

LAPORAN KINERJA

2019

BIDANG
**INFRASTRUKTUR &
KEAMANAN
INFORMASI**

I.1 LATAR BELAKANG

Berdasarkan Peraturan Presiden No 4 Tahun 2018 tentang Badan Standardisasi Nasional (BSN), terjadi perubahan organisasi dalam tubuh BSN, sehingga Kepala Badan Standardisasi menerbitkan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Republik Indonesia nomor 10 tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional.

Didalam peraturan tersebut, dinyatakan bahwa Pusat Data dan Sistem Informasi (Pusdatin) membawahi Bidang Sistem Informasi & Tata Kelola Data SITKD dan Bidang Infrastruktur & Keamanan Informasi (IKI). Pusat Data dan Sistem Informasi, memiliki tugas melaksanakan pengelolaan sistem informasi dan tata kelola data standardisasi dan penilaian kesesuaian.

Sebagai Lembaga Pemerintah, BSN mempunyai kewajiban menyusun Laporan Kinerja pada akhir periode anggaran. Hal ini telah diatur dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan PermenPANRB No. 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi. Laporan Kinerja tersebut merupakan laporan kinerja tahunan yang berisi pertanggungjawaban kinerja suatu instansi dalam mencapai tujuan/sasaran strategis instansi.

Penyusunan Laporan Kinerja (LKj) tersebut juga menjadi kewajiban Bidang IKI sebagai salah satu unit kerja di lingkungan BSN. Kinerja Kepala Bidang IKI memberikan kontribusi khususnya pada kinerja Kepala PUSDATIN dan secara keseluruhan terhadap BSN. Oleh karena itu, penyusunan Laporan Kinerja Bidang IKI menjadi bahan masukan dalam penyusunan Laporan Kinerja Kepala PUSDATIN tahun 2019.

I.2 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud penyusunan Laporan Kinerja Bidang IKI adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik atas pelaksanaan program/kegiatan serta akuntabilitas kinerja dalam rangka mencapai visi dan misi Kepala PUSDATIN, dengan tujuan sebagai berikut :

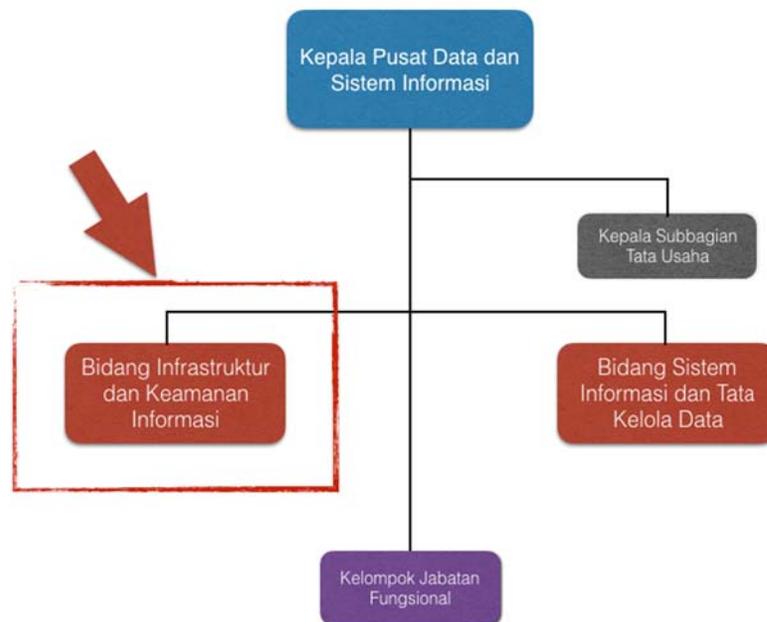
1. Memberikan informasi kinerja yang terukur kepada pemberi mandat atas kinerja yang telah dan seharusnya dicapai;
2. Sebagai upaya perbaikan berkesinambungan bagi instansi pemerintah untuk meningkatkan kinerjanya.

Hasil evaluasi yang dilakukan akan digunakan sebagai dasar penyusunan beberapa rekomendasi untuk menjadi masukan dalam menetapkan kebijakan dan strategi yang akan datang sehingga dapat meningkatkan kinerja Unit Kerja.

I.3 TUGAS DAN STRUKTUR ORGANISASI

Berdasarkan Keputusan Kepala Badan Standardisasi Nasional Nomor 965/BSN-1/HK.35/05/2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja BSN sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Standardisasi Nasional Republik Indonesia nomor 10 tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Standardisasi Nasional, tugas Bidang IKI adalah melaksanakan penyusunan program pengembangan, pengelolaan, evaluasi dan pelaporan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, serta pengelolaan keamanan informasi.

Struktur Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1.1 Bagan Struktur Organisasi Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi

I.4 SUMBER DAYA MANUSIA

Untuk mendukung pelaksanaan operasional organisasi, sampai dengan 31 Desember 2019 Bidang IKI memiliki personel berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 8 (delapan) orang, dengan rincian sesuai tabel berikut:

Tabel I.1 Personel ASN Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi

No	Uraian	Jenjang Pendidikan			Jumlah Orang
		> S1	S1	S2	
1.	Kepala Bidang	-	1	-	1
2.	Pranata Komputer Muda	-	-	1	1
3.	Pranata Komputer Pertama	-	4	-	4
4.	Pranata Komputer Pelaksana	2	-	-	2
Jumlah		2	5	1	8

I.5 PERAN STRATEGIS

Dengan ditetapkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian (SPK), BSN diharapkan memberikan kontribusi dalam pemecahan masalah yang dihadapi selama ini. Bidang IKI mempunyai peran strategis dalam mendukung pelaksanaan fungsi BSN, sebagaimana terlihat dalam tabel berikut :

Tabel 1.2 Peran Bidang IKI

No	Kegiatan	Peran	Media	Pengguna
1.	Pengelolaan sistem informasi Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian	<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan infrastruktur teknologi informasi agar berfungsi dengan baik - Memelihara perangkat infrastruktur teknologi informasi agar berfungsi dengan baik 	Perangkat Server, Jaringan TI dan koneksi internet	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai BSN - Komite Teknis Perumusan SNI - Masyarakat - Kementerian / Lembaga terkait
2.	Penyediaan akses informasi Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian dan publikasinya	<ul style="list-style-type: none"> - Memastikan ketersediaan akses informasi - Memastikan keamanan akses informasi - Memastikan integritas data sistem informasi 	Perangkat Server, Jaringan TI dan koneksi internet	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai BSN - Komite Teknis Perumusan SNI - Masyarakat - Kementerian / Lembaga terkait
3.	Integrasi akses informasi Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian dengan sistem informasi kementerian, lembaga pemerintah nonkementerian dan Pemerintah Daerah	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat infrastruktur integrasi akses informasi - Menjaga keamanan infrastruktur integrasi akses informasi 	Perangkat Server, Jaringan TI dan koneksi internet	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai BSN - Komite Teknis Perumusan SNI - Masyarakat - Kementerian / Lembaga terkait

Untuk itu sesuai dengan tugasnya Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi telah mengidentifikasi potensi, permasalahan yang dihadapi, dan tindak lanjut yang akan dilakukan dalam mendukung pelaksanaan fungsi BSN.

Tabel I.2 Potensi dan Permasalahan Bidang IKI

POTENSI	PERMASALAHAN	TINDAK LANJUT
1. Kemampuan ASN	1. Perlu peningkatan kompetensi ASN untuk berbagai aspek	1. Penyusunan program dan alokasi anggaran pelatihan
2. Infrastruktur TI	2. Masih kurang perangkat pendukung infrastruktur TI	2. Penyusunan program dan alokasi anggaran infrastruktur TI
3. Pengetahuan tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi	3. Belum berpengalaman dalam penerapan sistem manajemen keamanan informasi	3. Penyusunan dokumentasi SMKI dan penerapannya
4. Pengelolaan Infrastruktur TI pendukung keamanan Informasi	4. Jumlah site BSN yang dikelola : Gd. BPPT, Gd. MT, Gd. SNSU. Gd. Lab Puspitek	4. Menyusun program penjadwalan ASN dan perangkat pendukungnya

II.1 PERENCANAAN STRATEGIS

II.1.1 Visi dan Misi

Rumusan visi dan misi Pusat Data dan Sistem Informasi sesuai Renstra Pusat Pusat Data dan Sistem Informasi Tahun 2019-2024 adalah sebagai berikut.

VISI

Menjadi pusat sumber informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian guna menumbuhkan budaya standar di masyarakat”

MISI

mengembangkan, menyediakan, mendayagunakan sistem informasi, serta menyebarluaskan data dan informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian

II.1.2 Tujuan dan Sasaran

Tujuan merupakan sesuatu apa yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu satu sampai dengan lima tahunan. Tujuan ditetapkan dengan mengacu kepada pernyataan visi dan misi serta didasarkan pada isu-isu dan analisis strategis, serta mengarahkan perumusan sasaran, kebijakan, program, dan kegiatan dalam rangka merealisasi misi. Tujuan yang dirumuskan berfungsi juga untuk mengukur sejauh mana visi dan misi PUSDATIN telah dicapai mengingat tujuan dirumuskan berdasarkan visi dan misi organisasi.

Rumusan tujuan PUSDATIN adalah sebagai berikut :

TUJUAN

- a. Meningkatnya kualitas dan kuantitas data dan informasi standardisasi & penilaian kesesuaian.
- b. Meningkatnya pemanfaatan informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian oleh pemangku kepentingan untuk mendukung kegiatan standardisasi dan penilaian kesesuaian.
- c. Meningkatnya kinerja infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung peningkatan akses informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian.

Sasaran ini merupakan sasaran di lingkungan PUSDATIN selaku Unit Teknis/Pendukung di lingkungan BSN. Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi dituntut agar dapat mengikuti perkembangan dan dinamika di lingkungan BSN untuk meningkatkan kualitas, produktivitas dan kinerja pelaksanaan fungsi BSN. Untuk itu, pencapaian kinerja Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi harus dapat dinilai dari aspek ketepatan penentuan sasaran strategis, indikator kinerja, ketepatan target dan keselarasan antara kinerja output dan kinerja *outcome*. Pada tahun 2019, sasaran Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi telah dilakukan penyempurnaan dalam rangka perbaikan berkelanjutan.

Berikut sasaran berdasarkan Perjanjian Kinerja Tahun 2019.

SASARAN

Sasaran sesuai Renstra PUSDATIN Tahun 2019-2024 dan perjanjian kinerja tahun 2019 : Indikator sasaran strategis kegiatan peningkatan data dan sistem informasi adalah :

- a. Tingkat downtime infrastruktur TI dan jaringan sebesar 1%
- b. Tingkat penyelesaian grand strategi IT sebesar 100%
- c. Pengelolaan 30 aplikasi system informasi
- d. Jumlah SNI yang diakses sebanyak 4000 judul
- e. Jumlah pengunjung system informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian berbasis web sebesar 1.760.000 pengunjung

II.2 PERJANJIAN KINERJA

Perjanjian kinerja merupakan pernyataan kinerja atau perjanjian kinerja antara atasan dan bawahan untuk mewujudkan target kinerja tertentu berdasarkan pada sumber daya yang dimiliki oleh instansi. Perjanjian kinerja dimanfaatkan oleh pimpinan instansi pemerintah untuk menilai keberhasilan organisasi pada akhir tahun.

Sebagai upaya untuk terus mendukung capaian indikator sasaran strategis, Bidang IKI telah menyusun perjanjian kinerja. Berikut adalah Perjanjian Kinerja Bidang IKI tahun 2019 berdasarkan sasaran, indikator kinerja dan target.

Tabel II.1
Perjanjian Kinerja Bidang IKI tahun 2019

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	Target
1. Terwujudnya pengembangan infrastruktur jaringan TI	1. Jumlah laporan <i>downtime</i> infrastruktur dan jaringan TI	3 Dokumen
	2. Jumlah laporan <i>topology</i> jaringan TI	3 Dokumen
	3. Jumlah laporan indeks kepuasan internal terhadap penggunaan infrastruktur dan jaringan TI	1 Dokumen

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	Target
2. Terwujudnya keamanan informasi TI	4. Jumlah draft <i>grand design</i> TI bidang Keamanan Informasi	1 Dokumen
	5. Jumlah dokumen SPBE 2019 bidang Keamanan Informasi	1 Dokumen
	6. Jumlah dokumen Sistem Manajemen Keamanan Informasi	1 Dokumen

Dalam rangka mencapai sasaran yang telah ditetapkan, Bidang IKI mendapatkan alokasi anggaran melalui Pusat Data dan Sistem Informasi yang melaksanakan 1 (satu) kegiatan dalam 1 (satu) program. Adapun keseluruhan program dan kegiatan tersebut termasuk output yang akan dihasilkan adalah sebagai berikut:

Program : Pengembangan Standardisasi Nasional **(084.01.06)**

Kegiatan : Peningkatan Data dan Informasi Standardisasi **(3556)**,

Output : Pengelolaan Infrastruktur Jaringan Teknologi Informasi **(3556.001. 051)**

Pengelolaan Sistem Manajemen Keamanan Informasi **(3556.001. 052)**



akuntabilitas kinerja adalah pertanggungjawaban kinerja instansi dalam mencapai tujuan dan sasaran strategis instansi dan digunakan sebagai dasar untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi lembaga.

Bidang IKI berkewajiban untuk melaporkan akuntabilitas kinerja melalui penyajian Laporan Kinerja. Laporan Kinerja tersebut menggambarkan tingkat keberhasilan dan kegagalan selama kurun waktu 1 (satu) tahun berdasarkan sasaran, program dan kegiatan yang telah ditetapkan. Untuk mendukung pencapaian kerjanya, **Bidang IKI** telah melaksanakan beberapa aktivitas kegiatan yang disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsinya. Pelaksanaan aktivitas kegiatan tersebut selanjutnya dituangkan dalam Laporan Kinerja **Bidang IKI** Tahun 2019.

III.1 CAPAIAN KINERJA

Pencapaian kinerja adalah hasil kerja yang dicapai organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Dalam rangka mendukung pencapaian tujuan dan sasaran untuk mewujudkan visi dan misi **PUSDATIN**, maka telah ditetapkan sasaran dan target kinerja. Sasaran dan target kinerja tersebut dicapai melalui pelaksanaan program dan kegiatan serta aktivitas kegiatan sebagaimana telah disampaikan pada Bab II. Pencapaian masing-masing sasaran dan target yang terkait **Bidang IKI** yang direncanakan dalam Tahun 2019 berdasarkan Perjanjian Kinerja, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel III.1

Pencapaian Kinerja Bidang Sistem Informasi dan Tata Kelola Data Tahun 2019

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	Target	Realisasi	Satuan	Capaian
1. Terwujudnya pengembangan infrastruktur jaringan TI	1. Jumlah laporan downtime infrastruktur dan jaringan TI	3	3	dokumen	100%
	2. Jumlah laporan topology jaringan TI	3	3	dokumen	100%
	3. Jumlah laporan indeks kepuasan internal terhadap penggunaan infrastruktur dan jaringan TI	1			
2. Terwujudnya Keamanan Informasi TI	4. Jumlah draft grand design TI bidang Keamanan Informasi	1	1	dokumen	100%
	5. Jumlah dokumen SPBE 2019 bidang Keamanan Informasi	1	1	dokumen	100%
	6. Jumlah dokumen Sistem Manajemen Keamanan Informasi	1	1	dokumen	100%

Berdasarkan tabel di atas, berikut diuraikan capaian kinerja **Bidang IKI** untuk masing-masing sasaran yang telah ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja.

Pencapaian sasaran tersebut dijelaskan sebagai berikut.

**SASARAN
1**

Terwujudnya Pengembangan Infrastruktur Jaringan TI

**Tabel III.2
Capaian Kinerja Sasaran I**

Indikator Kinerja	Capaian 2019			Realisasi 2018*	Peningkatan/ (Penurunan) dari realisasi tahun sebelumnya
	Target	Realiasi	Capaian %		
Jumlah laporan downtime infrastruktur dan jaringan TI	3	3	100%	N/A	N/A
Jumlah laporan topology jaringan TI	3	3	100%	N/A	N/A

Indikator kinerja untuk mengukur terwujudnya sasaran “Terwujudnya Pengembangan Infrastruktur Jaringan TI” terdiri dari 2 (dua) indikator kinerja yaitu:

1. Jumlah laporan downtime infrastruktur dan jaringan TI

Laporan downtime ini dibuat untuk dapat mengukur kinerja pelayanan bidang IKI kepada seluruh usernya, laporan ini dibuat per caturwulan dengan pemantauan setiap hari baik secara otomatis maupun pemantauan manual oleh operator. Adapun kesimpulan dari setiap laporan caturwulan tersebut adalah :

A. Januari – April 2019 :

- Monitoring downtime dilakukan pada 4 site BSN yaitu Gedung BPPT I, Menara Thamrin, BJK – Serpong dan Gedung SNSU – Serpong.
- 2. Pada periode Januari s/d April 2019 telah terjadi 1 kali downtime pada aplikasi BSN (bsn.go.id), akan tetapi tidak ada aktivitas downtime terhadap jaringan internet yang terdapat di BSN.
- 3. Total downtime yang terjadi pada periode Januari s/d April 2019 sebesar 6.5 Jam. Secara persentase yaitu 0.07%. jadi total SLA (Service Level Agreement periode Januari s/d April 2019) adalah $100\% - 0.07\% = 99.3\%$.

B. Mei – Agustus 2019 :

- Monitoring downtime dilakukan pada 4 site BSN yaitu Gedung BPPT I, Menara Thamrin, BJK – Serpong dan Gedung SNSU – Serpong.
- Pada periode Mei s/d Agustus 2019 telah terjadi 5 kali downtime, yang terbesar disebabkan terjadinya blackout atau pemadaman listrik secara menyeluruh oleh PLN.
- Total downtime yang terjadi pada periode Mei s/d Agustus 2019 sebesar 55.1 Jam. Secara persentase yaitu 0.6%. jadi total SLA (Service Level Agreement periode Mei s/d Agustus 2019) adalah $100\% - 0.6\% = 99.4\%$.

C. September – Desember 2019 :

- Monitoring downtime dilakukan pada 4 site BSN yaitu Gedung BPPT I, Menara Thamrin, BJK – Serpong dan Gedung SNSU – Serpong.
- Pada periode September s/d Desember 2019 tidak terdapat downtime.
- Total downtime yang terjadi pada periode September s/d Desember 2019 sebesar 0 Jam.

Dari seluruh laporan yang dibuat per caturwulan didapatkan total downtime layanan infrastruktur dan keamanan informasi sebesar 0.67% atau di bawah 1% , hal ini memenuhi perjanjian kinerja Pusat Data dan Sistem Informasi BSN yaitu < 1%

2. Jumlah laporan topology jaringan TI

Laporan topology jaringan TI ini dibuat dalam rangka memonitor, melihara dan merekomendasikan pengadaan perangkat pendukung jaringan TI di BSN. Topology jaringan juga merupakan acuan awal infrastruktur TI untuk desain keamanan. Laporan ini dibuat empat bulan sekali , akan tetapi pengawasan dan pencatatannya dilakukan sebulan sekali. Berikut adalah kesimpulan dari tiga buah laporan yang dibuat :

- A. Pada periode I, bulan Januari 2019 sampai dengan April 2019, BSN telah memiliki 3 site topologi yang diantaranya berada:
- Gedung Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT), sebagai Main Office/Main Server,

- Gedung Menara Thamrin, dan
- Gedung Balai Jaringan Informasi dan Komunikasi (BJIK) Serpong, sebagai Colocation Server.

BSN berencana akan melakukan pengelolaan dan pengembangan infrastruktur TI di Gedung SNSU di Komplek Puspitek, Serpong Tangerang. Rencana tersebut akan dimulai pada pertengahan tahun 2019. Salah satunya dengan melakukan perubahan dan pengembangan topologi yang eksisting, dengan beberapa saran:

- Pengadaan perangkat keamanan jaringan tambahan pada Gedung Menara Thamrin dan atau penambahan bandwidth metro-e Gedung BPPT-Thamrin. Untuk mengakomodir lalu lintas akses internet dan data yang baik dan aman.
- Pengadaan perangkat teknologi informasi untuk pembuatan Network Operation Control (NOC) baru di Gedung SNSU Komplek Puspitek Serpong Tangerang.

B. Pada periode II, bulan Mei 2019 sampai dengan Agustus 2019, BSN telah memiliki 4 site topologi yang diantaranya berada:

- Gedung Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT), sebagai Main Office/Main Server,
- Gedung Menara Thamrin,
- Gedung Balai Jaringan Informasi dan Komunikasi (BJIK) Serpong, sebagai Colocation Server,
- Gedung Standar Nasional Satuan Ukuran (SNSU) Serpong.

BSN telah memiliki satu site topologi baru, yang terletak di Gedung Standar Nasional Satuan Ukuran (SNSU) Serpong. Site tersebut juga mengelola NTP server yang merupakan acuan standar waktu nasional dimana sebelumnya dikelola oleh LIPI. Saran yang diberikan untuk site

tersebut adalah Pengadaan perangkat keamanan jaringan tambahan pada Gedung Menara Thamrin dan atau penambahan bandwidth metro-e Gedung BPPT-Thamrin. Untuk mengakomodir lalu lintas akses internet dan data yang baik dan aman.

C. Pada periode III, periode bulan September 2019 sampai dengan Desember 2019, BSN telah memiliki 4 site topologi yang diantaranya berada:

- Gedung Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT), sebagai Main Office/Main Server.
- Gedung Menara Thamrin
- Gedung Balai Jaringan Informasi dan Komunikasi (BJIK) Serpong, sebagai Colocation Server.
- Gedung Standar Nasional Satuan Ukuran (SNSU) Serpong.

BSN berencana akan melakukan pengelolaan dan pengembangan infrastruktur TI di Gedung Laboratorium SNSU BSN yang baru di Komplek Puspitek, Serpong Tangerang. Rencana tersebut akan dimulai pada pertengahan tahun 2020. Salah satunya dengan melakukan pembuatan Network Operation Control (NOC) dan merancang topologi baru di gedung tersebut, dengan beberapa saran:

- Pengadaan perangkat keamanan jaringan tambahan pada Gedung Menara Thamrin dan atau penambahan bandwidth metro-e Gedung BPPT-Thamrin sangat dibutuhkan untuk mengakomodir lalu lintas akses internet dan data yang baik dan aman. Karena pengadaan tersebut hingga triwulan II belum terealisasi.
- Pengadaan perangkat teknologi informasi untuk pembuatan Network Operation Control (NOC) baru di Gedung Laboratorium

SNSU BSN yang pembangunannya fisiknya direncanakan selesai pada bulan Mei 2020.

- Perlu penambahan Internet Service Provider (ISP) guna memback-up ISP yang sudah eksisting di Gedung SNSU Serpong, karena saat ini BSN mengelola NTP Server dan sangat penting guna keberlangsungan layanan standardisasi satu waktu nasional (NTP).

3. Jumlah laporan indeks kepuasan internal terhadap penggunaan infrastruktur dan jaringan TI

Pemenuhan indikator kinerja tersebut dilakukan dengan cara melakukan survey kepuasan pelanggan internal BSN. Pelanggan disini adalah para pengguna jasa layanan pengguna infrastruktur dan jaringan TI di BSN yang terdaftar (*registered user*). Kuesioner dikirimkan melalui alamat *email* ke ± 250 responden yang dipilih secara acak dari ± 600 pengguna jasa layanan infrastruktur dan jaringan TBSN.

Kuesioner disusun berdasarkan 1 variabel dependen, kepuasan pelanggan dan 3 variabel bebas, yaitu kualitas layanan infrastruktur dan jaringan TI, penanganan keluhan pelanggan (*handling complain*) dan pemahaman pelanggan (*understanding customer*). Setiap variabel dinilai dengan menggunakan skala 4 likert yaitu Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju dan Sangat Setuju.

Hasil survey tersebut menyatakan hal-hal berikut :

- a. Tingkat kepuasan kualitas layanan infrastruktur dan jaringan TI adalah $\pm 3,42$
- b. Tingkat kepuasan penanganan keluhan pelanggan (*handling complain*) adalah $\pm 3,74$
- c. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pemahaman pelanggan (*understanding customer*) adalah $\pm 3,62$

Dari hasil survey tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan internal terhadap penggunaan infrastruktur dan jaringan TI adalah 3.59. Hasil survey ini kami jadikan dasar untuk terus meningkatkan layanan kami kepada pelanggan.

**SASARAN
2**

Terwujudnya Keamanan Informasi TI

**Tabel III.3
Capaian Kinerja Sasaran I**

Indikator Kinerja	Capaian 2019			Realisasi 2018*	Peningkatan/ (Penurunan) dari realisasi tahun sebelumnya
	Target	Realiasi	Capaian %		
Jumlah draft grand design TI bidang Keamanan Informasi	1	1	100%	N/A	N/A
Jumlah dokumen SPBE 2019 bidang Keamanan Informasi	1	1	100%	N/A	N/A
Jumlah dokumen Sistem Manajemen Keamanan Informasi	1	1	100%	N/A	N/A

Indikator kinerja untuk mengukur terwujudnya sasaran “Terwujudnya Keamanan Informasi TI” terdiri dari 3 (tiga) indikator kinerja yaitu:

1. Jumlah draft grand design TI bidang Keamanan Informasi
Grand strategy IT – BSN atau Rencana Induk SPBE – BSN terdiri dari dua sub bagian utama yaitu, pengembangan aplikasi system informasi dan Infrastruktur teknologi informasi. Saat ini, Bidang IKI telah menyelesaikan grand strategy pengembangan Infrastruktur teknologi informasi.

2. Jumlah dokumen SPBE 2019 bidang Keamanan Informasi

Berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara nomor 5 tahun 2018 tentang pedoman evaluasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE), setiap Kementerian/Lembaga Non Kementerian wajib memiliki dokumen Kebijakan dan Prosedur pengelolaan SPBE.

Didalam mengelola sistem informasi yang dimilikinya Badan Standardisasi Nasional menggunakan system SNI ISO/IEC 9001 system manajemen mutu dan SNI ISO/IEC 27001 Sistem Manajemen Keamanan Informasi. Kedua system manajemen ini, mendukung pemenuhan persyaratan dalam pengelolaan SPBE. Hasil dari kegiatan indikator ini adalah :

- a. Kebijakan internal dan dokumen rencana induk SPBE
- b. Kebijakan internal dan dokumen rencana integrasi system aplikasi
- c. Kebijakan internal dan dokumen acuan pengembangan aplikasi umum berbagi pakai
- d. Kebijakan internal system dan dokumen tata kelola naskah dinas elektronik
- e. Kebijakan internal dan dokumen tata kelola aplikasi manajemen kinerja
- f. Kebijakan internal dan dokumen tata kelola aplikasi manajemen kepegawaian sistem pengaduan public
- g. Kebijakan internal dan dan dokumen tata kelola sistem jaringan dokumentasi dan informasi hukum (JDIH)
- h. Kebijakan internal dan dokumen tata kelola aplikasi Whistle Blowing System)
- i. Kebijakan internal sistem dan dokumen tata kelola pelayanan public

Saat ini, Bidang IKI telah menyelesaikan dokumen SPBE 2019 bidang Keamanan Informasi. Dokumen tersebut telah di gabungkan dengan dokumen SPBE bidang SITKD dan disubmit ke panitia SPBE 2019.

3. Jumlah dokumen Sistem Manajemen Keamanan Informasi

Pengelolaan Sistem Manajemen keamanan Informasi, BSN khususnya Pusdatin menggunakan SNI/ISO 27001:2013. Hasil dari kegiatan indikator ini adalah 1 dokumen dengan rincian sebagai berikut:

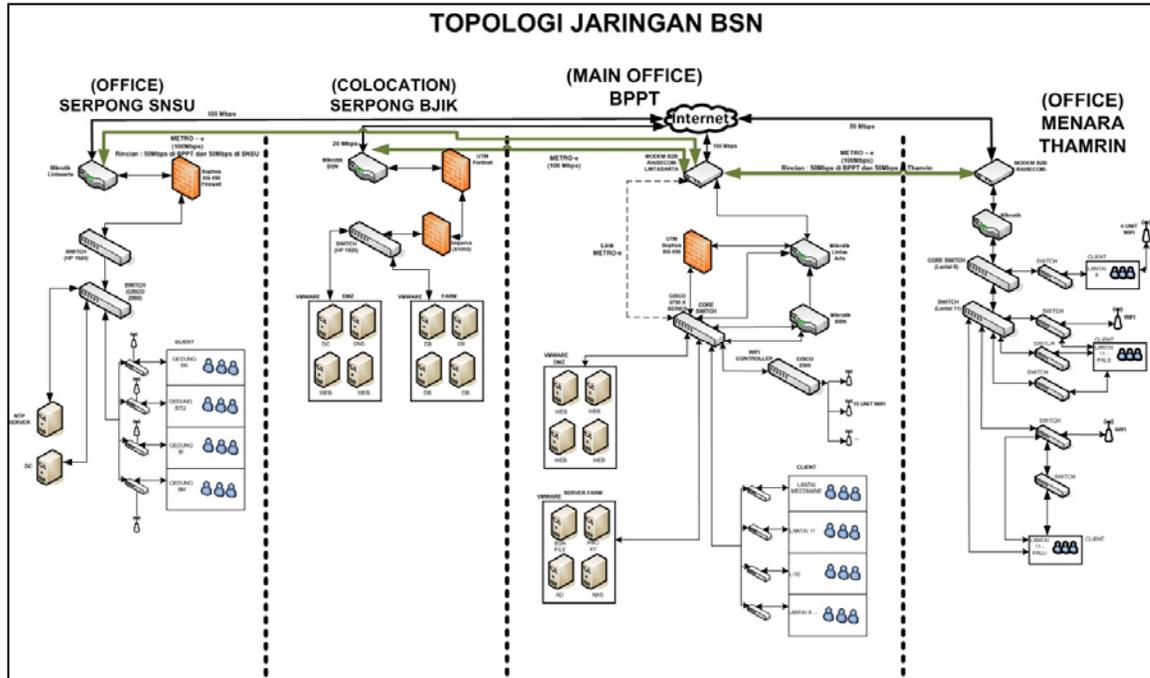
- a. 28 prosedur SMKI
- b. 28 instruksi kerja SMKI
- c. 71 form SMKI

Saat ini, BSN terutama Pusdatin telah melaksanakan audit eksternal dan telah mengirimkan hasil jawaban dan perbaikan terhadap hasil temuan dari audit eksternal. Bidang IKI telah mengirimkan dokumen SMKI ke Biro SDMOH sebagai sekretariat Sistem Manajemen BSN.

Laporan Kinerja **Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi** Tahun 2019 menyajikan pertanggungjawaban dan pencapaian kinerja. dalam mendukung pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran Pusat Data dan Sistem Informasi. Berdasarkan hasil pengukuran capaian kinerja kegiatan **Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi** Tahun 2019, sebagian besar kinerja kegiatan telah terlaksana sesuai perjanjian kinerja dan indikator kinerja.

LAMPIRAN

Topologi Jaringan BSN



PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2019

Kepala Bidang Infrastruktur dan Keamanan Infomasi

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2019 BIDANG INFRASTRUKTUR DAN KEAMANAN INFORMASI BADAN STANDARDISASI NASIONAL

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET
1 Terwujudnya pengembangan infrastruktur jaringan TI	1 Jumlah laporan <i>downtime</i> infrastruktur dan jaringan TI	3 Dokumen
	2 Jumlah laporan <i>topology</i> jaringan TI	3 Dokumen
	3 Jumlah laporan indeks kepuasan internal terhadap penggunaan infrastruktur dan jaringan TI	1 Dokumen
2 Terwujudnya keamanan informasi TI	4 Jumlah draft <i>grand design</i> TI bidang Keamanan Informasi	1 Dokumen
	5 Jumlah dokumen SPBE 2019	1 Dokumen
	6 Jumlah dokumen Sistem Manajemen Keamanan Informasi	1 Dokumen



 Gedung I BPPT Lantai 11, Jl. MH Thamrin No. 8
Kebon Sirih Jakarta Pusat 10340

 pusdatin@bsn.go.id

 021 3927422 ext (166)