanaan pelatihan diselenggarakan

LAYANAN LPSE

Service Request

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April, 2017	Total	5	100%
	Overdue	0	
	Finish	5	
Mei, 2017	Total	0	100%
	Overdue	0	
	Finish	0	
Juni, 2017	Total	0	100%
	Overdue	0	
	Finis h	0	

Insiden

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei, 2017	Total	0	100%
	Close	1	
	Open	1	
Juni, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Problem

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Juni, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	



LAYANAN INTERNET

Laporan Kinerja Layanan (SLA Report)

Target SLA

- I. Permintaan pembuatan akun SSO selama 8 jam kerja
- II. Permintaan pengubahan/penghapusan akun SSO selama 8 jam kerja
- III. Permintaan reset password akun SSO selama 8 jam kerja
- IV. Ketersediaan layanan Internet adalah 99%.

Service Request

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April, 2017	Total	0	100%
	Overdue	0	
	Finish	0	
Mei, 2017	Total	1	100%
	Overdue	0	
	Finish	1	
Juni, 2017	Total	1	100%
	Overdue	0	
	Finish	1	

Insiden

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Juni, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Problem

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Juni, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Performance

Periode	Performance	Target	Pencapaian
April, 2017	99,57%	99%	Achived
Mei, 2017	99,96%	99%	Achived
Juni, 2017	99,86%	99%	Achived



INTERNET

LAYANAN CO-LOCATION

Laporan Kinerja Layanan (SLA Report)

Target SLA

Ketersediaan layanan *Co-Location* adalah 97,5 % kerusakan koneksi *network outlet* ke *core* maksimal 6 kali / tahun

Service Request

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April, 2017	Total	0	100%
	Overdue	0	
	Finish	0	
Mei, 2017	Total	0	100%
	Overdue	0	
	Finish	0	
Juni, 2017	Total	0	100%
	Overdue	0	
	Finis h	0	

Insiden

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April, 2017	Total	1	0%
	Close	0	
	Open	1	
Mei, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Juni, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Problem

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Juni, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	



LAYANAN CLOUD SERVER

Laporan Kinerja Layanan (SLA Report)

Target SLA

Ketersediaan layanan *Cloud Server* adalah 99,5 % kerusakan koneksi *network outlet* ke *core* maksimal 6 kali / tahun

Service Request

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April, 2017	Total	1	100%
	Overdue	0	
	Finish	1	
Mei, 2017	Total	0	100%
	Overdue	0	
	Finish	0	
Juni, 2017	Total	0	100%
	Overdue	0	
	Finish	0	

Insiden

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei, 2017	Total	1	0%
	Close	0	
	Open	1	
Juni, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Problem

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Juni, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	



LAYANAN VIDEO CONFERENCE

Laporan Kinerja Layanan (SLA Report)

Target SLA

Ketersediaan layanan *Video Conference* adalah 97,5 % kerusakan koneksi *network outlet* ke *core* maksimal 6 kali / tahun

Service Request

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April, 2017	Total	1	100%
	Overdue	0	
	Finish	1	
Mei, 2017	Total	0	100%
	Overdue	0	
	Finish	0	
Juni, 2017	Total	0	100%
	Overdue	0	
	Finis h	0	

Insiden

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Juni, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Problem

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Juni, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	



LAYANAN SUB DOMAIN

Laporan Kinerja Layanan (SLA Report)

Target SLA

- I. Pembuatan *Sub Domain* selama 8 Jam Kerja.
- II. Pembaharuan *Sub Domain* Selama 8 Jam Kerja.
- III. Penghapusan *Sub Domain* selama 8 Jam Kerja

Service Request

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April, 2017	Total	1	100%
	Overdue	0	
	Finish	1	
Mei, 2017	Total	2	100%
	Overdue	0	
	Finish	2	
Juni, 2017	Total	1	100%
	Overdue	0	
	Finis h	1	

Insiden

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Juni, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Problem

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Juni, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	



LAYANAN WEBSITE LAPAN

Laporan Kinerja Layanan (SLA Report)

Target SLA

- I. Penambahan fitur website sesuai kesepakatan.
- II. Pembaharuan fitur website selama 8 Jam Kerja.
- III. Penghapusan fitur website selama 8 Jam Kerja.

Service Request

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April, 2017	Total	2	100%
	Overdue	0	
	Finish	2	
Mei, 2017	Total	1	100%
	Overdue	0	
	Finish	1	
Juni, 2017	Total	0	100%
	Overdue	0	
	Finis h	0	

Insiden

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Juni, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Problem

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Juni, 2017	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	



LAYANAN PEMBANGUNAN DAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI

Laporan Kinerja Layanan (SLA Report)

Target SLA

- I. Pendefinisian proyek bersama-sama unit Pengguna;
- I. Pengembangan Sistem Informasi sesuai tahapan *System Development Life Cycle* (SDLC) yang terdiri dari:
 - Analisis kebutuhan sistem informasi,
 - Perancangan sistem informasi,
 - Pengembangan sistem informasi,
 - Pengujian sistem informasi,
 - Implementasi sistem informasi,
 - Tinjauan pasca implementasi sistem informasi,
- III. III. Dokumentasi system;
- IV. Tenaga teknis; dan
- V. Penyediaan tenaga pendamping bila sistem informasi sudah beroperasi.

Service Request

Periode	Jumlah Permintaan	% Pencapaian
April, 2017	Total	0
	Overdue	0
	Finish	0
Mei, 2017	Total	0
	Overdue	0
	Finish	0
Juni, 2017	Total	0
	Overdue	0
	Finis h	0

Insiden

Periode	Jumlah Permintaan	% Pencapaian
April, 2017	Total	0
	Close	0
	Open	0
Mei, 2017	Total	1
	Close	0
	Open	1
Juni, 2017	Total	1
	Close	1
	Open	0

Problem

Periode	Jumlah Permintaan	% Pencapaian
April, 2017	Total	0
	Close	0
	Open	0
Mei, 2017	Total	0
	Close	0
	Open	0
Juni, 2017	Total	0
	Close	0
	Open	0



TERIMA KASIH