



BADAN SIBER DAN SANDI NEGARA BALAI BESAR SERTIFIKASI ELEKTRONIK

PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN (*SERVICE LEVEL AGREEMENT*) BIMBINGAN TEKNIS

**No. Dokumen : 103
Versi : 2.0
Tanggal Versi : 13 Juli 2026**

Jalan Harsono RM Nomor 70, Kel. Ragunan, Kec. Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12550

Telepon (021) 77973360, Faksimile (021) 78844104, 77973579

Website : <https://bssn.go.id>, E-mail : humas@bssn.go.id

LEMBAR PENGESAHAN DOKUMEN

Disetujui Oleh
Penyedia Layanan
 Dokumen Ini ditandatangani secara elektronik oleh: Kepala Balai Besar Sertifikasi Elektronik JONATHAN GERHARD T, S.ST., M.Sc. Pembina Tk. I (I/IV/b)

Tanggal Perubahan	Riwayat Perubahan	Revisi
3 November 2025	Terbitan pertama	1.0
13 Juli 2026	Pada Bab 2 - Perubahan ruang lingkup layanan Pada Bab 3 - Penyesuaian waktu jam layanan - Penyesuaian angka pada persyaratan tingkat layanan	2.0

Tanggal Efektif	Jadwal Review
13 Juli 2026	13 Juli 2027

Daftar isi

1.	PENDAHULUAN	5
2.	KESEPAKATAN.....	5
2.1	DESKRIPSI LAYANAN	5
2.2	RUANG LINGKUP LAYANAN	5
2.3	TANGGUNG JAWAB PENYEDIA LAYANAN	5
2.4	RENCANA KOMUNIKASI	6
3.	PERSYARATAN LAYANAN	6
3.1	JAM LAYANAN.....	6
3.2	PERSYARATAN TINGKAT LAYANAN	7
3.3	Pengecualian Pemenuhan Tingkat Layanan	7
4.	PENGELOLAAN LAYANAN	8
4.1	KETERSEDIAAN LAYANAN	8
4.2	PERMINTAAN LAYANAN	8
4.3	LAYANAN INFORMASI.....	8
4.4	LAYANAN ADUAN.....	8
4.5	INSIDEN LAYANAN	8
4.6	PENGELOLAAN PERMASALAHAN (PROBLEM) LAYANAN	9
5.	KRITERIA EVALUASI	9
5.1	PENGUKURAN PARAMETER KINERJA.....	9
5.2	METODE PELAPORAN.....	9
5.3	METODE EVALUASI	9
6.	MASA BERLAKU.....	9

DAFTAR ISTILAH

<i>Balai Besar Sertifikasi Elektronik</i>	Unit pelaksana teknis penyelenggara Sertifikasi Elektronik yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Siber dan Sandi Negara. BSR E mempunyai tugas melaksanakan pelayanan penerbitan dan pengelolaan sertifikat elektronik.
<i>Sertifikat Elektronik</i>	Sertifikat Elektronik yang selanjutnya disebut Sertifikat 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 sertifikat elektronik.
<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	Kontrak antara penyedia layanan dan pengguna layanan yang mendokumentasikan layanan yang disediakan oleh penyedia layanan dan mendefinisikan standar layanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan.
<i>Instansi</i>	Instansi Penyelenggara Negara yang selanjutnya disebut Instansi adalah institusi legislatif, eksekutif, dan yudikatif di tingkat pusat dan daerah, dan instansi lain yang dibentuk dengan peraturan perundang-undangan.
<i>Penyedia Layanan</i>	Organisasi yang mengelola dan memberikan layanan kepada instansi pengguna.
<i>Instansi Pengguna</i>	Organisasi atau bagian dari organisasi yang menerima suatu layanan atau beberapa layanan.
<i>Pengguna Layanan</i>	Setiap individu yang berstatus sebagai pegawai pada instansi pengguna yang berinteraksi dengan, menggunakan, atau menerima layanan dari penyedia layanan.
<i>Downtime</i>	Periode waktu ketika suatu sistem, layanan, aplikasi, atau mesin tidak beroperasi, tidak berfungsi, atau tidak tersedia untuk diakses oleh penggunanya.

1. Pendahuluan

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement* - SLA) ini menjelaskan ruang lingkup umum dari Layanan Bimbingan Teknis yang dibuat oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE).

Tujuan dari dokumen SLA ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan referensi yang jelas terhadap kepemilikan layanan, akuntabilitas peran dan tanggung jawab pengelola layanan BSrE;
2. Memberikan deskripsi yang jelas, ringkas dan terstruktur dari penyediaan layanan BSrE kepada Pengguna;
3. Sebagai garansi kinerja layanan dari BSrE (penyedia layanan) kepada pengguna layanan.

2. Kesepakatan

2.1 Deskripsi Layanan

Layanan Bimbingan Teknis adalah Layanan untuk mendapatkan pemahaman praktis implementasi sertifikat elektronik.

2.2 Ruang Lingkup Layanan

Ruang lingkup perjanjian ini mencakup dokumentasi dari deskripsi layanan yang disediakan. Cakupan layanan Bimbingan Teknis yang disepakati dalam perjanjian ini adalah:

1. Bimbingan Teknis Verifikator Instansi;
2. Bimbingan Teknis Integrasi; dan
3. Bimbingan Teknis Penerbitan Sertifikat Elektronik.

Layanan yang **TIDAK** mencakup kesepakatan atau perjanjian ini adalah:

- Tidak mendapatkan persetujuan berdasarkan keputusan dari Kepala BSrE
- Keadaan kahar (*force majeure*)
- Permintaan layanan BSrE yang tidak disampaikan sesuai prosedur, persyaratan atau di luar ruang lingkup layanan BSrE
- Sumber daya yang dimiliki BSrE seperti manusia, lisensi perangkat, perangkat dan lain-lain tidak dapat mendukung kegiatan pemenuhan layanan

Layanan ini akan berdependensi dengan:

1. Layanan Manajemen Sertifikat Elektronik.
2. Layanan Tanda Tangan Elektronik.
3. Layanan Segel Elektronik.

2.3 Tanggung Jawab Penyedia Layanan

BSrE sebagai penyedia layanan bertanggung jawab untuk:

1. Menjamin seluruh layanan tersebut di atas dapat diberikan pada waktu dan tempat yang telah ditentukan;
2. Melakukan pengelolaan terhadap infrastruktur, sistem informasi, jaringan dan keamanan TI di dalam mendukung layanan tanda tangan elektronik;
3. Menyediakan jalur komunikasi (*line communication*) yang dapat digunakan oleh pengguna untuk mengajukan permohonan, memberikan informasi gangguan atau aduan terhadap layanan tanda tangan elektronik;
4. Mengatasi gangguan layanan tanda tangan elektronik dengan menganalisis dan mencari solusi atas permasalahan dari layanan tanda tangan elektronik;

- 5. Memberikan informasi kepada instansi pengguna berkaitan dengan keadaan kahar/perubahan/penghapusan layanan dilingkungan BSrE; dan
- 6. Memberikan laporan pencapaian tingkat layanan kepada pengguna layanan sesuai dengan waktu yang disepakati.

2.4 Rencana Komunikasi

Untuk memfasilitasi komunikasi antara penyedia layanan dan instansi pengguna, BSrE menyiapkan pusat kontak untuk layanan informasi dan aduan yang dapat dijangkau dengan cara sebagai berikut.

- 1. Media *Online*
 - Web: <https://bsre.bssn.go.id/helpdesk>
 - Pesan Telegram: @ccbsre_bot
 - Kanal Telegram: t.me/bsreupdate
 - Email: info.bsre@bssn.go.id
 - Telepon/*handphone*: 183
 - Instagram: <https://www.instagram.com/bsre.id/>
 - Youtube: Balai Besar Sertifikasi Elektronik
- 2. Media *offline*
 - Surat tertulis ditujukan kepada Kepala Balai Besar Sertifikasi Elektronik
 - Tatap muka dengan mendatangi kantor BSrE yang beralamat di Jalan Harsono RM No. 70, Ragunan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12550. Pada hari kerja pukul 09.00 s.d. 15.00 WIB.

3. Persyaratan Layanan

3.1 Jam Layanan

Waktu permintaan layanan, informasi dan aduan ditetapkan seperti tertuang dalam Tabel 1., perpanjangan layanan informasi atau aduan tidak dapat diperoleh jika status tiket sudah *close*, pengguna dapat mengajukan kembali tiket berupa layanan informasi atau aduan melalui pusat kontak.

Tabel 1. Jam Layanan

No	Kategori	Aksi	Waktu	
1	Permintaan	Akses	24/7 melalui sistem reservasi dengan ketentuan: • Reservasi dilakukan 5 (lima) hari sebelum waktu layanan • Batas maksimal pemenuhan layanan sebanyak 4 (empat) kegiatan per hari • Ketentuan waktu layanan dapat berubah sesuai dengan kebijakan Kepala BSrE	
		Respons	08.00 s.d. 15.30 WIB / Senin s.d. Kamis 08.00 s.d. 16.00 WIB / Jumat	
2	Informasi	Akses	Agen AI (<i>chatbot</i>)	24/7
			Agen Pusat Kontak	08.00 s.d. 15.30 WIB / Senin s.d. Kamis 08.00 s.d. 16.00 WIB / Jumat
3	Aduan	Akses	Hari Kerja	08.00 s.d. 15.30 WIB / Senin s.d. Kamis

No	Kategori	Aksi	Waktu	
				08.00 s.d. 16.00 WIB / Jumat
			Hari Libur	dipenuhi pada hari kerja
		Resolusi	Hari Kerja	1 – 3 hari kerja
			Hari Libur	dipenuhi pada hari kerja
		Respons	Hari Kerja	120 menit
			Hari Libur	dipenuhi pada hari kerja

3.2 Persyaratan Tingkat Layanan

Persyaratan tingkat layanan ditetapkan seperti tertuang dalam Tabel 2., standar tersebut menjadi acuan kinerja bagi penyedia layanan dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan. Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat layanan mengacu pada bagian 5.1. Pengukuran Parameter Kinerja.

Tabel 2. Persyaratan Tingkat Layanan

No.	Kategori	Indikator	Persyaratan
1	Karakteristik Beban Kerja	<i>Limit Access</i>	4 kegiatan / hari
2	Keandalan	<i>Downtime</i>	7 Hari 7 jam / Tahun
		<i>Success Rate</i>	90%
3	Ketersediaan Layanan	<i>Uptime</i>	98%
4	Kualitas Layanan	Tingkat Kepuasan Pengguna	85%

3.3 Pengecualian Pemenuhan Tingkat Layanan

Jaminan tingkat layanan dapat **TIDAK** terpenuhi sesuai dengan kesepakatan atau perjanjian ini, disebabkan oleh atau terkait dengan:

- Keadaan kahar (*force majeure*) yang berada di luar kendali pihak BSrE. Keadaan kahar termasuk namun tidak terbatas pada kebakaran, banjir, gempa bumi, perang, terorisme, kegiatan kriminal, kerusakan, ledakan, sabotase, embargo, bencana alam, pemogokan, kebijakan pemerintah, perubahan hukum dan lainnya
- Kegiatan pemeliharaan (*maintenance*) terjadwal maupun darurat yang memungkinkan terjadinya *downtime* layanan;
- Kegiatan simulasi *drill test* keberlangsungan bisnis yang terjadwal yang memungkinkan terjadinya *downtime* layanan;
- Kegagalan sirkuit akses dari instansi pengguna ke jaringan BSrE, kecuali jika kegagalan tersebut disebabkan sepenuhnya oleh BSrE;
- Kegagalan atau kerusakan peralatan, perangkat lunak, atau perangkat teknologi lainnya yang dimiliki oleh pengguna atau instansi pengguna yang di luar kendali langsung BSrE;
- Keamanan Jaringan atau Internet di lingkungan pengguna atau instansi pengguna termasuk virus, *malware*, *hacking* dan eksploitasi kerawanan lainnya;
- Tindakan atau kelalaian pengguna (atau tindakan atau kelalaian oleh pihak lain yang diizinkan oleh pengguna), termasuk, namun tidak terbatas pada, pengkodean

- husus, kelalaian keamanan, perbuatan melawan hukum, atau penggunaan layanan dengan melanggar kebijakan ketentuan layanan BSRé;
8. Pengguna yang tidak melakukan tindakan sesuai prosedur yang ditetapkan oleh BSRé;
 9. Kegagalan penerimaan *email* atau *webmail* dari pihak instansi pengguna; dan
 10. Hambatan lain yang bukan disebabkan oleh kesalahan BSRé.

4. Pengelolaan Layanan

4.1 Ketersediaan Layanan

Seluruh permintaan layanan, informasi dan aduan hanya dapat dilayani jika dilakukan sesuai dengan jam layanan yang telah ditentukan, sebagaimana disampaikan pada bagian 3.2. Jam Layanan.

4.2 Permintaan Layanan

Proses permintaan layanan Bimbingan Teknis mengikuti aturan dan standar operasional prosedur yang berlaku di BSRé, dan disampaikan sesuai dengan informasi pada bagian 3.2. Jam Layanan.

4.3 Layanan Informasi

Pengguna layanan dapat meminta informasi, menyampaikan pertanyaan atau meminta panduan terkait layanan Bimbingan Teknis melalui salah satu media komunikasi sebagaimana disampaikan pada bagian 2.3. Rencana Komunikasi.

4.4 Layanan Aduan

Seluruh aduan atas ketidaksesuaian, kendala dan/atau permasalahan layanan dapat disampaikan kepada penyedia layanan melalui salah satu media komunikasi sebagaimana disampaikan pada bagian 2.3. Rencana Komunikasi. Pengaduan ditangani sesuai dengan urutan tiket dan standar operasional prosedur yang berlaku di lingkungan BSRé. Tiket aduan yang telah ditangani dan tidak mendapat respons dari pengguna akan ditutup secara otomatis setelah 1 (satu) hari kerja.

4.5 Insiden Layanan

Aduan layanan dapat ditetapkan sebagai insiden layanan apabila terbukti terjadi gangguan yang mengakibatkan layanan terhenti, tidak dapat digunakan, menurun kinerjanya atau ditetapkan dengan kriteria lainnya oleh penyedia layanan berdasarkan ketentuan manajemen insiden yang berlaku di BSRé. Penyedia layanan akan mengirimkan informasi insiden kepada semua atau sebagian pengguna layanan melalui salah satu media komunikasi sebagaimana disampaikan pada bagian 2.3. Rencana Komunikasi.

4.6 Pengelolaan Permasalahan (*Problem*) Layanan

Untuk setiap aduan dan insiden layanan yang terjadi berulang, diselesaikan dengan solusi sementara (*workaround*) atau tidak dapat diselesaikan, akan ditetapkan sebagai permasalahan (*problem*) dan diselesaikan pada tingkatan yang lebih tinggi yaitu melalui Kepala BSrE mengikuti ketentuan manajemen masalah (*problem*) yang berlaku di BSrE.

5. Kriteria Evaluasi

5.1 Pengukuran Parameter Kinerja

Untuk menjamin ketercapaian persyaratan tingkat layanan sebagaimana disampaikan pada bagian 3.3. Persyaratan Tingkat Layanan, penyedia layanan melakukan pencatatan terhadap permintaan layanan, pengukuran dan penilaian berdasarkan parameter indikator kinerja sebagai berikut.

- 1. **Batas Kapasitas Layanan (*Limit Access*)** adalah jumlah maksimal layanan yang bisa dipenuhi dalam 1 (satu) hari.
- 2. **Total Waktu Layanan Tidak Tersedia (*Downtime*)** adalah total waktu layanan tidak tersedia selama periode waktu 1 (satu) tahun.
- 3. **Tingkat Pemenuhan Layanan (*Success Rate*)** adalah jumlah permintaan yang terselesaikan dibagi dengan jumlah total permintaan layanan yang disetujui dikalikan dengan 100%.
- 4. **Tingkat Ketersediaan Layanan (*Uptime*)** adalah total waktu akses permintaan layanan di kurangi total waktu layanan tidak tersedia (*downtime*) dibagi dengan total waktu akses permintaan layanan dikalikan dengan 100%.
- 5. **Tingkat Kepuasan Pengguna** adalah rata-rata nilai skor kepuasan dari hasil survei kepuasan pengguna dibagi dengan jumlah responden dikalikan dengan 100%.

5.2 Metode Pelaporan

Hasil pengukuran dan penilaian kinerja sebagaimana disampaikan pada bagian 5.1. Pengukuran Parameter Kinerja, dilaporkan secara periodik setiap 1 (satu) tahun kepada instansi pengguna melalui salah satu media komunikasi sebagaimana disampaikan pada bagian 2.3. Rencana Komunikasi.

5.3 Metode Evaluasi

Evaluasi kinerja dilakukan secara berkala untuk menilai keberhasilan implementasi pelayanan dan kinerja pelayanan dari penyedia layanan. BSrE menerapkan metode evaluasi kinerja secara berkala dalam 1 (satu) tahun melalui rapat evaluasi kinerja. Laporan kinerja pelayanan ini akan diperiksa dan dievaluasi pada kegiatan rapat evaluasi kinerja tersebut.

6. Masa Berlaku

Dokumen ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan periode berikutnya. Dokumen ini ditinjau ulang oleh BSrE selaku pemilik dokumen secara berkala setiap 1 (satu) tahun.

Pemilik Dokumen : Balai Besar Sertifikasi Elektronik
Review Periode : 1 (satu) tahun