

Perancangan Service Level Agreement Layanan Teknologi Informasi: Studi Kasus Layanan Sertifikasi Elektronik Badan Siber dan Sandi Negara = Designing Service Level Agreement of Information Technology Services: A Case Study of Digital Certification Service in National Cyber and Crypto Agency

Faizan Aditya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20502596&lokasi=lokal>

Abstrak

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) menyebutkan penyelenggara sistem elektronik untuk pelayanan dan non-pelayanan publik harus memiliki sertifikat elektronik. Sertifikat elektronik adalah sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat tanda tangan elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam Transaksi Elektronik yang dikeluarkan oleh penyelenggara sertifikasi elektronik. Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) merupakan unit kerja di Badan Siber dan Sandi Negara yang memiliki tugas melaksanakan pemberian pelayanan penerbitan dan pengelolaan sertifikat elektronik.

Salah satu Indikator Sasaran Kegiatan BSrE adalah “Persentase pemenuhan permintaan sertifikat elektronik”. Berdasarkan data Laporan Kinerja BSrE tahun 2017 dan 2018, diketahui bahwa BSrE belum dapat memenuhi target dari indikator pemenuhan layanan sertifikasi elektronik dengan capaian nilai 87,50% pada tahun 2017 dan 93,90% pada tahun 2018 dengan target 100%. Hal ini berpengaruh pada IKU organisasi sebagai penentu ukuran keberhasilan sasaran strategis organisasi sehingga perlu adanya evaluasi kinerja organisasi. Dari hasil analisis menggunakan model 4P (*People*, *Processes*, *Products* / *Technology*, dan *Partners* / *Suppliers*) yang didefinisikan pada ITIL, salah satu instrumen kebijakan yang belum tersedia adalah dokumen *Service Level Agreement* (SLA). Penelitian ini merupakan *mixed method research* dengan desain *concurrent embedded* atau campuran tidak berimbang dan kategori studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, studi dokumen, wawancara terhadap pejabat, pengelola layanan TI, serta perwakilan pengguna layanan. Hasil kesepakatan berupa dokumen SLA layanan BSrE. Dari penelitian ini diperoleh dokumen SLA layanan TI sesuai kondisi BSrE yang dapat membantu pencapaian Indikator Sasaran Kegiatan dan mendukung pencapaian Rencana Strategis BSSN

.....Government Regulation Number 82 of 2012 concerning the Implementation of Electronic Systems and Electronic Transactions which states that the electronic system operators for ministries and non-ministries must have digital certificates. Digital certificates are certificates that show digital signatures and identities that indicate the status of legal subjects in Electronic Transactions issued by certificate authority. The Digital Certificate Office is a work unit in the National Cyber and Crypto Agency.

One of the BSrE Activity Target Indicators is the “Percentage of fulfillment of digital certificate requests”. Based on BSrE Performance Report data for 2017 and 2018, it is known that BSrE has not been able to meet the targets of the indicators of fulfillment of digital certificate services with achievements of 87.50% in 2017 and 93.90% in 2018 with a target of 100%. This has an effect on the organizational KPI as a determinant of the success of the organization's strategic objectives so that there is an evaluation of organizational performance. From the results of the analysis using the 4P model (*People*, *Processes*, *Products* / *Technology*, and *Partners* /

Suppliers) defined in ITIL, one of the policy instruments not yet available is the Service Level Agreement (SLA) document. This research is a mixed method research with concurrent embedded design or unbalanced mixture and case study categories. Data collection is done through questionnaires, document studies, interviews with officials, IT service managers, and service user representatives. The results of the agreement in the form of SLA documents. From this study, it is expected that an SLA document will be obtained by IT services according to BSrE conditions that can help achieve the Target Activity Indicators and support the achievement of the BSSN Strategic Plan.