



KANTOR STAF PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

Laporan Layanan Tahun 2023

Sekretariat Kantor Staf Presiden

Jakarta, 16 November 2023



Agenda Pembahasan:

Ringkasan Pencapaian Target Layanan

Survey Kepuasan Pelanggan

Review SLA

Ringkasan Pencapaian Target Layanan

Target Up Time Layanan:

No.	Layanan	Target Up Time	Pencapaian SLA				Status
			Agst	Sept	Okt	Nov	
1	Layanan Email	98%	Pencapaian Rata-Rata 99,21%				Tercapai
2	Layanan Internet	99%	Pencapaian Rata-Rata 99,99%				Tercapai

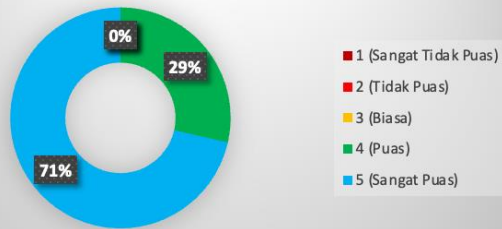
- **Target uptime** : Jumlah persentase target availability / up time layanan sesuai SLA
- **Status** : Status pencapaian target layanan



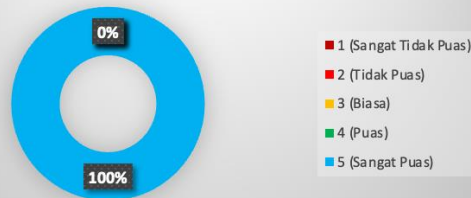
Survey Kepuasan Pelanggan

Hasil Survey Layanan Email

Keandalan Aplikasi Email



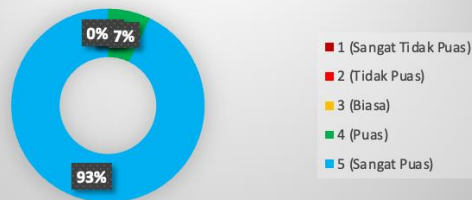
Kemudahan Penggunaan Aplikasi Email



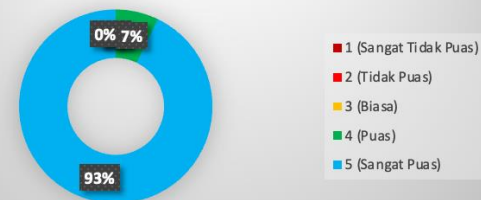
Kemudahan Mendapatkan Bantuan/Penyelesaian Masalah



Kecepatan Respon Unit yang Bertanggung Jawab



Ketepatan Pemberian Saran dan Bantuan



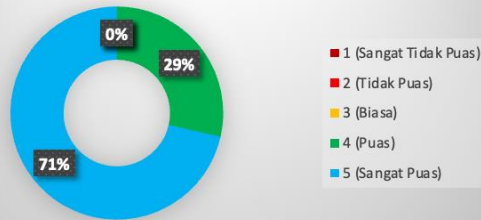
Dari 14 Responden yang telah mengisi survey



Survey Kepuasan Pelanggan

Hasil Survey Layanan Internet

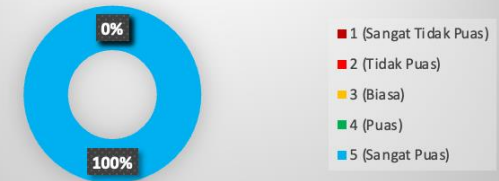
Keandalan Layanan Internet



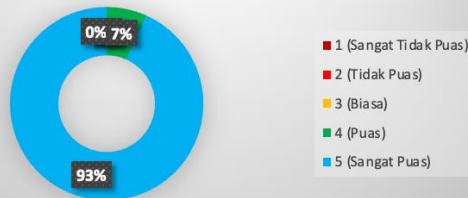
Kemudahan Penggunaan Layanan Internet



Kemudahan Mendapatkan Bantuan/Penyelesaian Masalah



Kecepatan Respon Unit yang Bertanggung Jawab



Ketepatan Pemberian Saran dan Bantuan





Review SLA

1. Layanan Email

Kondisi Normal	<ul style="list-style-type: none">• Availability 98%• Pembuatan akun baru maksimal 1x24 jam• Pengaturan ulang kata sandi (reset password) maksimal 1 hari kerja• Response time jika terjadi insiden : maks 15 menit di hari kerja dan diluar hari kerja maks 3 jam• Resolution time insiden (waktu yang dibutuhkan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi gangguan) Maks 1x24 jam jika gangguan terjadi di hari kerja dan maks 2x24 jam jika gangguan terjadi diluar hari kerja
Kondisi Darurat*	<ul style="list-style-type: none">• Availability 98%• Pembuatan akun baru maksimal 12 hari kerja• Pengaturan ulang kata sandi (reset password) maksimal 1 hari kerja• Response time jika terjadi insiden : maks 60 menit di hari kerja dan diluar hari kerja maks 24 jam• Resolution time insiden (waktu yang dibutuhkan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi gangguan) Maks 8x24 jam jika gangguan terjadi di hari kerja dan maks 12x24 jam jika gangguan terjadi diluar hari kerja.



Review SLA

2. Layanan Internet

<p>Kondisi Normal</p>	<ul style="list-style-type: none">• Availability 99%• Pemberian akun hak akses maksimal 1x24 jam.• Response time jika terjadi insiden: maks 15 menit di hari kerja dan diluar hari kerja maks 3 jam• Resolution time insiden (waktu yang dibutuhkan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi gangguan) Maks 1x24 jam jika gangguan terjadi di hari kerja dan maks 2x24 jam jika gangguan terjadi diluar hari kerja.
<p>Kondisi Darurat*</p>	<ul style="list-style-type: none">• Availability 99%• Pemberian akun hak akses maksimal 12 hari kerja sejak permohonan diterima unit kerja / pegawai yang menangani terkait hak akses.• Response time jika terjadi insiden: maks 60 menit di hari kerja dan diluar hari kerja maks 24 jam• Resolution time insiden (waktu yang dibutuhkan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi gangguan) Maks 8x24 jam jika gangguan terjadi di hari kerja dan maks 12x24 jam jika gangguan terjadi diluar hari kerja.



TERIMA KASIH

**Kantor Staf Presiden Republik Indonesia
Jl. Veteran No. 16 Jakarta Pusat
10110 Indonesia**