

Panduan Pengisian Survey SLA

Langkah demi langkah bagi unit Buyer untuk menilai layanan Seller

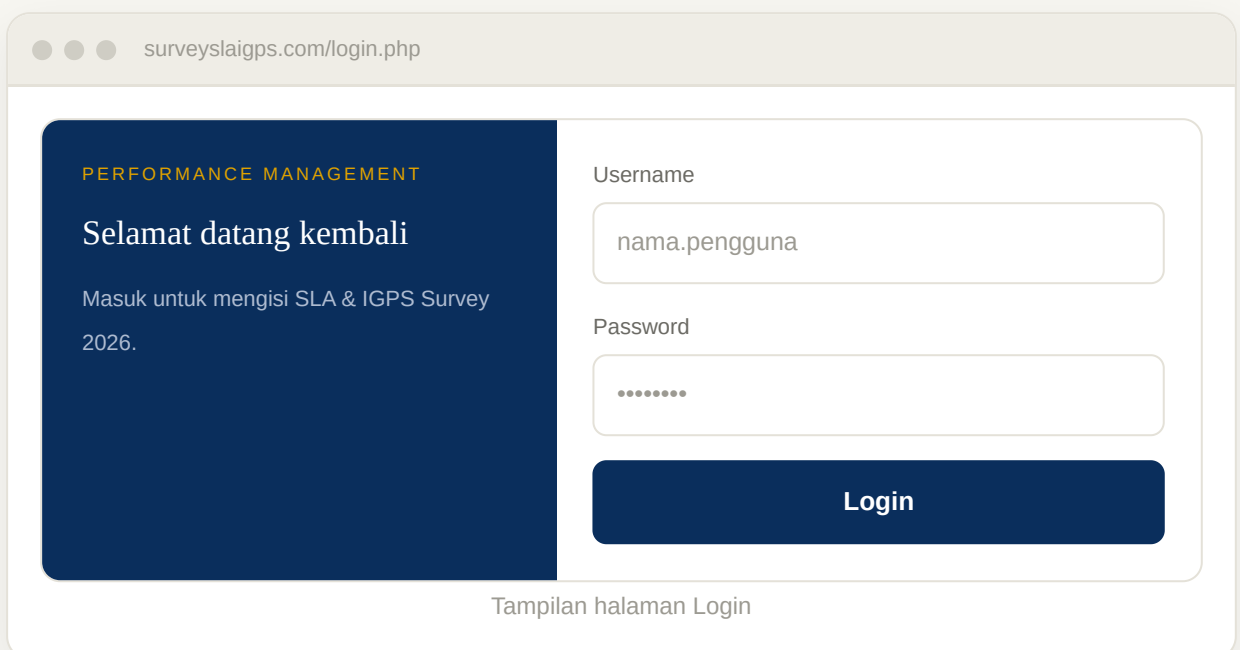
Panduan ini menjelaskan cara mengisi **Service Level Agreement (SLA) Survey** sebagai user. Setiap unit kerja (Buyer) memberi penilaian atas layanan yang diterima dari group penyedia (Seller). Ikuti empat langkah berikut.

Langkah 1 — Masuk (Login)

Buka situs survei, klik tombol **Masuk**, lalu isi Username dan Password akun group Anda.

1 Login dengan akun group

Masukkan **Username** dan **Password** yang telah didaftarkan, lalu klik **Login**. Jika lupa password, hubungi PIC/admin survei untuk direset.



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying "surveyslaigps.com/login.php". The page content is divided into two main sections. On the left, a dark blue box contains the text "PERFORMANCE MANAGEMENT" in yellow, followed by "Selamat datang kembali" in white, and "Masuk untuk mengisi SLA & IGPS Survey 2026." in white. On the right, there is a white box with a light gray border containing the login form. The form has two input fields: "Username" with the placeholder text "nama.pengguna" and "Password" with a masked password ".....". Below these fields is a dark blue button labeled "Login".

Tampilan halaman Login

Langkah 2 — Buka menu SLA Survey

Setelah login, Anda diarahkan ke daftar SLA yang perlu dinilai. Item berstatus **Belum** berarti belum Anda nilai.

2

Lihat daftar layanan yang perlu dinilai

Pada menu **SLA Survey** (sidebar kiri), muncul daftar layanan dari tiap group Seller. Perhatikan kolom **Status**: Anda cukup menilai yang masih **Belum**. Gunakan kotak pencarian bila daftarnya panjang.



The screenshot shows a web browser window with the URL `surveyslaigps.com/dashboardsla.php`. The dashboard has a dark blue sidebar on the left with the word "mandiri" at the top. Below it are three menu items: "SLA Survey" (highlighted with a yellow border), "IGPS Survey", and "Setting". The main content area is titled "Service Level Agreement (SLA)" and includes a subtitle "Beri nilai atas layanan yang Anda terima dari tiap group penyedia." Below this is a table with three columns: "No SLA Seller", "Nama SLA", and "Status". There are two rows of data. The first row has "3/SLA/IFT.ASP" for the seller, "SME Review" for the service name, and a "Belum" status with a yellow "Beri Nilai" button. The second row has "5/SLA/RMN.CPR" for the seller, "Laporan Profil Risiko" for the service name, and a "Belum" status with a yellow "Beri Nilai" button. At the bottom of the dashboard, there is a note: "Daftar SLA — klik 'Beri Nilai' pada item yang belum dinilai".

No SLA Seller	Nama SLA	Status
3/SLA/IFT.ASP	SME Review	Belum Beri Nilai
5/SLA/RMN.CPR	Laporan Profil Risiko	Belum Beri Nilai

Daftar SLA — klik "Beri Nilai" pada item yang belum dinilai

Langkah 3 — Beri nilai kepuasan

Klik **Beri Nilai**, baca detail layanannya, lalu pilih **Tingkat Kepuasan** dan klik **Simpan**.

3

Pilih tingkat kepuasan lalu simpan

Halaman penilaian menampilkan detail layanan (No SLA, Nama Layanan, Standar Service, Group Seller) yang bersifat informasi. Bagian yang Anda isi hanya **Tingkat Kepuasan**. Pertimbangkan Ketepatan Waktu, Akurasi Data, dan Kualitas Service. Setelah dipilih, klik **Simpan**.

surveyslaigps.com/nilaisla.php

Tingkat Kepuasan Service Supporting Unit

No SLA: 3/SLA/IFT.ASP/2026

Group Seller: ASP

Nama Layanan: SME Review — IT Database & Platform Services

Tingkat Kepuasan *

Memuaskan (M)

Simpan

Form penilaian — pilih tingkat kepuasan, lalu Simpan

Catatan: tanda * wajib diisi. Anda masih bisa mengubah nilai selama periode survei masih dibuka.

Langkah 4 — Pastikan status "Sudah"

Setelah disimpan, status item berubah menjadi **Sudah**. Ulangi sampai semua item terisi dan progres 100%.

4

Selesaikan seluruh daftar

Item yang sudah dinilai berubah status menjadi **Sudah** dan bar progres bertambah. Lanjutkan menilai item lain hingga semua selesai. Tidak ada tombol "kirim akhir" — setiap penilaian tersimpan otomatis saat Anda klik Simpan.

● ● ● surveyslaigps.com/dashboardsla.php

Progres penilaian — 100%

No SLA Seller	Nama SLA	Status
3/SLA/IFT.ASP	SME Review	Sudah
5/SLA/RMN.CPR	Laporan Profil Risiko	Sudah

Semua item berstatus "Sudah" — penilaian selesai

Aspek yang dinilai (SLA)

Saat memberi penilaian kepuasan, pertimbangkan dua aspek layanan berikut:

Aspek	Yang dinilai
Kualitas	Akurasi dan kelengkapan data/hasil layanan yang Anda terima.
Ketepatan Waktu	Apakah layanan diberikan tepat waktu sesuai standar service (STD Service).

Arti tingkat kepuasan

Enam pilihan yang tersedia saat menilai:

Pilihan	Arti
SP	Sangat Puas — layanan melebihi harapan.
M	Memuaskan — layanan sesuai standar/harapan.
KM	Kurang Memuaskan — ada kekurangan yang perlu diperbaiki.
TM	Tidak Memuaskan — layanan di bawah standar.
TTS	Tidak Terima Service — Anda tidak menerima layanan tersebut.
TMH	Tidak Memilih — tidak memberikan penilaian.

Nilai **KM, TM, dan TTS** menjadi dasar pengurang skor SLA group Seller, jadi berikan penilaian seobjektif mungkin sesuai layanan yang benar-benar Anda terima.

Simulasi penilaian SLA

Skor SLA dimulai dari **100**, lalu dikurangi sesuai proporsi penilaian negatif (KM/TM/TTS). Contoh dengan data dummy:

Contoh: Group Seller **GVP3**, jumlah item SLA yang dinilai = **20**

Kepuasan	SP	M	KM	TM	TTS
Jumlah	12	4	3	1	0

1. Total penilaian negatif (KM+TM+TTS) = 3 + 1 + 0 = **4**

2. Proporsi negatif = 4 ÷ 20 × 100% = **20%**

3. Kategori negatif dominan = **KM** (jumlah terbanyak: 3)

4. Lihat tabel pengurang, baris **16–20%** kolom **KM** → pengurang = **9**

5. Skor SLA = 100 – 9 = **91**

Pengurang diambil dari **kategori negatif yang paling banyak** (urutan cek: KM → TM → TTS). Jika tidak ada penilaian negatif sama sekali, skor tetap **100**. Jika belum ada yang menilai, skor **0**.

Metode scoring SLA

Skor awal setiap group adalah **100**. Faktor pengurang dipilih dari **frekuensi terbesar** di antara kategori **Tidak Terima Service (TTS)**, **Tidak Memuaskan (TM)**, dan **Kurang Memuaskan (KM)**. Besarnya pengurang mengikuti tabel di bawah. Skor akhir group dibandingkan dengan rata-rata seluruh group supporting.

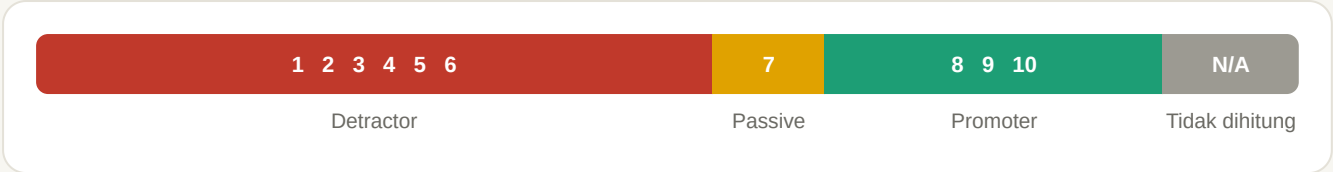
Tabel pengurang skor SLA

Besar pengurang tergantung proporsi buyer yang menilai negatif dan kategorinya:

Proporsi buyer	KM	TM	TTS
Jumlah buyer ≥ 3			
>0–5%	3	6	9
6–10%	6	11	17
11–15%	8	15	23
16–20%	9	18	27
21–25%	10	20	30
26–30%	13	25	38
31–40%	15	30	45
41–50%	20	40	60
>50%	25	50	75
Jumlah buyer < 3			
$\leq 50\%$	10	20	9
>50%	15	30	45

Skala penilaian IGPS (NPS)

IGPS memakai konsep **Net Promoter Score (NPS)**. Setiap responden memberi nilai **1–10**, atau **N/A** bila group dianggap tidak relevan. Nilai dikelompokkan menjadi tiga kategori:



Kategori	Arti
Promoter (8–10)	Responden sangat puas terhadap dukungan group terkait dan akan terus menggunakan.
Passive (7)	Cukup puas namun masih merasa perlu perbaikan. Tidak menambah/mengurangi NPS.
Detractor (1–6)	Tidak puas terhadap dukungan yang diberikan group terkait.
N/A	Group dianggap tidak relevan dengan pekerjaan responden — tidak dihitung.

Rumus: % Promoter = jumlah Promoter ÷ total responden (bukan N/A) × 100%. % Detractor dihitung dengan cara sama. **NPS = % Promoter – % Detractor.**

Simulasi penilaian IGPS

IGPS memakai konsep **Net Promoter Score (NPS)**. Nilai 1–10 dikelompokkan menjadi Promoter, Passive, dan Detractor. Nilai N/A tidak dihitung. Contoh dengan data dummy:

Contoh: Group dinilai **SPM** menerima nilai dari **14 responden** (2 responden memilih N/A → tidak dihitung)

Kelompok	Skor	Jumlah
Promoter	8, 9, 10	12 (skor10=8, skor9=3, skor8=1)
Passive	7	1
Detractor	1–6	1 (skor6=1)

1. Responden valid (bukan N/A) = $12 + 1 + 1 = 14$
2. % Promoter = $12 \div 14 \times 100\% = 85,7\%$
3. % Detractor = $1 \div 14 \times 100\% = 7,1\%$
4. NPS = % Promoter – % Detractor = $85,7\% - 7,1\% = 78,6\%$

Passive (skor 7) tidak menambah maupun mengurangi NPS. **N/A** berarti responden merasa group tersebut tidak relevan dengan pekerjaannya, dan tidak ikut dihitung. Skor akhir group adalah hasil NPS-nya dibandingkan rata-rata seluruh group supporting.

Pertanyaan umum

?

Lupa password?

Klik "Lupa password?" di halaman login, lalu hubungi PIC/admin survei untuk mereset password akun group Anda.

?

Bisakah mengubah nilai yang sudah disimpan?

Bisa, selama periode survei masih dibuka. Klik kembali item tersebut dan ubah tingkat kepuasannya, lalu Simpan.

?

Halaman hanya menampilkan ucapan terima kasih?

Berarti periode pengisian sudah ditutup (status akun LOCKED). Penilaian tidak dapat lagi diubah.

Panduan Pengisian Survey SLA · Strategy & Performance Management Group
Informasi lebih lanjut hubungi PIC Survey SLA & IGPS.