

LAPORAN KINERJA LAYANAN TI TRIWULAN I

(Januari – Maret Tahun 2018)



**DAFTAR
LAYANAN TI
(SERVICE
CATALOG)
PUSTIKPAN**

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

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% (*uptime* layanan diluar *downtime* terencana)

LAYANAN EMAIL

Service Request

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
Jan 2018	Total	21	100%
	Close	0	
	Finish	21	
Feb 2018	Total	32	100%
	Close	0	
	Finish	32	
Maret 2018	Total	14	100%
	Close	0	
	Finish	14	

Insiden

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
Jan 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Feb 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Maret 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Problem

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
Jan 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Feb 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Maret 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	



TABEL LAYANAN EMAIL

Target SLA	Jumlah Permintaan per Bulan		
	Jan	Feb	Maret
Pembuatan Akun	7	13	2
Pengaturan ulang kata sandi	11	18	9
Penggantian nama akun	1	0	0
Penonaktifan akun	0	0	1
Pembaharuan kuota	2	1	2
Total	21	32	14

LAMPIRAN SERVICE REQUEST LAYANAN EMAIL

No.	Ref	Title	Description	Agent->First Name	Agent->Organization name	Start date	Resolution date	Status	Solution
PERMINTAAN LAYANAN BULAN JANUARI									
1	R-000315	Reset password akun email	Mohon reset password akun email : 8 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-01-31 21:35:42	2018-01-31 21:36:51	Closed	Reset password sudah dilakukan
2	R-000314	Reset password akun email	Mohon reset password akun: 6 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-01-30 18:10:13	2018-01-30 18:11:22	Closed	Reset password sudah dilakukan
3	R-000313	Reset Password Akun Email	Mohon Reset Password Akun Email : Pusfatja KSHU Pustikpan Pustekdata Biak PSTA Pustekroket SDMOrkum Pontianak Reset Password 16 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-01-29 17:05:46	2018-01-29 17:06:16	Closed	Reset Password sudah dilakukan
4	R-000312	Pembuatan Akun Email	Mohon dibuatkan akun email: repositori.pusispan [REDACTED]	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-01-26 15:42:21	2018-01-26 15:43:01	Closed	Akun email sudah dibuatkan

5	R-000311	Pembuatan Akun Email	Mohon dibuatkan akun email: pembuatan 25 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-01-26 15:37:40	2018-01-26 15:38:35	Closed	Akun Email Sudah Dibuat, Tq
6	R-000305	Reset Password Akun Email	Mohon Reset Password Akun Email: futi@lapan.go.id	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-01-23 13:08:50	2018-01-23 13:09:20	Closed	Reset Password Sudah Dilakukan
7	R-000303	Reset Password Akun Email	Mohon reset password akun email: suti@lapan.go.id	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-01-23 08:40:02	2018-01-23 08:40:29	Closed	Reset password sudah dilakukan
8	R-000301	Reset Password Akun Email	Mohon reset akun email : suti@lapan.go.id	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-01-18 15:56:32	2018-01-18 15:57:06	Closed	reset password sudah dilakukan
9	R-000300	Reset Password Akun Email	Mohon reset akun email : ildan@lapan.go.id	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-01-17 10:09:06	2018-01-17 10:09:50	Closed	Reset password sudah dilakukan
10	R-000299	Reset Password Akun Email	Mohon reset password akun email: arman@lapan.go.id	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-01-17 09:41:26	2018-01-17 09:46:38	Closed	Password akun email sudah direset
11	R-000295	Pembuatan Akun Email	Mohon dibuatkan email: ortala@lapan.go.id suti@lapan.go.id	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-01-15 13:58:29	2018-01-15 13:58:56	Closed	Akun email sudah dibuat
12	R-000294	Pembuatan Akun Email	Mohon dibuatkan akun email : pembuatan 5 akun e-mail untuk CPNS di Pusat Sains Antariksa.	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-01-15 12:28:28	2018-01-15 12:28:57	Closed	Akun email sudah dibuat.
13	R-000293	Pembuatan Akun Email	Mohon dibuatkan akun email: m@lapan.go.id	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-01-12 10:23:50	2018-01-12 10:26:32	Closed	akun email sudah dibuatkan
14	R-000286	Reset Password Akun Email	Mohon reset password akun email : h@lapan.go.id	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-01-10 13:07:43	2018-01-10 13:08:12	Closed	Reset password sudah dilakukan

15	R-000285	Reset Password Akun Email	Mohon reset password akun email : s [REDACTED]	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-01-09 11:09:02	2018-01-09 11:09:31	Closed	reset password sudah dilakukan
16	R-000284	Pembaharuan Kuota Email	Mohon penambahan kuota email: [REDACTED] pasmk@lapan.go.id	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-01-08 17:15:16	2018-01-08 17:16:13	Closed	Kuota email sudah ditambahkan: humas@lapan.go.id menjadi 20 GB
17	R-000283	Pembuatan Akun Email	Mohon dibuatkan akun email: [REDACTED] standar@lapan.go.id	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-01-08 16:01:46	2018-01-08 16:02:14	Closed	Akun email sudah dibuatkan
18	R-000282	Pembaharuan Kuota Email	Mohon penambahan kuota email : [REDACTED] menjadi 10GB	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-01-05 11:42:45	2018-01-05 11:43:31	Closed	Penambahan kuota telah dilakukan
19	R-000281	Pembuatan Akun Email	Mohon dibuatkan akun email : manajemen [REDACTED]	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-01-04 15:21:11	2018-01-04 15:21:47	Closed	Akun email sudah dibuatkan
20	R-000280	Reset Password Akun Email	Mohon reset password akun email: 5 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-01-04 09:05:24	2018-01-04 09:05:56	Closed	Reset Password sudah dilakukan
21	R-000279	Penggantian nama akun	Mohon dilakukan perubahan akun email [REDACTED] menjadi [REDACTED]	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-01-03 09:24:49	2018-01-03 09:25:25	Closed	Perubahan nama akun sudah dilakukan

PERMINTAAN LAYANAN BULAN FEBRUARI

22	R-000356	Reset Password Akun Email		Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-28 08:35:19	2018-02-28 08:35:51	Closed	Reset password sudah dilakukan
23	R-000354	Reset Password Akun Email	Mohon reset password akun email : [REDACTED]	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-27 09:58:33	2018-02-27 10:00:34	Closed	Reset password sudah dilakukan
24	R-000353	Reset Password Akun Email	Mohon reset password akun email: [REDACTED] Ta	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-26 12:11:06	2018-02-26 12:11:42	Closed	Reset password sudah dilakukan
25	R-000352	Reset Password Akun Email	Mohon reset password akun email 5 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-23 09:50:06	2018-02-23 09:50:42	Closed	Reset password sudah dilakukan
26	R-000351	Reset password akun email	Mohon reset password akun email: 9 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-22 07:48:44	2018-02-22 07:50:07	Closed	Reset password sudah dilakukan
27	R-000350	Reset Password Akun Email	Mohon reset password akun email: 19 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-21 08:47:40	2018-02-21 08:48:16	Closed	Reset password sudah dilakukan
28	R-000349	Reset Password Akun Email	Mohon reset password akun email 17 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-20 09:06:00	2018-02-20 09:06:27	Closed	Reset password sudah dilakukan
29	R-000347	Pembuatan Akun Email	Mohon dibuatkan akun email CPNS LAPAN Sumedang: [REDACTED]	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-19 09:22:50	2018-02-19 09:24:19	Closed	Akun email sudah dibuat
30	R-000346	Reset Password Akun Email	Mohon reset password akun email: 50 akun.	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-19 09:19:33	2018-02-19 09:20:03	Closed	Reset password sudah dilakukan
31	R-000345	Reset Password Akun Email	Mohon reset password akun email : 15 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-15 08:51:47	2018-02-15 08:52:32	Closed	Reset password sudah dilakukan

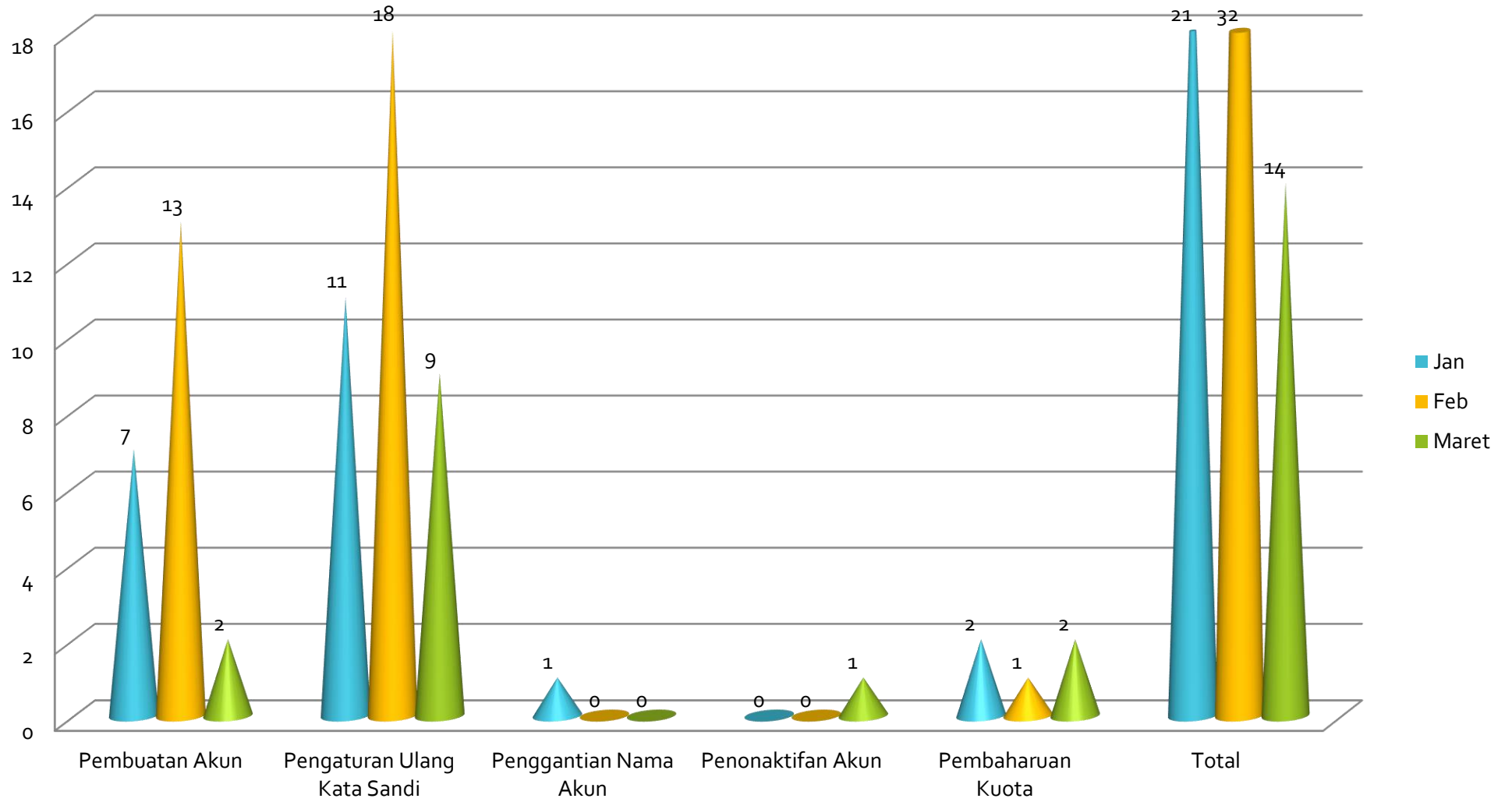
32	R-000344	Pembuatan Akun Email	Mohon dibuatkan akun email CPNS [REDACTED] [REDACTED]	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-14 15:39:46	2018-02-14 15:41:00	Closed	Akun email sudah dibuat
33	R-000343	Pembuatan Akun Email	Mohon dibuat akun email: [REDACTED]	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-14 13:15:20	2018-02-14 13:16:07	Closed	Akun email sudah dibuatkan
34	R-000342	Reset Password Akun Email	Mohon reset password akun email : 38 akun.	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-14 09:35:54	2018-02-14 09:36:31	Closed	Reset password sudah dilakukan
35	R-000341	Pembuatan Akun Email	Mohon dibuatkan akun email: [REDACTED] [REDACTED]	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-13 08:36:27	2018-02-13 08:37:05	Closed	Akun email sudah dibuat
36	R-000340	Reset Password Akun Email	Mohon reset password akun email :15 Akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-13 08:32:50	2018-02-13 08:33:28	Closed	Reset password sudah dilakukan
37	R-000339	Pembuatan Akun Email	Mohon dibuatkan akun email CPNS Pustatja 5 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-12 16:33:59	2018-02-12 16:35:23	Closed	Akun email sudah dibuat
38	R-000338	Pembuatan akun email	Mohon dibuatkan akun email cpns PSTA: 5 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-09 22:03:22	2018-02-09 22:07:55	Closed	Akun email sudah dibuat
39	R-000337	Pembuatan akun email	Mohon dibuatkan akun email cpns pustekdata: 6 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-09 21:46:25	2018-02-09 21:57:24	Closed	Akun email sudah dibuat
40	R-000336	Reset Password Akun Email	Mohon reset password akun email: 13 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-09 21:36:10	2018-02-09 21:37:22	Closed	Reset password sudah dilakukan
41	R-000335	Pembuatan Akun Email	Mohon dibuatkan akun email CPNS Lapan Pontianak: 1 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-09 15:05:09	2018-02-09 15:07:37	Closed	akun email sudah dibuat
42	R-000334	Pembuatan Akun Email	Mohon dibuatkan akun email: 1 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-09 15:01:27	2018-02-09 15:03:10	Closed	Akun email sudah dibuat

43	R-000333	Pembuatan Akun Email	Mohon dibuatkan akun email CPNS Pusteksat:10 akun telah dibuat	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-09 14:59:04	2018-02-09 15:00:04	Closed	Reset password sudah dilakukan
44	R-000332	Reset Password Akun Email	Mohon reset akun email : 3 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-09 14:54:49	2018-02-09 14:55:23	Closed	Reset password sudah dilakukan
45	R-000331	Reset Password Akun Email	Mohon reset akun email : 9 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-09 14:49:52	2018-02-09 14:50:46	Closed	Reset Password Sudah Dilakukan
46	R-000326	Pembuatan Akun Email	Mohon dibuatkan akun email : f2 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-08 09:44:24	2018-02-08 09:45:18	Closed	Akun email sudah dibuatkan
47	R-000325	Reset Password Akun Email	Mohon reset password akun email 13 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-08 09:41:18	2018-02-08 09:41:53	Closed	Reset Password Sudah Dilakukan
48	R-000323	Reset Password Akun Email	Mohon reset akun email : 7 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-06 16:58:45	2018-02-06 16:59:32	Closed	Reset password sudah dilakukan
49	R-000322	Pembuatan Akun Email	Mohon dibuatkan akun email : 16 Akun email sudah dibuat	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-06 09:18:46	2018-02-06 09:19:15	Closed	Akun email sudah dibuat
50	R-000321	Pembuatan Akun Email	Mohon dibuatkan akun email : 1 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-06 09:10:52	2018-02-06 09:11:24	Closed	Akun email sudah dbuat
51	R-000320	Reset Password Akun Email	Mohon reset password akun email : Reset password 10 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-06 09:08:37	2018-02-06 09:09:15	Closed	Reset password sudah dilakukan
52	R-000319	Pembaharuan Kuota Email	Mohon upgrade kuota email:: [REDACTED] menjadi 4GB	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-06 08:50:08	2018-02-06 08:51:04	Closed	Pembaharuan kuota telah dilakukan
53	R-000318	Reset Password Akun Email	Mohon reset password akun email : 4 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-02-02 12:54:12	2018-02-02 12:54:42	Closed	Reset password sudah dilakukan

PERMINTAAN LAYANAN BULAN MARET									
54	R-000385	Reset Password Email	Reset password sudah dilakukan 8 akun.	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-03-30 21:56:06	2018-03-30 21:57:21	Closed	Reset password sudah dilakukan
55	R-000384	Pembuatan Akun Email	Mohon dibuatkan akun email PPNPN Pusteksat: PPNPN Pusteksat LAPAN 2018 11 akun mail.	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-03-29 10:31:47	2018-03-29 10:32:27	Closed	Akun email sudah dibuat
56	R-000382	Reset Password Akun Email	Mohon reset password akun email : 6 akun email	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-03-28 09:10:27	2018-03-28 09:11:06	Closed	Reset password sudah dilakukan
57	R-000381	Reset Password Natasha Primadona	dear mail admin, 1 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-03-27 14:35:46	2018-03-27 15:46:26	Closed	Reset password sudah dilakukan
58	R-000380	Pembaharuan Kuota Email	Dear admin, mohon ditambahkan kuota email untuk akun: [redacted] [redacted] menjadi 7 GB. terima kasih	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-03-27 14:34:08	2018-03-27 15:45:21	Closed	Pembaharuan kuota sudah dilakukan
59	R-000376	Penonaktifan akun email	Mohon non aktifkan akun email : 14 akun karena pensiun.	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-03-20 13:04:42	2018-03-20 13:08:12	Closed	Penonaktifan akun email sudah dilakukan
60	R-000374	Pembuatan akun email	Mohon dibuatkan akun email : [redacted] [redacted]	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-03-20 09:25:52	2018-03-20 09:27:06	Closed	Akun email sudah dibuat

61	R-000373	Reset Password Email	Mohon reset password akun email : 8 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-03-20 09:19:44	2018-03-20 09:20:45	Closed	reset password sudah dilakukan
62	R-000369	Reset Password Akun Email	Mohon reset akun email : 2 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-03-14 09:54:01	2018-03-14 09:54:38	Closed	Reset password sudah dilakukan
63	R-000367	Reset Password Akun Email	Mohon reset password akun email: 4 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-03-13 08:30:27	2018-03-13 08:35:13	Closed	Reset password sudah dilakukan, tq
64	R-000362	Reset Password Akun Email	Mohon reset password akun email : 4 akun	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-03-06 09:16:41	2018-03-06 09:17:11	Closed	Reset password sudah dilakukan
65	R-000361	Pembaharuan Kuota Email	Mohon dilakukan penambahan kuota email : penambahan 10 akund	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-03-02 08:50:09	2018-03-02 08:52:14	Closed	Pembaharuan kuota sudah dilakukan
66	R-000360	Reset Password Akun Email	Mohon reset password akun email: 5 akun permintaan dari PUTEKSAT	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-03-02 08:42:05	2018-03-02 08:42:52	Closed	Reset password sudah dilakukan
67	R-000357	Reset Password Akun Email	Mohon reset password akun email : 37 akun.	Fajar Iman	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-03-01 08:47:55	2018-03-01 08:58:14	Closed	Reset password sudah dilakukan

GRAFIK 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. Permintaan perubahan jadwal lelang LPSE
- VII. Pelatihan terkait LPSE waktu pelaksanaan pelatihan diselenggarakan untuk bulan Januari s/d Maret 2018 (waktu pelaksanaan pelatihan diselenggarakan sesuai dengan permintaan)

LAYANAN LPSE

Service Request

	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
Jan 2018	Total	5	100%
	Close	0	
	Finish	5	
Feb 2018	Total	6	100%
	Close	0	
	Finish	6	
Maret 2018	Total	8	100%
	Close	0	
	Finis	8	

Insiden

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
Jan 2018	Total	1	100%
	Close	0	
	Open	1	
Feb 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Maret 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Problem

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
Jan 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Feb 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Maret 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	



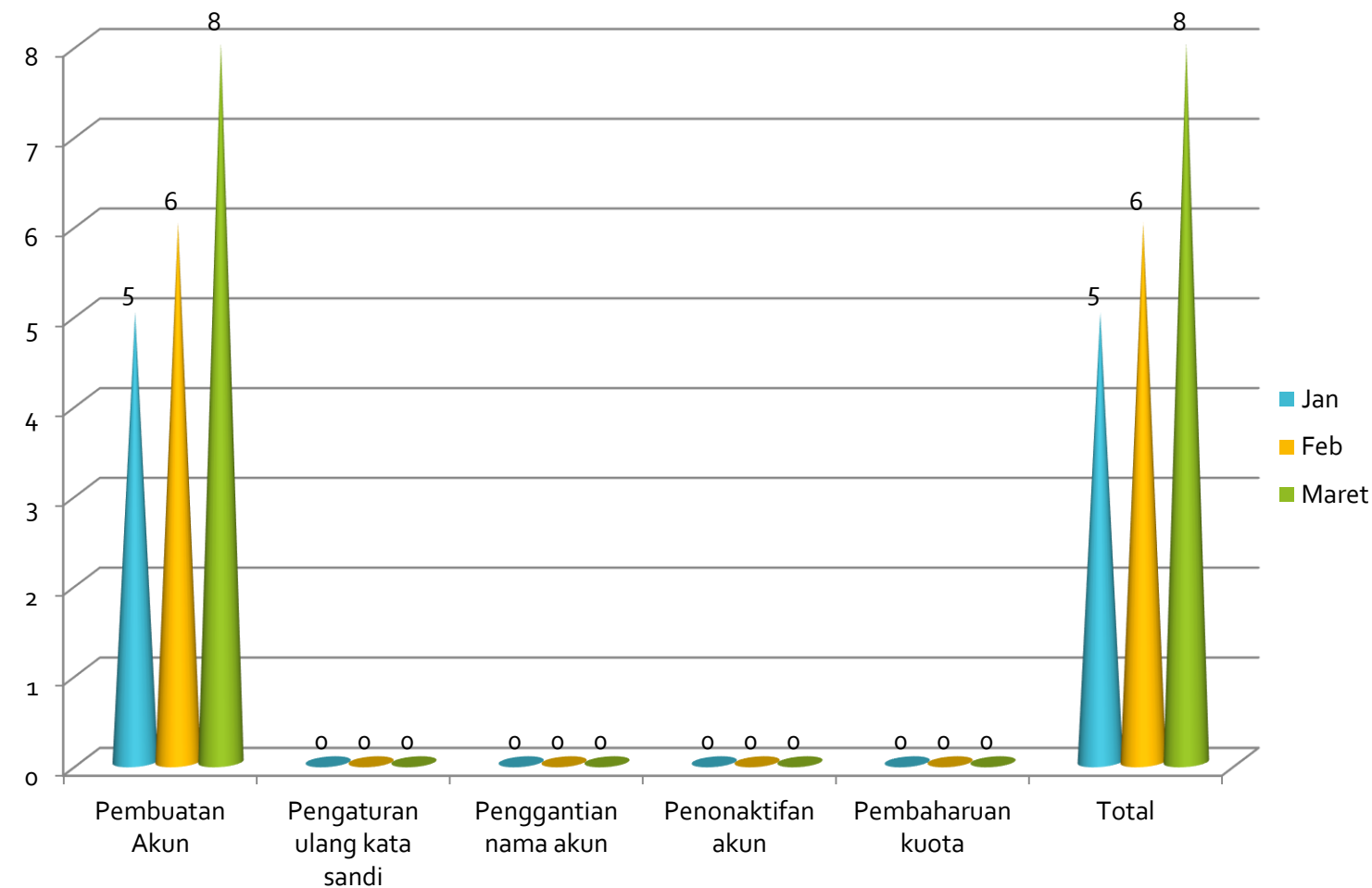
TABEL PERMINTAAN LAYANAN LPSE

Target SLA	Jumlah Permintaan per Bulan		
	Jan	Feb	Maret
Pembuatan Akun	5	6	8
Pengaturan ulang kata sandi	0	0	0
Penggantian nama akun	0	0	0
Penonaktifan akun	0	0	0
Pembaharuan kuota	0	0	0
Total	5	6	8

No.	Ref	Title	Description	Organization->Name	Caller->Full name	Start date	Status	Agent->Full name	Close date
1	R-000377	Akun Pejabat PBJ Pusfatja	Dear Mas Yusuf, Mohon di follow up Terlampir pada email kami kirimkan nota dinas permohonan akun pejabat pengadaan barang dan jasa Pusfatja 2018, mohon dibantu.	Pusat Pemanfaatan Penginderaan Jauh	rahmadi .	2018-03-20 13:27:19	Closed	Yusup Susanto	2018-04-09 09:43:34
2	R-000372	Akun Pejabat Pengadaan	Dear admin, Mohon dilakukan pembuatan akun pejabat pengadaan di Pustekbang sebagaimana terlampir	Pusat Teknologi Penerbangan	Nugroho Agung	2018-03-15 15:45:56	Closed	Yusup Susanto	2018-03-26 14:12:10
3	R-000370	akun pejabat pengadaan Pustekbang TA. 2018	Meneruskan pesan dari Kapustekbang, bersama ini kami kirimkan nota dinas permohonan akun pejabat pengadaan Pustekbang TA. 2018. Mohon bantuan untuk dapat menindaklanjutinya. Demikian dan terima kasih. (Terlampir di Email) Best Regards, Wahyudi Pusat Teknologi Penerbangan - LAPAN Jl. Raya LAPAN, Sukamulya, Rumpin, Bogor, Jawa Barat. 16350	Pusat Teknologi Penerbangan	Nugroho Agung	2018-03-14 14:16:19	Resolved	Yusup Susanto	
4	R-000368	Pembangunan Jalan Obnas	Dear admin SPSE, Mohon dibuatkan akun pokja Pembangunan Jalan Obnas NTT sebagaimana terlampir terima kasih	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat, dan Umum	Dudi Wahyudi	2018-03-13 09:49:44	Resolved	Yusup Susanto	
5	R-000366	Akun Pokja Peralatan Stasiun Bumi	Dear admin, Mohon dibuatkan Akun Pokja Peralatan Stasiun Bumi	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat, dan Umum	Dudi Wahyudi	2018-03-12 10:13:10	Closed	Yusup Susanto	2018-04-04 10:41:12
6	R-000365	Akun Pokja Pondasi Antena	Dear Admin, mohon dilakukan pembuatan akun Pokja Pondasi Antena sebagaimna terlampir	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat, dan Umum	Dudi Wahyudi	2018-03-12 10:11:50	Resolved	Yusup Susanto	
7	R-000364	Akun PP Pare-Pare	Dear admin, Mohon ditindaklanjuti permintaan akun PP Pare-pare sebagaimana terlampir	Sub Bidang Infrastruktur	Nurmajid Setyasaputra	2018-03-12 10:09:32	Resolved	Yusup Susanto	
8	R-000363	Akun PP PSTA	Dear admin, mohon ditindaklanjuti permintaan pembuatan akun spse sebagaimana terlampir terima kasih	Pusat Teknologi dan Sains Atmosfer	Farid Lasmono	2018-03-12 10:07:08	Resolved	Yusup Susanto	
9	R-000355	Akun Pokja Lelang Renovasi Gedung	Dear Admin SPSE, Mohon ditindaklanjuti permintaan akun sebagaimana terlampir	Bidang Sistem Informasi	Suwardi Suwardi	2018-02-27 14:33:25	Resolved	Yusup Susanto	

10	R-000348	Pokja Akses Landasan Dan Lingkungan	Dh. Mohon ditindaklanjuti permintaan akun spse sebagaimana terlampir terima kasih	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat, dan Umum	Dudi Wahyudi	2018-02-19 16:37:20	Resolved	Yusup Susanto	
11	R-000330	Planetarium Mobile	Yth. Admin SPSE, Mohon ditindaklanjuti permintaan akun SPSE sebagaimana terlampir terima kasih	Bidang Sistem Informasi	Suardi Suardi	2018-02-08 13:37:47	Resolved	Yusup Susanto	
12	R-000329	Higres Imager LAPAN-A4	Yth. Admin SPSE, mohon ditindaklanjuti permintaan akun SPSE sebagaimana terlampir terima kasih	Bidang Sistem Informasi	Suardi Suardi	2018-02-08 13:22:31	Resolved	Yusup Susanto	
13	R-000328	Pixel Factory Jakarta	Dh. mohon ditindaklanjuti, permohonan akun sebagaimana terlampir tks	Bidang Sistem Informasi	Suardi Suardi	2018-02-08 10:42:56	Resolved	Yusup Susanto	
14	R-000317	Akun Pokja IONOSONDA	Dear Admin SPSE, mohon dibuatkan akun pokja sebagaimana nota dinas terlampir terimakasih	Bidang Sistem Informasi	Suardi Suardi	2018-02-02 08:56:23	Closed	Yusup Susanto	2018-02-02 09:18:42
15	R-000310	Akun Pokja Lelang	Dear admin, Mohon ditindaklanjuti permintaan akun pokja sebagaiman terlampir terima kasih	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat, dan Umum	Dudi Wahyudi	2018-01-23 15:02:17	Closed	Yusup Susanto	2018-01-23 15:57:38
16	R-000309	Akun PP/P2K Pustekdata	Dear admin, Mohon dilakukan pembuatan akun sebagaimana terlampir tks	Sub Bidang Infrastruktur	Yayat Hidayat	2018-01-23 14:58:38	Closed	Yusup Susanto	2018-01-23 15:58:04
17	R-000308	Pokja Lelang	Dear Admin, Mohon ditindaklanjuti permohonan pembuatan akun Pokja sebagaimana terlampir	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat, dan Umum	Dudi Wahyudi	2018-01-23 14:50:13	Closed	Yusup Susanto	2018-01-23 15:58:30
18	R-000307	Akun PP/P2K Pussaisa	Dear Admin, Mohon dilakukan pembuatan akun email sebagaimana terlampir	Bidang Sistem Informasi	Suardi Suardi	2018-01-23 14:47:28	Resolved	Yusup Susanto	
19	R-000306	Akun PP/P2K KSHU	Dear Admin, mohon ditindaklanjuti permintaan akun LPSE sebagaiman terlampir	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat, dan Umum	Sampurna Alam	2018-01-23 14:44:30	Resolved	Yusup Susanto	

GRAFIK LAYANAN LPSE



Rekap Data Insiden Keamanan pada LPSE

Ticket Number	Date	Subject	Department	Service	Help Topic	Source	Current Status
I-000304	01/23/2018	LPSE down	Subbidang Kemanan Informasi	Layanan LPSE	IS	Email	Closed

Rekap Data Insiden Keamanan pada LPSE

Ticket Number	Date	Subject	Department	Service	Help Topic	Source	Current Status
I-000304	01/23/2018	LPSE down	Subbidang Kemanan Informasi	Layanan LPSE	IS	Email	Closed

Analisa Trend Incident Security Layanan LPSE

- Untuk Incident Security Layanan LPSE terdapat 1 kasus yaitu: Server LPSE down sehingga laman lpse.lapan.go.id tidak dapat diakses oleh pengguna.
- Dari bulan Januari – Maret 2017 Incident Security Layanan LPSE yang terjadi hanya satu.

Tindakan Corrective Action untuk Layanan LPSE

Melakukan restart server LPSE yang dilakukan oleh staff subbidang kemanan informasi yang memiliki akses terhadap server LPSE.

Laporan Kinerja Layanan (SLA Report)

Target SLA

- I. Permintaan bandwidth on demand 2 Minggu
- II. Pembuatan akun sementara untuk tamu selama 8 jam kerja

* Untuk ketersediaan layanan 99% (kerusakan koneksi dari backhoul ke *Internet Service Provider* (ISP) maksimal 7 Jam/Bulan dengan memperhitungan redudansi jaringan.

LAYANAN INTERNET

Service Request

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
Jan 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Feb 2018	Total	1	100%
	Close	0	
	Finish	1	
Maret 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	

Insiden

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
Jan 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Feb 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Maret 2018	Total	1	100%
	Close	0	
	Open	1	

Problem

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
Jan 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Feb 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Maret 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Performance

Periode	Performance	Target	Pencapaian
Jan 2018	74,63%	99,9%	Not Archived
Feb 2018	93,06%	99,9%	Not Archived
Maret 2018	96,36%	99,9%	Not Archived



INTERNET

TABEL PERMINTAAN LAYANAN INTERNET



INTERNET

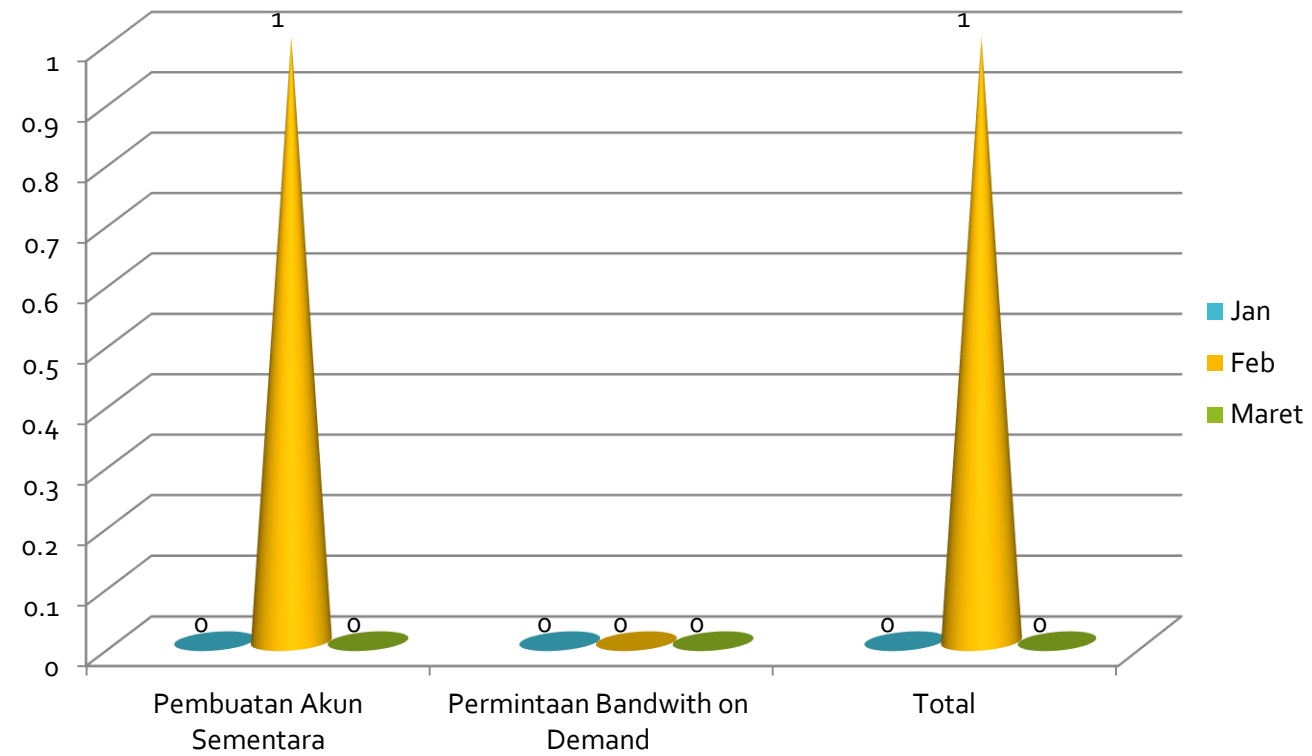
LAYANAN INTERNET

Target SLA	Jumlah Permintaan per Bulan		
	Jan	Feb	Maret
Pembuatan Akun Sementara	0	1	0
Permintaan Bandwith on Demand	0	0	0
Total	0	1	0

LAMPIRAN SERVICE REQUEST PADA INTERNET

Ref	Title	Description	Organization->Name	Caller->Full name	Start date	Status	Agent->Full name	Close date
R-000316	Akses Internet PKL Pustikpan	Dear Admin, Mohon ditindaklanjuti permohonan akun akses internet untuk PKL sebagaimana terlampir Tks	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	Budhi Riyanto	2018-02-02 08:54:18	Closed	Abdullah Jamil	02/02/2018 9:00

GRAFIK LAYANAN INTERNET



Analisa Trend Incident Security Layanan Internet dan Tindakan Corrective Action untuk Layanan Internet

Data Rekap Insiden Keamanan Pada Internet

Ticket Number	Date	Subject	Department	Service	Help Topic	Source	Current Status
I-000383	03/29/2018	Bitninja Attack	Subbidang Keamanan Informasi	Layanan Internet	IS	Email	Closed

Analisa Trend Incident Security Layanan Internet

- Untuk Incident Security Layanan Internet terdapat 1 kasus yaitu: Terjadi penyerangan yang dilakukan oleh IP publik [REDACTED] yang merupakan milik satker Pustekbang, Pare-pare, dan Pontianak1 adalah berupa serangan bruteforce ke IP [REDACTED]
- Dari bulan Januari – Maret 2017 Incident Security Internet yang terjadi hanya satu.

Tindakan Corrective Action untuk Layanan Internet

- Tindakan Corrective Action Untuk kasus tersebut yaitu telah dilakukan penutupan destination untuk port [REDACTED] di mikrotik CN

Laporan Kinerja Layanan (SLA Report)

Target SLA

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

*Untuk bulan Januari s/d Maret, 2018, SLA yang ditetapkan adalah 8 jam untuk permintaan layanan, 48 jam untuk insiden, dan problem tidak ditentukan

LAYANAN CO-LOCATION

Service Request

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
Jan 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Feb 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Maret 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finis h	0	

Insiden

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
Jan 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Feb 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Maret 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Problem

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
Jan 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Feb 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Maret 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	



Service Request, Incident, dan Problem pada layanan Co-location

Tidak ada

LAYANAN CLOUD SERVER

Laporan Kinerja Layanan (SLA Report)

Target SLA

Ketersediaan layanan *Cloud Server* adalah 97% kerusakan koneksi *network outlet* ke *core* maksimal 6 kali / tahun

* Untuk bulan Januari s/d Maret, 2018, SLA yang ditetapkan adalah 8 jam untuk permintaan layanan, 48 jam untuk insiden, dan problem tidak ditentukan

Service Request

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
Jan 2018	Total	1	100%
	Close	0	
	Finish	1	
Feb 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Maret 2018	Total	1	100%
	Close	0	
	Finish	1	

Insiden

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
Jan 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Feb 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Maret 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Problem

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
Jan 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Feb 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Maret 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	



LAYANAN CLOUD SERVER

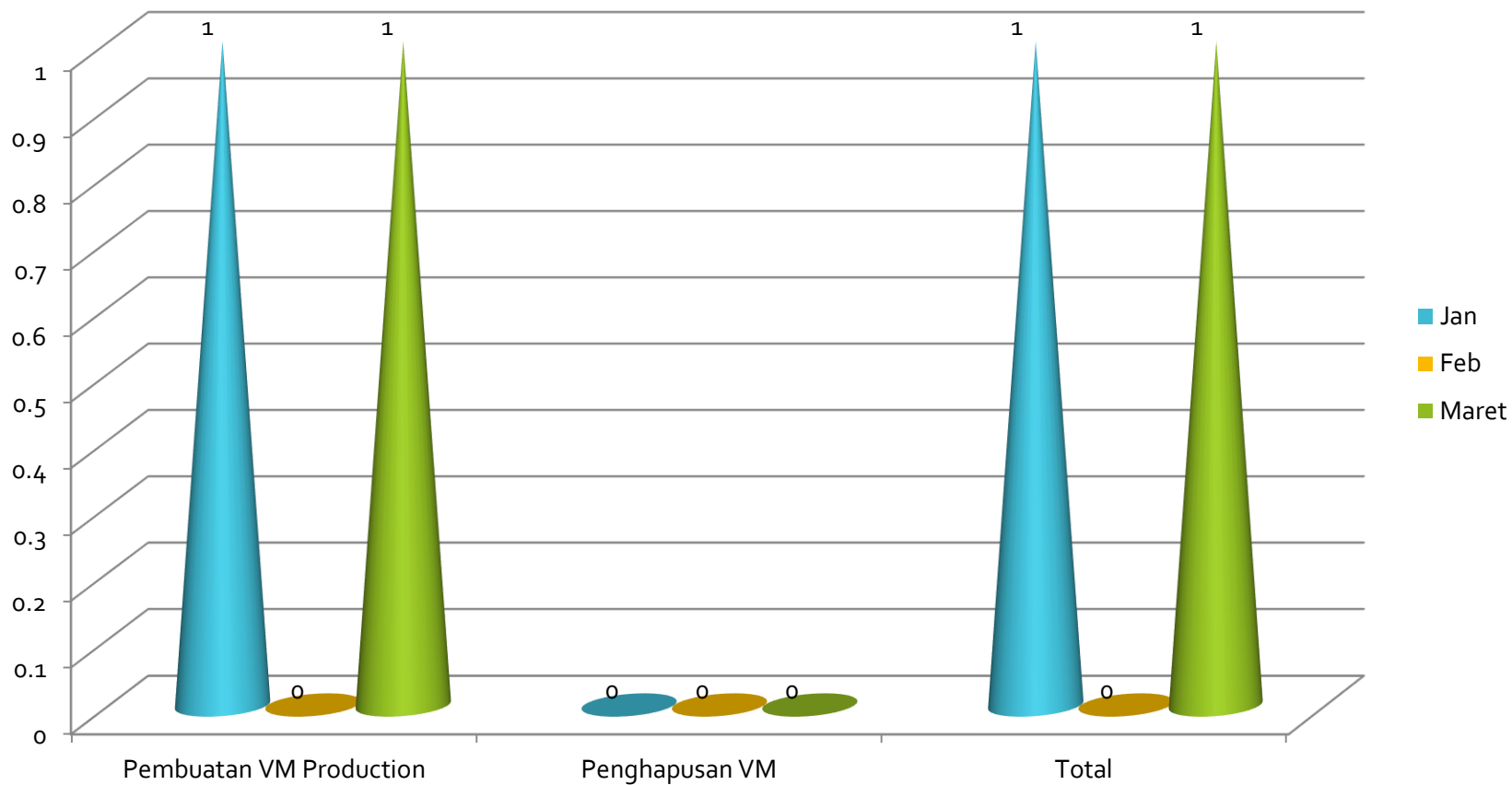
TABEL KINERJA LAYANAN (SLA REPORT)

Target SLA	Jumlah Permintaan per Bulan		
	Jan	Feb	Maret
Pembuatan VM Production	1	0	1
Penghapusan VM	0	0	0
Total	1	0	1

LAMPIRAN PERMINTAAN LAYANAN PADA CLOUD SERVER

Ref	Title	Description	Organization->Name	Caller->Full name	Start date	Status	Agent->Full name	Close date
R-000378	Cloud Server IP-MAN	Dear admin Infra, Mohon ditindaklanjuti permohonan pembuatan server untuk kebutuhan IP-MAN sebagaimana terlampir tnks	Sub Bidang Infrastruktur	Ardi Riawan	2018-03-21 13:50:12	Closed	Fajar Iman Nugraha	2018-03-21 13:55:43
R-000302	Pembuatan Virtual Machine	Mohon dibuatkan VM clone dari VM web lapan untuk keperluan testing sub bidang keamanan informasi (KAMI)	Bidang Sistem Informasi	Lakmi Makarti	2018-01-19 09:41:26	Closed	Fajar Iman Nugraha	2018-01-19 09:42:16

GRAFIK LAYANAN CLOUD SERVER



LAYANAN VIDEO CONFERENCE

Laporan Kinerja Layanan (SLA Report)

Target SLA

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

*Untuk bulan Januari s/d Maret, 2018, SLA yang ditetapkan adalah 8 jam untuk permintaan layanan, 48 jam untuk insiden, dan problem tidak ditentukan

Service Request

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
Jan 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Feb 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Maret 2018	Total	1	100%
	Close	0	
	Finis	1	

Insiden

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
Jan 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Feb 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Maret 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Problem

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
Jan 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Feb 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Maret 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	



LAYANAN VIDEO CONFERENCE

Service Request

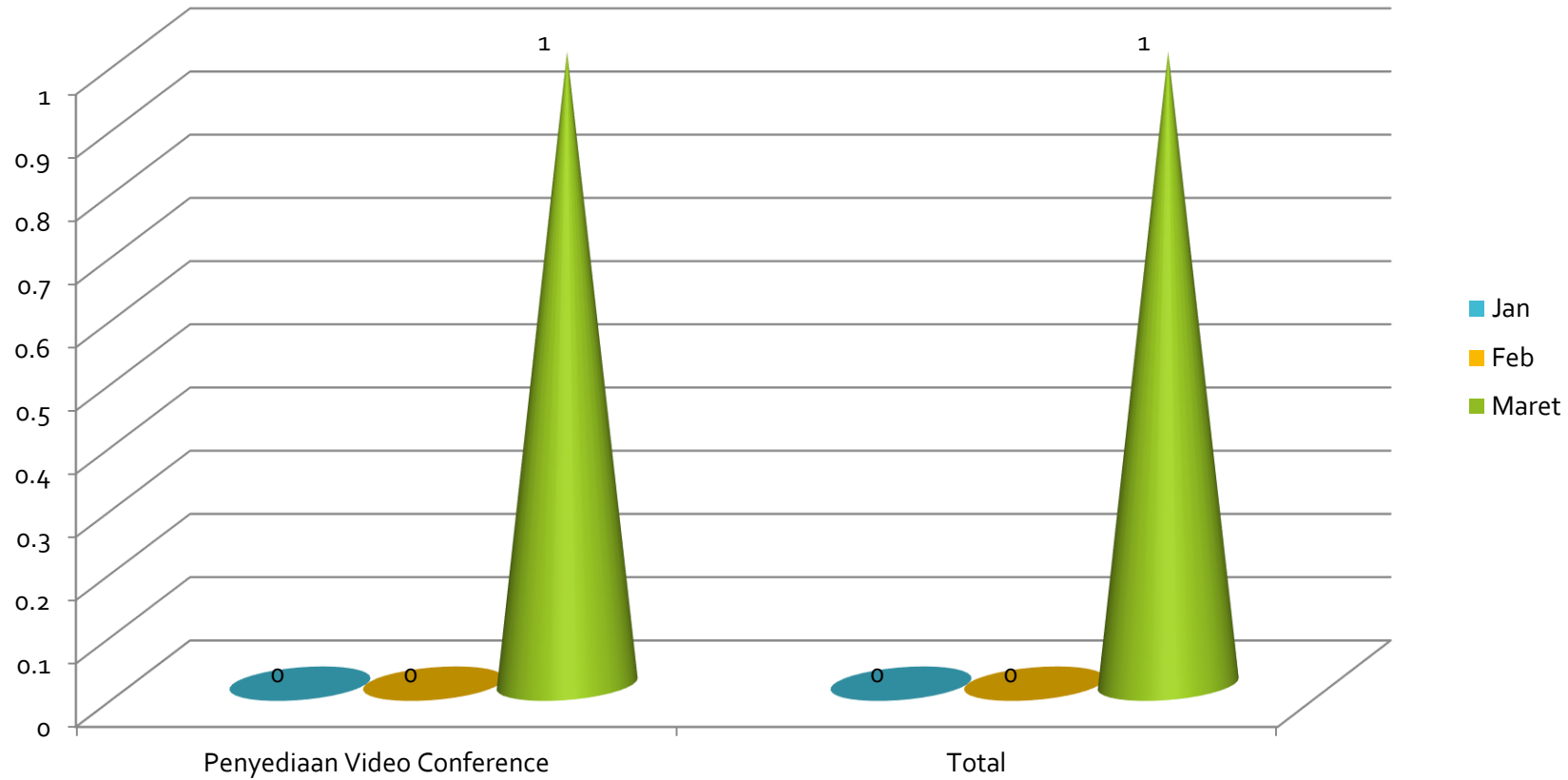
TABEL PERMINTAAN LAYANAN

Target SLA	Jumlah Permintaan per Bulan		
	Jan	Feb	Maret
Penyediaan Video Conference	0	0	1
Total	0	0	1

LAMPIRAN LAYANAN VIDEO CONFERENCE

No	Ref	Title	Description	Organization->Name	Caller->Full name	Start date	Status	Agent->Full name	Resolution code
1.	R-000375	Vicon	Dear admin Vicon, Mohon disiapkan vcube untuk keperluan rapat kasubbid tkti beserta stafnya terima kasih	Sub Bidang Infrastruktur	Layanan TIK	2018-03-20 10:04:09	Closed	Arif Surahman	assistance

GRAFIK LAYANAN VIDEO CONFERENCE



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

* Untuk bulan Januari s/d Maret, 2018, SLA yang ditetapkan adalah 8 jam untuk permintaan layanan, 48 jam untuk insiden, dan problem tidak ditentukan

Service Request

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
Jan 2018	Total	1	100%
	Close	0	
	Finish	1	
Feb 2018	Total	1	100%
	Close	0	
	Finish	1	
Maret 2018	Total	1	100%
	Close	0	
	Finis	1	
Catatan :			

Insiden

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
Jan 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Feb 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Maret 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Problem

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
Jan 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Feb 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Maret 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	



TABEL Layanan SUB DOMAIN (SLA Report)

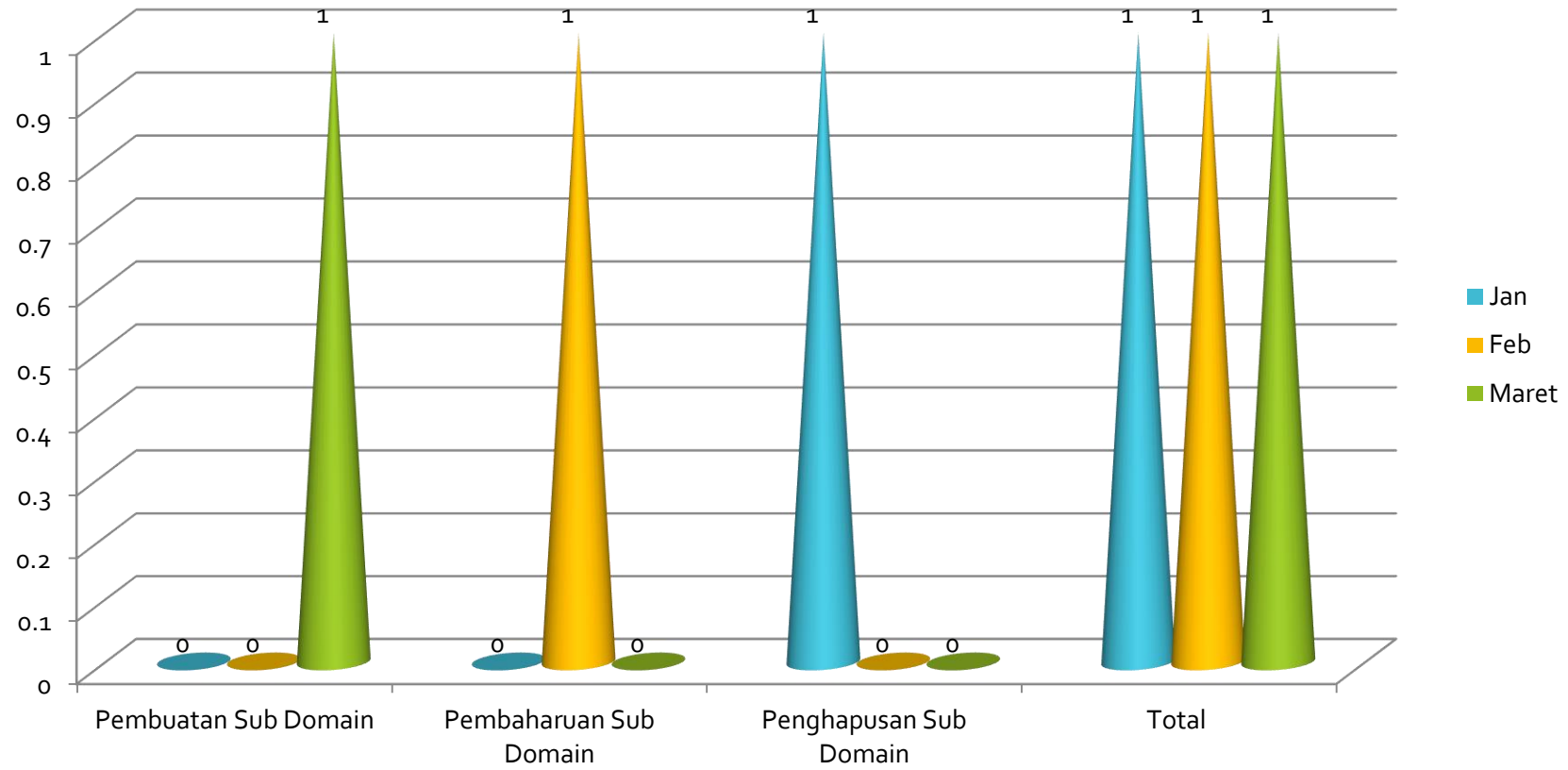
LAYANAN SUB DOMAIN

Target SLA	Jumlah Permintaan per Bulan		
	Jan	Feb	Maret
Pembuatan Sub Domain	0	0	1
Pembaharuan Sub Domain	0	1	0
Penghapusan Sub Domain	1	0	0
Total	1	1	1

LAMPIRAN LAYANAN SUB DOMAIN

No	Ref	Title	Description	Organization->Name	Caller->Full name	Start date	Status	Agent->Full name	Resolution date
1.	R-000379	Domain IP-MAN	Dear admin, Mohon ditindaklanjuti permohonan pembuatan doamin IP-MAN sebagaimana terlampir	Sub Bidang Infrastruktur	Ardi Riawan	2018-03-21 13:53:27	Closed	Fajar Iman Nugraha	2018-03-21 13:57:07
2.	R-000327	Pengelolaan Sub Domain	Mohon diaktifkan kembali subdomain : ppnnpn.lapan.go.id dan di non-aktifkan subdomain : cpns.lapan.go.id	Sub Bidang Infrastruktur	Herbowo Anggun	2018-02-08 09:49:38	Closed	Fajar Iman Nugraha	2018-02-08 09:52:02
3.	R-000298	Penghapusan Domain Pufatekgan	Dear Admin, Mohon dilakukan penghapusan domain pufatekgan.lapan.go.id karena sudah tidak digunakan Salam Suwardi	Bidang Sistem Informasi	Suwardi Suwardi	2018-01-16 16:07:22	Closed	Fajar Iman Nugraha	2018-01-16 16:10:56

GRAFIK LAYANAN SUB DOMAIN



LAYANAN PEMBANGUNAN DAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI

Laporan Kinerja Layanan (SLA Report)

Target SLA

1. Persentase tingkat kesesuaian antara user requirement dengan Sistem informasi yang dihasilkan sesuai kesepakatan adalah maksimal 2 fungsi yang tidak sesuai dengan user requirement.
2. Kesesuaian dengan timeline yang disepakati

* Untuk bulan Januari s/d Maret, 2018, SLA yang ditetapkan adalah 8 jam untuk permintaan layanan, 48 jam untuk insiden, dan problem tidak ditentukan

Service Request

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
Jan 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Feb 2018	Total	1	100%
	Close	0	
	Finish	1	
Maret 2018	Total	2	100%
	Close	0	
	Finis h	2	

Problem

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
Jan 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Feb 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Maret 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Insiden

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
Jan 2018	Total	1	100%
	Close	1	
	Open	0	
Feb 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Maret 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	



LAYANAN PEMBANGUNAN DAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI

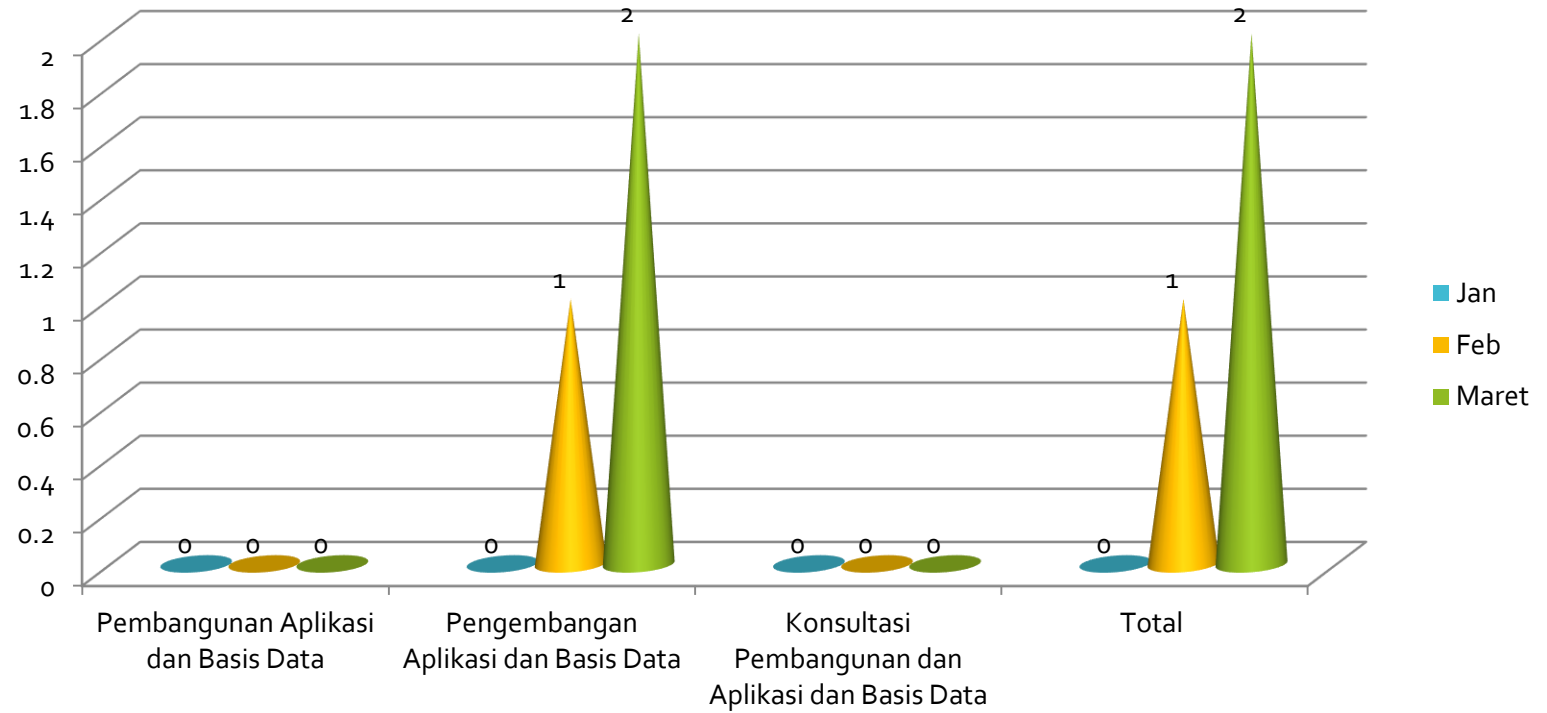
TABEL
PERMINTAAN
LAYANAN
(SLA REPORT)

Target SLA	Jumlah Permintaan per Bulan		
	Jan	Feb	Maret
Pembangunan Aplikasi dan Basis Data	0	0	0
Pengembangan Aplikasi dan Basis Data	0	1	2
Konsultasi Pembangunan dan Aplikasi dan Basis Data	0	0	0
Total	0	1	2

LAMPIRAN LAYANAN PEMBANGUNAN DAN PENGEMBANGAN SI

No.	Ref	Title	Description	Organization->Name	Caller->Full name	Start date	Status	Agent->Full name	Resolution date
	R-000359	Link ICTMAS	To Admin Website, Mohon ditindaklanjuti permintaan sebagaimana terlampir	Pusat Teknologi dan Sains Atmosfer	Farid Lasmono	2018-03-01 16:09:38	Resolved	Eko Wiyatnanto	2018-03-01 16:10:15
	R-000358	Pengumuman Link PPNPN	To admin website, Mohon ditindaklanjuti permohonan penambahan fitur website berikut	Sub Bidang Infrastruktur	Herbowo Anggun	2018-03-01 16:06:50	Closed	Eko Wiyatnanto	2018-03-01 16:09:28
	R-000324	Permohonan Running text	Dh. Admin Web LAPAN mohon ditindaklanjuti permohonan sebagaimana terlampir	Sub Bidang Infrastruktur	Herbowo Anggun	2018-02-07 18:01:23	Resolved	Eko Wiyatnanto	2018-02-07 18:04:57

Grafik Layanan Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Informasi



Data Rekap Insiden Keamanan

Ticket Number	Date	Subject	Department	Service	Help Topic	Source	Current Status
Januari							
I-000287	01/16/2018	Malware Coinhive Web LAPAN	Subbidang Keamanan Inforamsi	Layanan Pembangunan dan Pengembangan Sistem Informasi	IS	Email	Closed

Analisa Trend Incident Security Layanan Pembangunan dan Pengembangan Sistem Informasi

- Untuk Incident Security Layanan Pembangunan dan pengembangan Sistem Informasi terdapat 1 kasus yaitu: Pada website LAPAN terdeteksi oleh antivirus bahwa terdapat malware jenis coinhive yang telah tertanam, malware tersebut membebani PC client karenan menjalankan script mining crypto currency.
- Dari bulan Januari – Maret 2017 Incident Security Layanan Pembangunan dan pengembangan Sistem Informasi yang terjadi hanya satu.

Tindakan Corrective Action untuk Layanan Pembangunan dan Pengembangan Sistem Informasi

- Tindakan Corrective Action Untuk kasus tersebut yaitu telah dilakukan penghapusan pada script website lapan.go.id yang diduga sebagai malware tersebut dan sudah dilakukan percobaan pada website lapan.go.id dan notifikasi dari antivirus sudah tidak ada.

JUMLAH LAYANAN TW 1

Service Request	97 layanan dan dapat diselesaikan semua
Problem	Tidak ada
Incident	3 kali, pada layanan LPSE, Internet dan Pembangunan dan pengembangan SI, dan dapat diselesaikan dengan baik
Layanan Internet CNI, Telkom	(Januari = 74,63 %), (Februari=93,06), (Maret =96,36%) Jadi rata2 TW1 = 88, 01%
Durasi Downtime	715,47 menit oleh 25 site Satker jadi rata2 7,5 jam

TERIMA KASIH