

LAPORAN KINERJA LAYANAN TI TRIWULAN II (April - Juni Tahun 2018)



DAFTAR LAYANAN TI
(Service Catalog
2018)

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
April 2018	Total	8	100%
	Close	0	
	Finish	8	
Mei 2018	Total	8	100%
	Close	0	
	Finish	8	
Juni 2018	Total	5	100%
	Close	0	
	Finish	5	

Insiden

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Juni 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Problem

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Juni 2018	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. Ketersediaan layanan surat elektronik adalah 97,5% (*Uptime* layanan diluar *downtime* terencana)

TABEL LAYANAN EMAIL

Service Request

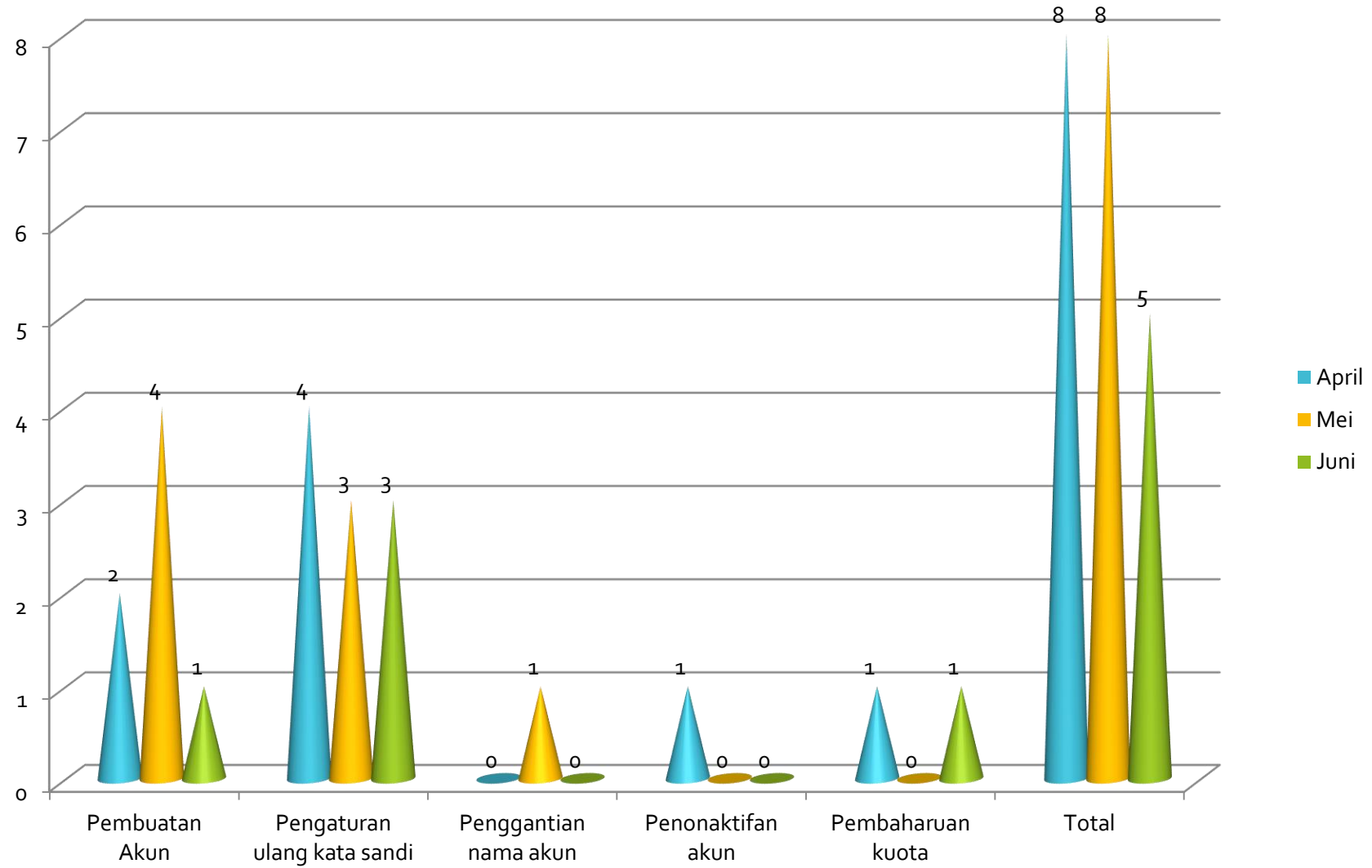
Target SLA	Jumlah Permintaan per Bulan		
	April	Mei	Juni
Pembuatan Akun	2	4	1
Pengaturan ulang kata sandi	4	3	3
Penggantian nama akun	0	1	0
Penonaktifan akun	1	0	0
Pembaharuan kuota	1	0	1
Total	8	8	5



No	Nomor Permintaan	Jenis Permintaan	Organisasi	Tanggal Permintaan	Tanggal Update (Penyelesaian)	Status
1	R-000387	Penonaktifan Akun Email	Sub Bidang Infrastruktur TIK	2018-04-04 09:13:41	2018-04-04 09:17:49	Closed
2	R-000388	Reset Password Akun Email	Sub Bidang Infrastruktur TIK	2018-04-05 16:42:58	2018-04-05 16:43:25	Closed
3	R-000392	Reset Password Akun Email	Sub Bidang Infrastruktur TIK	2018-04-13 19:31:40	2018-04-13 19:32:10	Closed
4	R-000393	Pembuatan Akun Email	Sub Bidang Infrastruktur TIK	2018-04-13 19:47:06	2018-04-13 19:48:25	Closed
5	R-000394	Pembaharuan Kuota Email	Sub Bidang Infrastruktur TIK	2018-04-13 19:50:25	2018-04-13 19:51:01	Closed
6	R-000396	Reset Password Akun Email	Sub Bidang Infrastruktur TIK	2018-04-23 12:21:45	2018-04-23 12:22:12	Closed
7	R-000399	Reset Password Akun Email	Sub Bidang Infrastruktur TIK	2018-04-30 09:06:10	2018-04-30 09:06:42	Closed
8	R-000400	Pembuatan Akun Email	Sub Bidang Infrastruktur TIK	2018-04-30 09:08:18	2018-04-30 09:10:41	Closed

No	Nomor Permintaan	Jenis Permintaan	Organisasi	Tanggal Permintaan	Tanggal Update (Penyelesaian)	Status
9	R-000402	Reset Password Akun Email	Sub Bidang Infrastruktur TIK	2018-05-07 09:24:01	2018-05-07 09:24:45	Closed
10	R-000403	Pembaharuan Kuota Email	Sub Bidang Infrastruktur TIK	2018-05-07 09:31:18	2018-05-07 09:31:49	Closed
11	R-000404	Pembuatan Akun Email	Sub Bidang Infrastruktur TIK	2018-05-07 09:33:54	2018-05-07 09:34:20	Closed
12	R-000405	Reset Password Akun Email	Sub Bidang Infrastruktur TIK	2018-05-15 11:33:38	2018-05-15 11:34:17	Closed
13	R-000412	Pembuatan akun email mahardika	Sub Bidang Infrastruktur TIK	2018-05-30 07:47:28	2018-05-30 08:45:26	Closed
14	R-000414	Reset Password Akun Email	Sub Bidang Infrastruktur TIK	2018-05-31 09:51:26	2018-05-31 09:51:56	Closed
15	R-000415	Pembuatan Akun Email	Sub Bidang Infrastruktur TIK	2018-05-31 09:54:55	2018-05-31 09:56:07	Closed
16	R-000416	Pembuatan Akun Email	Sub Bidang Infrastruktur TIK	2018-05-31 10:00:14	2018-05-31 10:00:50	Closed
17	R-000419	Reset Password Akun Email	Sub Bidang Infrastruktur TIK	2018-06-06 09:29:08	2018-06-06 09:57:40	Closed
18	R-000420	Pembaharuan Kuota Email	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat, dan Umum	2018-06-06 09:43:04	2018-06-06 09:58:20	Closed
19	R-000421	reset password tyas angghya soliha	Pusat Sains Antariksa	2018-06-07 10:17:05	2018-06-07 10:22:43	Closed
20	R-000422	Reset Password Akun Email	Sub Bidang Infrastruktur TIK	2018-06-21 11:13:23	2018-06-21 13:30:05	Closed
21	R-000424	Pembuatan akun kami@lapan.go.id	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-06-29 11:05:20	2018-06-29 14:31:19	Closed

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
- VIII. Ketersediaan Layanan 97,5 %, *Uptime* Layanan di Luar *Downtime* Terencana

LAYANAN LPSE

Service Request

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April 2018	Total	2	100%
	Close	0	
	Finish	2	
Mei 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Juni 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	

Insiden

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Juni 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Problem

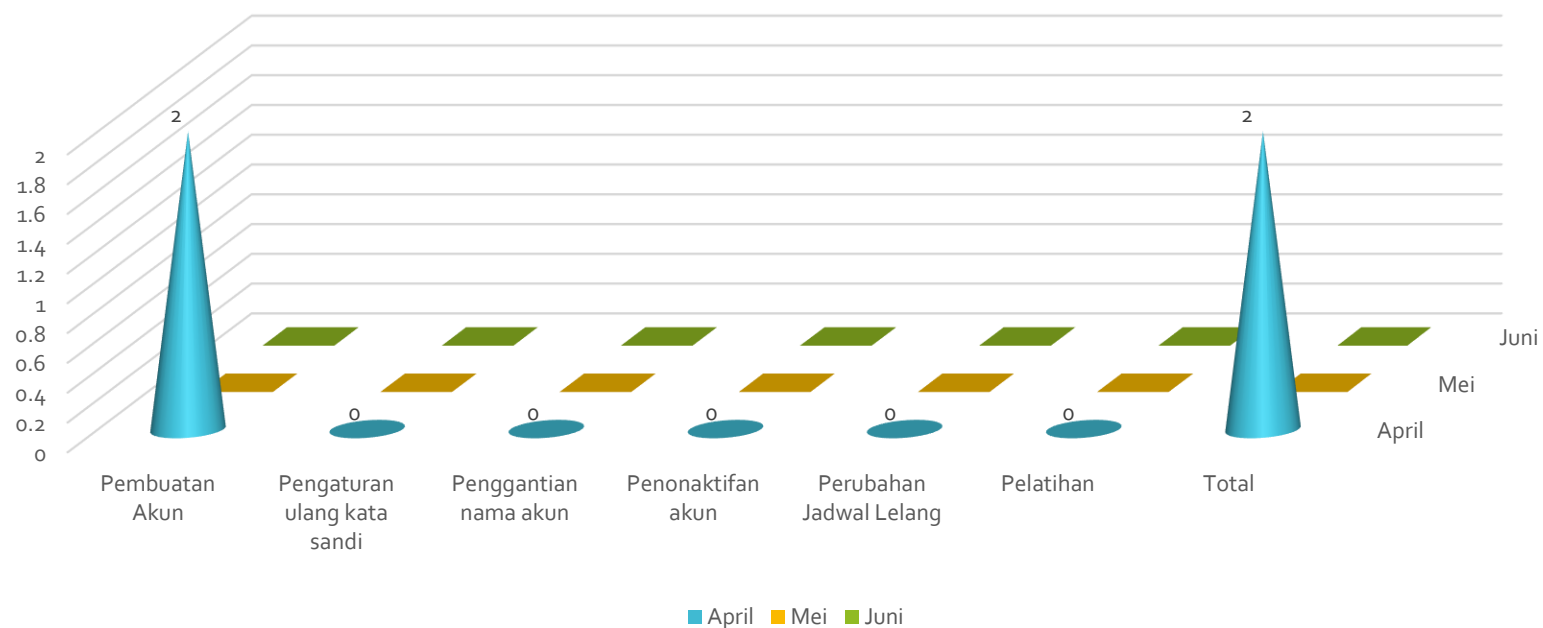
Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Juni 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Tabel dan Grafik Permintaan Layanan LPSE

Service Request

No	Nomor Permintaan	Jenis Permintaan	Tanggal Permintaan	Tanggal Permintaan	Status
1	R-000391	Pembuatan Akun Pokja Lelang Sederhana BPAA Pasuruan	2018-04-13 10:52:44	2018-04-13 10:59:13	Resolved
2	R-000398	Pembuatan Akun Pokja Lelang Sederhana Pustekbang	2018-04-26 11:50:03	2018-04-26 11:52:52	Closed

GRAFIK LAYANAN LPSE



Laporan Kinerja Layanan (SLA Report)

Target SLA

- I. Permintaan *bandwidth on demand* selama 2 minggu
- II. Permintaan Pembuatan akun sementara akses internet selama 8 jam kerja
- III. Ketersediaan layanan Internet adalah 99%.



INTERNET

LAYANAN INTERNET

Service Request

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Mei 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Juni 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	

Insiden

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April 2018	Total	1	100%
	Close	1	
	Open	0	
Mei 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Juni 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Problem

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Juni 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Lampiran dan Grafik Layanan Internet

LAYANAN INTERNET

Service Request

No	Nomor Permintaan	Jenis Permintaan	Tanggal Permintaan	Tanggal Permintaan	Tanggal Update (Penyelesaian)
1					
2					

Tidak ada Permintaan Layanan



INTERNET

Incident Security

INSIDEN KEAMANAN

Ticket Number	Date	Subject	Department	Service	Help Topic	Source	Current Status
April							
I-000395	04/23/2018	Serangan Ransomware	Subbidang Keamanan Inforamsi	Layanan Internet	IS	Phone	Closed
Mei							
-	-	-	-	-	-	-	-
Juni							
-	-	-	-	-	-	-	-

Analisa Trend Incident Security Layanan Internet

- Untuk Incident Security Layanan Internet terdapat 1 kasus yaitu: Pada IP : Server NAS Terjadinya serangan ransomware yang menyerang fungsi nas online dan downloader data raw Airbus
- Dari bulan April – Juni 2018 Incident Security Layanan internet yang terjadi hanya satu.



Laporan Kinerja Layanan (SLA Report)

Target SLA

Menyediakan layanan untuk penitipan perangkat keras TIK (server, perangkat jaringan, dengan/atau tanpa rak) dalam pusat data (data center)

Ketersediaan layanan *Co-Location* adalah 99% (Kerusakan koneksi dari Pusat Data Pustikpan ke *Internet Service Provider* (ISP) maksimal 7,2 jam/Bulan dengan memperhitungkan redudansi jaringan

LAYANAN CO-LOCATION

Service Request

No	Nomor Permintaan	Jenis Permintaan	Tanggal Permintaan	Tanggal Permintaan	Tanggal Update (Penyelesaian)
1					
2					

Tidak ada Permintaan Layanan

Laporan Kinerja Layanan (SLA Report)

Target SLA

Menyediakan infrastruktur *server cloud* meliputi:

1. *Virtual Machine Production*
2. *Penghapusan Virtual Machine*

Ketersediaan layanan *Cloud Server* adalah 97,5% :
Uptime layanan diluar *downtime* terencana

LAYANAN CLOUD SERVER

Service Request

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Mei 2018	Total	1	100%
	Close	0	
	Finish	1	
Juni 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	

Insiden

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Juni 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	



Problem

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Juni 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

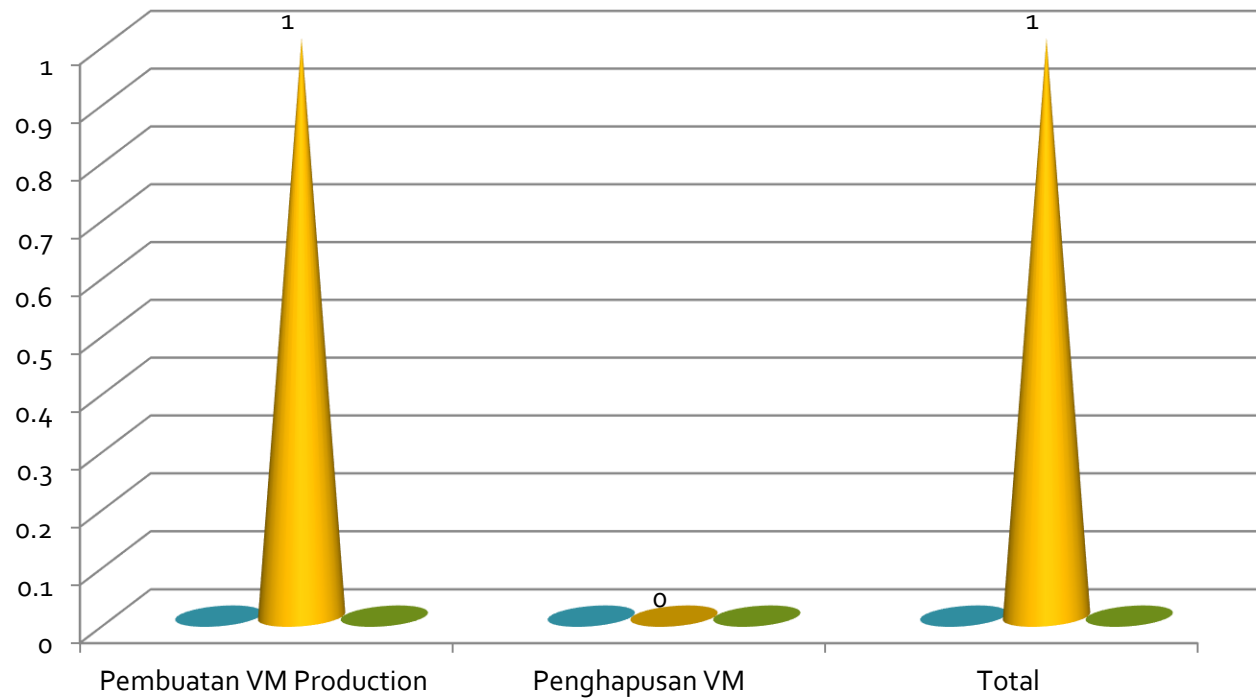
LAYANAN CLOUD SERVER



Lampiran dan Grafik Permintaan Layanan Cloud Serv

Service Request

No	Nomor Permintaan	Jenis Permintaan	Organisasi	Tanggal Permintaan	Tanggal Update (Penyelesaian)	Status
1	R-000407	Permintaan Pemindahan server puskkpa	Bidang Sistem Informasi	2018-05-17 09:25:19	2018-05-17 10:31:42	close





Laporan Kinerja Layanan (SLA Report)

Target SLA

Layanan ini adalah layanan untuk melakukan pengelolaan *Video Conference* kepada pengguna untuk kepentingan kedinasan di lingkungan LAPAN yang mencakup permintaan, penyediaan *Video Conference*.

Menyediakan layanan penyediaan *video conference* waktu penyelesaian layanan maksimal 8 jam

LAYANAN VIDEO CONFERENCE

Service Request

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April 2018	Total	1	100%
	Close	0	
	Finish	1	
Mei 2018	Total	3	100%
	Close	0	
	Finish	3	
Juni 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	

Insiden

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Juni 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Problem

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Juni 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

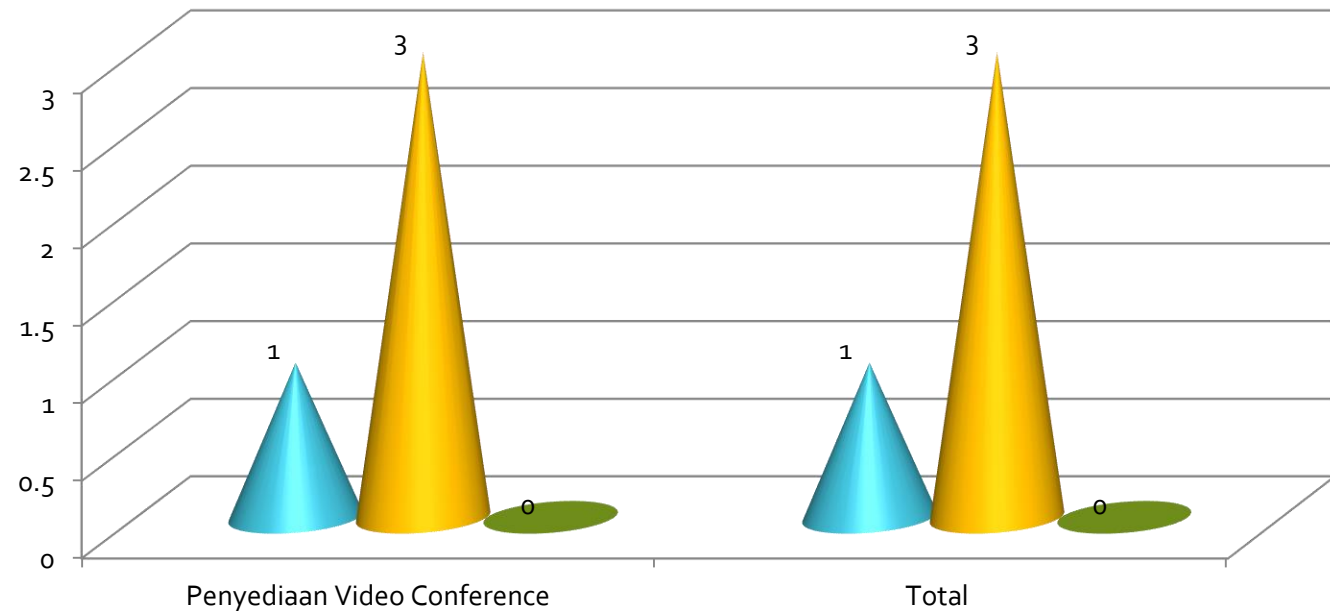


LAYANAN VIDEO CONFERENCE

Lampiran dan Grafik Permintaan Layanan Video Conference

No	Nomor Permintaan	Jenis Permintaan	Organisasi	Tanggal Permintaan	Tanggal Update (Penyelesaian)	Status
1	R-000386	Video Conference sosialisasi LHKPN	Pusat Teknologi dan Sains Atmosfer	2018-04-02 08:55:57	2018-04-02 09:33:28	close
2	R-000401	Teleconference Workshop Budaya	Biro Kerja Sama, Hubungan Masyarakat, dan Umum	2018-05-04 10:05:09	2018-05-04 12:34:53	close
3	R-000411	Permintaan Vicon Sosialisasi Pengukuran Budaya	Sub Bidang Infrastruktur TIK	2018-05-24 08:53:08	2018-05-24 09:04:50	close
4	R-000413	Percobaan Vicon	Pusat Teknologi Penerbangan	2018-05-30 12:38:07	2018-05-30 13:20:23	close

GRAFIK LAYANAN VIDEO CONFERENCE



LAYANAN SUB DOMAIN



Laporan Kinerja Layanan (SLA Report)

Target SLA

Layanan Pengelolaan *Sub Domain* :
Layanan nuntuk melakukan pengelolaan sub domain kepada pengguna untuk kepentingan kedinasan di lingkungan LAPAN yang mencakup

- 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 2018	Total	2	100%
	Close	0	
	Finish	2	
Mei 2018	Total	3	100%
	Close	0	
	Finish	3	
Juni 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	

Insiden

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Juni 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Problem

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Juni 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

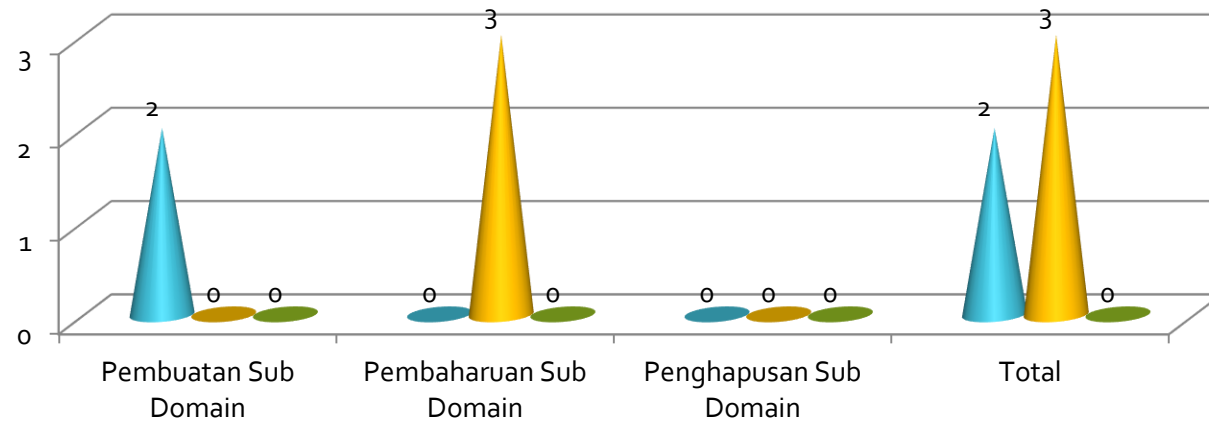
LAYANAN SUB DOMAIN



Lampiran dan Grafil Layanan Sub Domain

No	Nomor Permintaan	Jenis Permintaan	Organisasi	Tanggal Permintaan	Tanggal Update (Penyelesaian)	Status
1	R-000397	Pengelolaan Sub Domain	Sub Bidang Infrastruktur TIK	2018-04-23 12:32:21	2018-04-23 12:35:29	close
2	R-000390	Domain siap.lapan.go.id	Bidang Sistem Informasi	2018-04-13 10:36:15	2018-04-13 10:37:49	close
3	R-000417	Pembaharuan Sub Domain	Sub Bidang Infrastruktur TIK	2018-05-31 10:13:57	2018-05-31 10:14:39	close
4	R-000409	Perubahan IP Siptekgan	Pusat Teknologi Penerbangan	2018-05-21 14:16:17	2018-05-21 16:51:46	close
5	R-000406	domain sinaskpa.lapan.go.id	Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	2018-05-17 09:20:10	2018-05-17 09:20:48	close

GRAFIK LAYANAN SUB DOMAIN



LAYANAN PEMBANGUNAN DAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI

Laporan Kinerja Layanan (SLA Report)

Target SLA

Layanan Pembangunan dan Pengembangan SI adalah yang disediakan untuk pembangunan dan pengembangan sistem informasi :

Jenis Layanan adalah:

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

Service Request

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Mei 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Juni 2018	Total	0	100%
	Overdue	0	
	Finish	0	

Insiden

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April 2018	Total	1	100%
	Close	1	
	Open	0	
Mei 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Juni 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	

Problem

Periode	Jumlah Permintaan		% Pencapaian
April 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	
Mei 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Finish	0	
Juni 2018	Total	0	100%
	Close	0	
	Open	0	



LAYANAN PEMBANGUNAN DAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI



Service Request

No	Nomor Permintaan	Jenis Permintaan	Tanggal Permintaan	Tanggal Permintaan	Tanggal Update (Penyelesaian)	Close date
1						
2						

Tidak ada Permintaan Layanan

Lampiran dan
Grafik Layanan
Pembangunan Dan
Pengembangan SI

Laporan Insiden Manajemen

Januari – September 2018

Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Penerbangan dan Antariksa

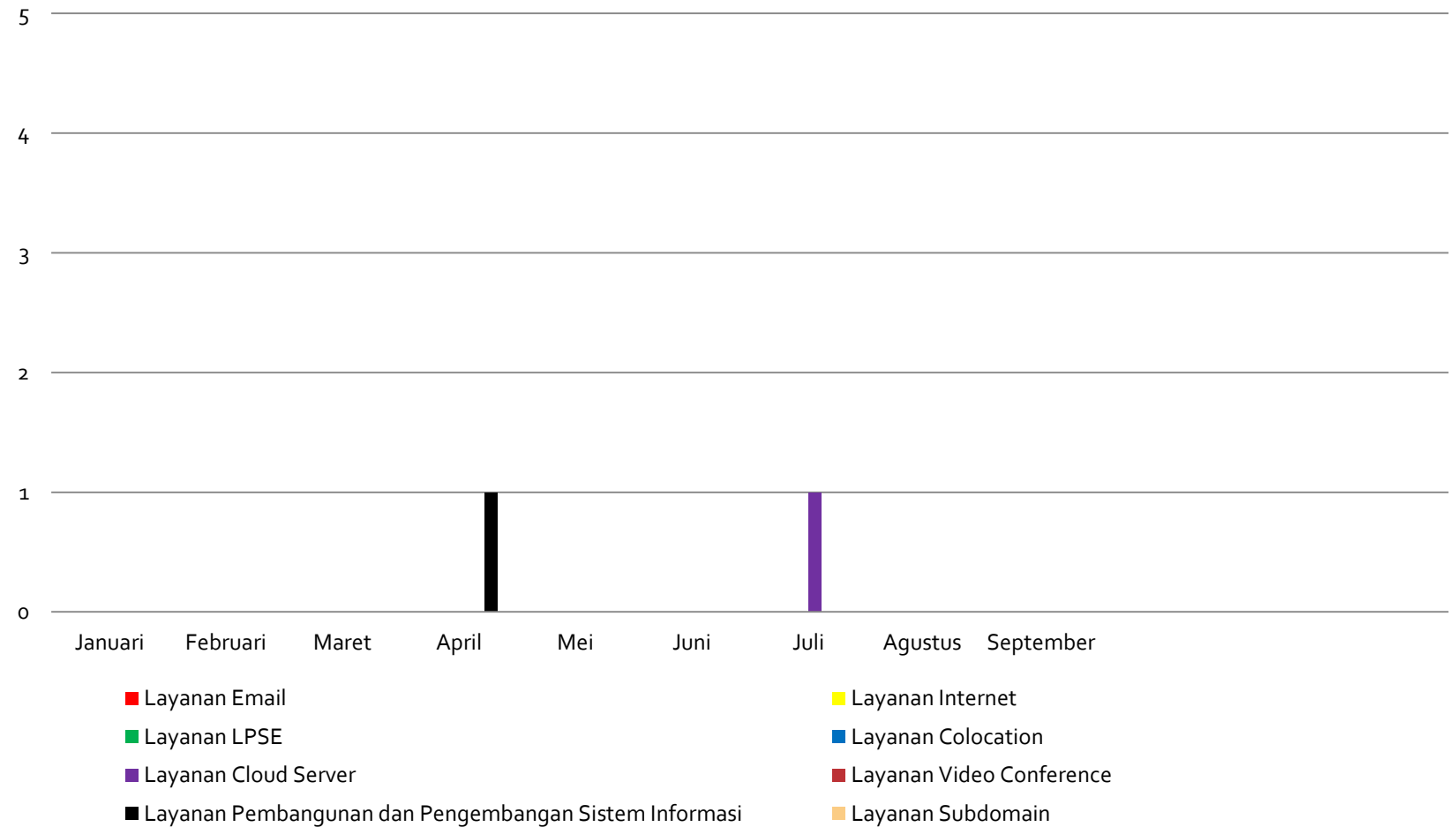


Data Rekap Insiden Manajemen April-Juni 2018

Bulan	Nomor Tiket	Tanggal dan Jam	Kasus	Penanggung jawab	Nama Layanan	Status
April	I-000389	2018-04-12 09:34:56	Situs JDIH LAPAN tidak bisa dibuka	Kepala Bidang SI	Layanan Pembangunan dan Pengembangan Sistem Informasi	Closed
Juli	I-000425	2018-07-04 15:38:45	Invalid SSL Web Pustekbang	Kepala Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi	Layanan Cloud Server	Closed

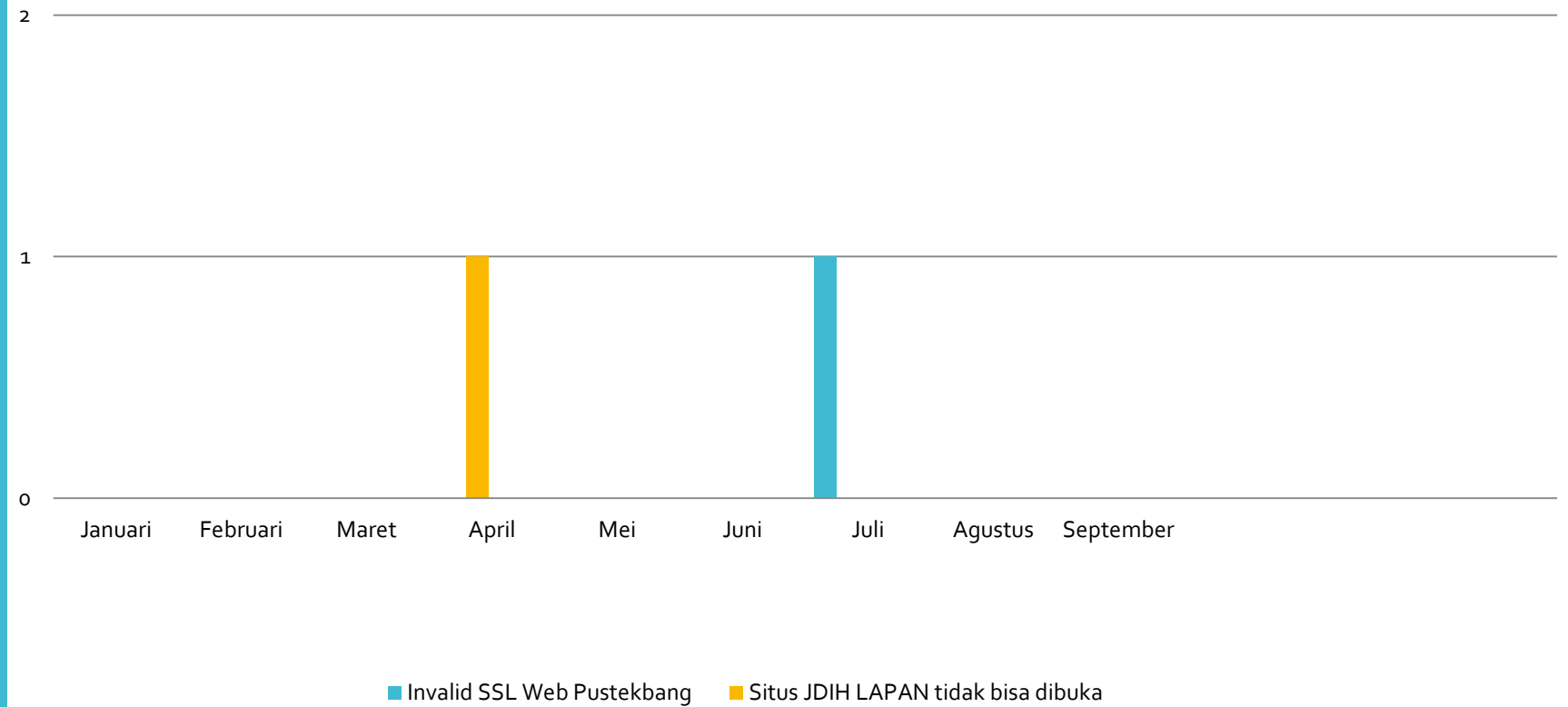
Summary

Rekap Insiden Manajemen Januari - September



Summary

Tipe Insiden Manajemen Januari - September



Corrective Action Ticket No.I-000389

Kasus yang terjadi pada Situs JDIH LAPAN tidak bisa dibuka adalah terdapat pesan error yang menunjukkan bahwa ada salah satu tabel mengalami crashed dan segera ditangani oleh Tim Sistem Informasi.

Tindakan Corrective Action untuk masalah tersebut adalah:

- Tabel di dalam database harus di repaired dengan cara

1. Masuk ke database, lalu cari database
2. Check the box table.
3. Choose the Repair table option at the bottom of the page.

Corrective Action Ticket No.I-000425

Kasus yang terjadi pada Situs Pustekbang LAPAN tidak bisa dibuka adalah dikarenakan SSL yang telah kadaluarsa, dan segera ditangani oleh Tim Infrastruktur dan Keamanan Informasi.

Tindakan Corrective Action untuk masalah tersebut adalah:

- mengubah base url

TERIMA KASIH