



UNIVERSITAS GADJAH MADA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
DEPARTEMEN ILMU KOMPUTER DAN ELEKTRONIKA

Penyusunan Layanan SPBE

demuji@ugm.ac.id

WORKSHOP
PENINGKATAN KOMPETENSI UNTUK
MENDUKUNG IMPLEMENTASI SPBE
BAGI PEMERINTAH DAERAH

22-25 MEI 2023

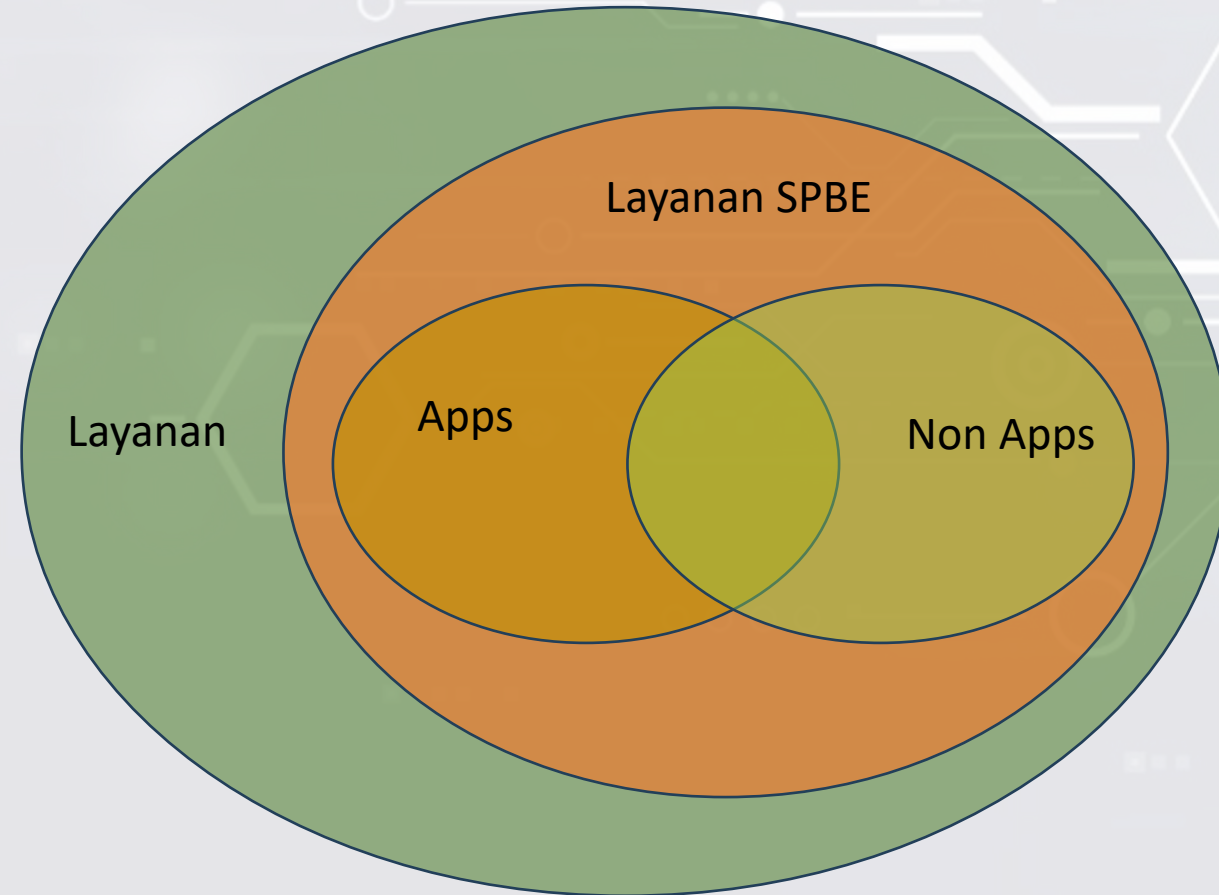
ugm.ac.id

LOCALLY ROOTED, GLOBALLY RESPECTED



Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

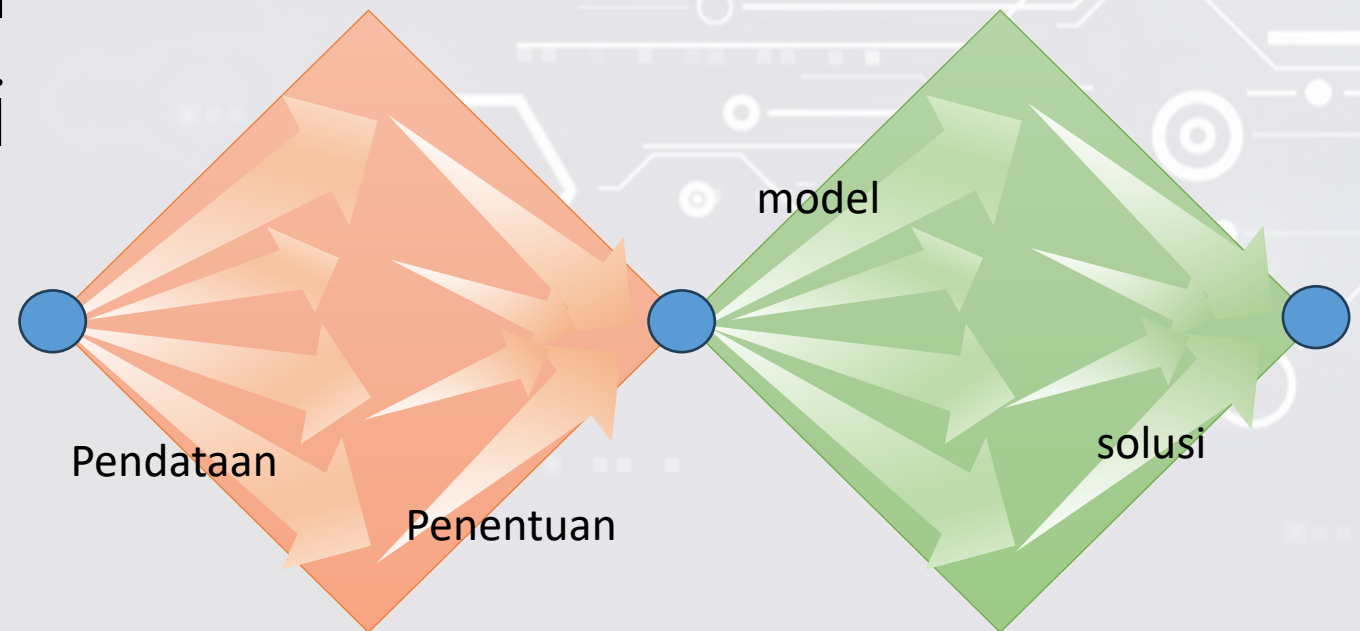
- Layanan = service
 - Administrasi (manajemen internal)
 - Publik (pelayanan)
- Berbasis elektronik
 - Aplikasi langsung
 - Aplikasi tak langsung





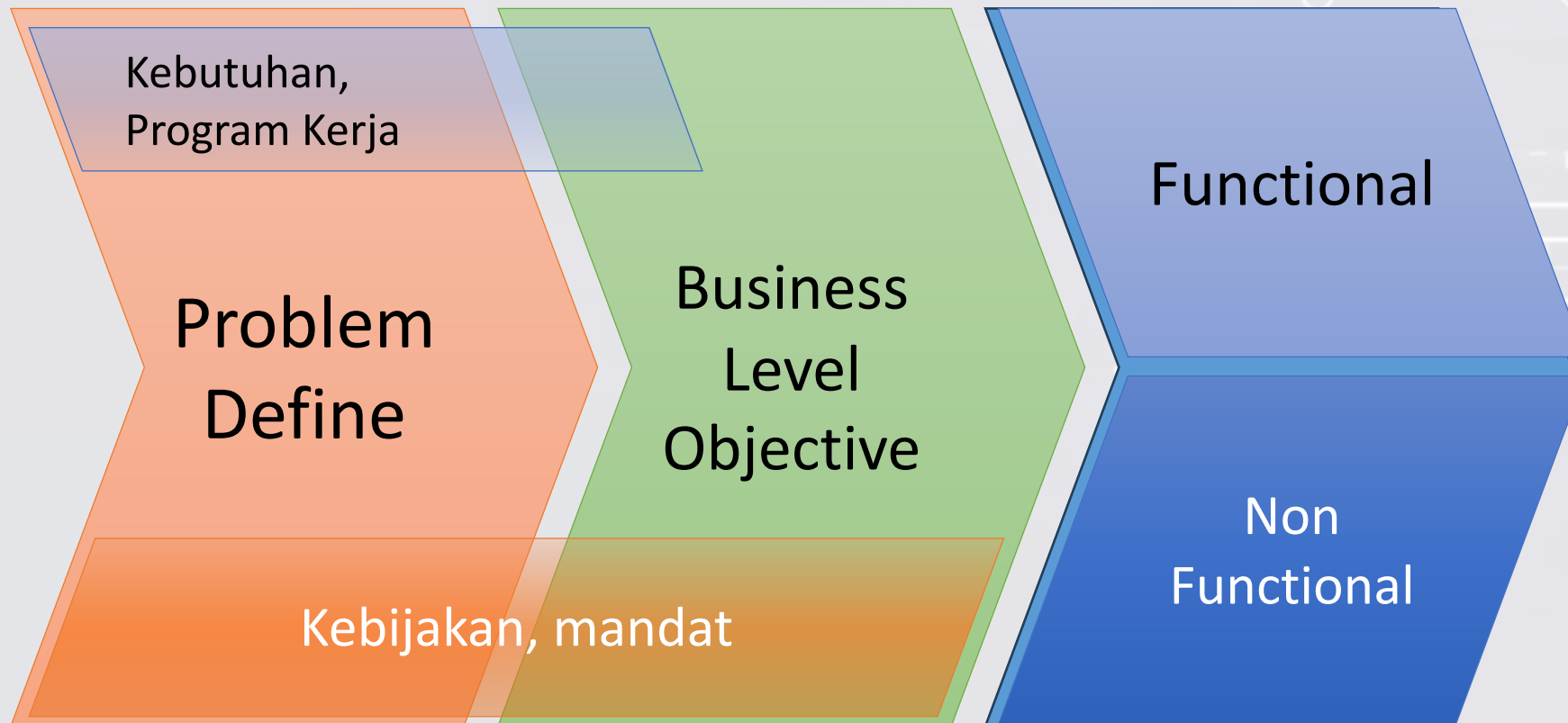
Digitalisasi → Layanan SPBE

- Apakah harus membuat aplikasi?
- 1 aplikasi multi layanan
- 1 layanan multi aplikasi



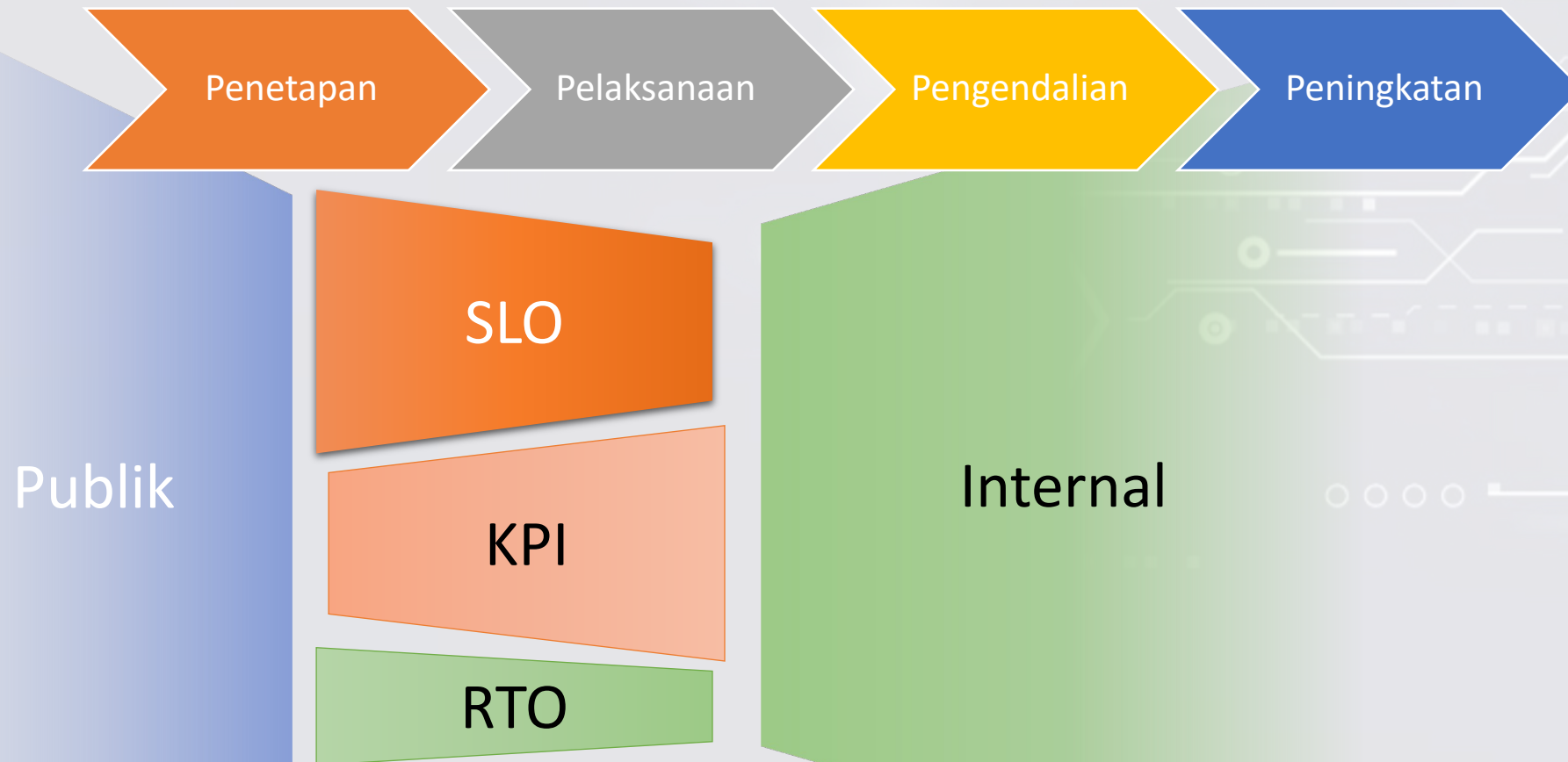


Pengembangan Layanan SPBE





Menjaga Kualitas Layanan SPBE





Service Level Objective (SLO)

- Target kinerja yang diharapkan untuk sebuah layanan
- Keypoint:
 - Definisi kinerja
 - Informasi harapan
 - Pengukuran & monitoring
 - Pemenuhan kebutuhan/bisnis
 - Kebijakan & perbaikan
 - Evaluasi & peningkatan
 - Kontrak kesepakatan





Key Performance Indicators (KPI)



- Indikator pengukur keberhasilan layanan
- Fokus pada pengukuran kinerja sesuai tujuan
- Keberhasilan keseluruhan organisasi (tidak hanya layanan)
- Keypoint:
 - ukuran keberhasilan
 - tujuan keseluruhan organisasi
 - pengukuran kinerja
 - penilaian
 - monitoring



Recovery Time Objective



“Everything fails, all the time.”

- WERNER VOGELS

- Dokumen DRP
- Alokasi waktu memulihkan layanan (kinerja normal)
- Kecepatan pemulihan
- Keypoint:
 - Target waktu
 - alokasi waktu
 - dampak
 - business continuity
 - evaluasi



Matur Nuwun

