




KATALOG LAYANAN
(SERVICE CATALOG)
LAYANAN JARINGAN INTRA PEMERINTAH DAERAH
NOMOR : SC - 01/EGOTIK/2023

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

	<p style="text-align: center;">KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOG) DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG</p>	<p style="text-align: center;">DOKUMEN : LAYANAN JARINGAN INTRA PEMERINTAH DAERAH</p>
	<p>Ditetapkan Tanggal : 10 April 2023</p>	<p>Nomor : SC - 01/EGOTIK/2023</p>
Nama Layanan	Layanan Jaringan Intra Pemerintah Daerah	
Deskripsi Layanan	Layanan ini adalah layanan penyediaan internet maupun intranet di lingkup Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, yang bertujuan untuk menjaga keamanan dalam melakukan pengiriman data dan informasi antar simpul jaringan.	
Spesifikasi Layanan	<p>Layanan koneksi jaringan untuk area Perangkat Daerah di lingkup Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang berada di kompleks perkantoran Gubernur Kepulauan Bangka Belitung dan yang berada di luar kompleks perkantoran Gubernur Kepulauan Bangka Belitung yang meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perancangan interkoneksi Jaringan intra pemerintah daerah 2. Pembangunan/pengembangan intra pemerintah daerah 3. Perbaikan dan atau pemeliharaan jaringan intra pemerintah daerah 4. Rekomendasi kebutuhan peralatan jaringan intra pemerintah daerah 	
Persyaratan Layanan	Mengisi formulir layanan yang diajukan melalui portal <i>service desk</i>	
Cakupan Pengguna Layanan	Perangkat Daerah dan entitas di lingkup Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan Perangkat Daerah yang berada di luar kompleks perkantoran Gubernur Kepulauan Bangka Belitung	
<u>Pengelola Layanan</u>	<p><i>Service Desk :</i></p> <p>Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Jalan Pulau Lepar Komplek Perkantoran dan Pemukiman Terpadu Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Air Itam, Pangkalpinang 33149 Telepon : 0717 – 426 2141 Telepon/Faksimile : 0717 – 426 2143 Web : http://kominfo.babelprov.go.id Email : egotikbabel@babelprov.go.id <i>Mobile dan Chat</i> : 0821-8064-0997/ chatbot https://layanan.babelprov.go.id/ Portal <i>Service Desk</i> : https://spbe.babelprov.go.id/layanantik</p> <p>1st Level Support :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 2. Kepala Bidang e-Government dan Statistik 	

	<p>2nd Level Support : Pranata Komputer Fungsi Infrastruktur dan Teknologi</p>
Keterkaitan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Penunjang : Tidak ada 2. Layanan yang didukung : Layanan rekomendasi kebutuhan peralatan jaringan intra pemerintah daerah.
Komponen Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perancangan arsitektur intra pemerintah daerah; 2. Pendampingan, pemasangan, konfigurasi dan pengujian interkoneksi jaringan intra pemerintah daerah; 3. Perbaikan dan atau pemeliharaan jaringan intra pemerintah daerah; 4. Rekomendasi kebutuhan peralatan jaringan intra pemerintah daerah.
Waktu Berjalannya Layanan	<p>Waktu Mekanisme Permintaan : Via portal <i>service desk</i>, e-mail, mobile dan chat, surat atau datang langsung : setiap hari kerja pukul 08.00 wib s.d 16.00 wib</p> <p>Waktu tanggap : Layanan teknis diberikan setiap hari kerja, jika permintaan layanan pada hari yang sama sudah overload maka akan dilakukan dihari kerja berikutnya.</p> <p>Perioritas : Perioritas penanganan gangguan berdasarkan dampak dan kepentingan.</p>
Service Level Agreement (SLA)	<p>Service Level Agreement (SLA) Layanan Jaringan Intra Pemerintah Daerah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu operasional pelayanan pada hari kerja dan jam kerja, sekurang-kurangnya bernilai 90% (Sembilan puluh persen). 2. Estimasi penanganan yang meliputi : <ol style="list-style-type: none"> a. Perancangan interkoneksi Jaringan intra pemerintah daerah selama 5 hari kerja berdasarkan tingkat kesulitan dari kebutuhannya, pemberian saran dan rekomendasi bisa dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dikemudian hari; b. Pembangunan/pengembangan intra pemerintah daerah selama 5 hari kerja berdasarkan tingkat kesulitan serta peralatan dan anggaran yang tersedia, pemberian saran dan rekomendasi bisa dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dikemudian hari; c. Perbaikan dan atau pemeliharaan jaringan intra pemerintah selama 1-3 hari kerja berdasarkan tingkat kesulitan serta peralatan dan anggaran yang tersedia, pemberian saran dan rekomendasi bisa dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dikemudian hari; d. Rekomendasi kebutuhan peralatan jaringan intra pemerintah daerah selama 1-2 hari kerja berdasarkan survei dilapangan,

	<p>pemberian saran dan rekomendasi bisa dilakukan jika tidak tersedianya peralatan jaringan dan tidak terakomodir pada anggaran Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Untuk keamanan data hanya akan diberikan kepada penanggung jawab pemohon layanan. 4. Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tidak dapat memenuhi SLA maka pemohon layanan berhak mendapat kepastian dari penyelesaian penanganan sesuai berita acara Layanan Jaringan Intra Pemerintah Daerah sampai masalah dapat diselesaikan dengan cara kesepakatan para pihak.
National Charging / Komponen Biaya Layanan	<p>Bebas biaya dikarenakan dibebankan kepada anggaran belanja peralatan jaringan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.</p> <p>Kegiatan tidak bisa terlaksana jika anggaran belanja peralatan jaringan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tidak terakomodir, maka disarankan kepada Perangkat Daerah di lingkup Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang membutuhkan layanan ini untuk mengadakan peralatan secara mandiri dengan rekomendasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sehingga bisa secepatnya dilakukan pemasangan oleh tim teknis Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung</p>
Proses Permintaan Layanan	Melalui <i>service desk</i> dengan mengisi formulir layanan yang diajukan melalui portal, e-mail, mobile, chat.
Dampak Operasional	<p>Dampak operasional jika terjadi gangguan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan internet tidak dapat diberikan jika terjadi masalah pada jaringan pusat akibat putusnya kabel bawah laut dan atau putusnya kabel bawah tanah dan atau putusnya kabel udara dan atau kabel FO induk pada perangkat switch. 2. Layanan internet tidak dapat diberikan jika terjadi masalah akibat faktor alam seperti terkena petir. 3. Layanan internet tidak dapat diberikan jika terjadi masalah akibat <i>human error</i> bisa berupa tersengol atau lupa mengaktifkan kembali power listrik oleh operator jaringan di Organisasi Perangkat Daerah (OPD).
Daftar Layanan Pendukung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Pusat Data 2. Layanan Manajemen Data
Ketersediaan yang Dijamin	90 %
Outcome	Perangkat Daerah di lingkup Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dapat terhubung dengan jaringan internet

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengajuan Layanan Jaringan Intra Pemerintah Daerah

PROSEDURE - PENGAJUAN LAYANAN JARINGAN INTRA PEMERINTAH DAERAH									
NO	AKTIFITAS	PELAKSANA					MUTU BAKU		
		USER OPD/ENTITAS LAINNYA	KADIS KOMINFO	KABID EGOV	PRAKOM FUNGSI INFRASTRUKTUR DAN TEKNOLOGI	PETUGAS SERVICE DESK	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1,	User OPD melakukan pengajuan layanan							3 jam	Email, Surat, Telepon, Chat, Portal
2,	Kadis Kominfo melakukan disposisi kepada Kabid eGotik						Surat Permohonan Perbaikan	30 menit	Disposisi
3,	Kabid eGotik melakukan disposisi kepada Pranata Komputer Fungsi infrastruktur dan Teknologi						Surat Permohonan Perbaikan dan disposisi kadis	15 menit	Disposisi
4,	Pranata Komputer Fungsi infrastruktur dan Teknologi melakukan perintah kepada petugas service desk						Surat Permohonan Perbaikan, disposisi kadis dan disposisi kabid eGotik	15 menit	Disposisi

5,	Petugas <i>service desk</i> melakukan tindak lanjut						Penanganan inetrkoneksi jaringan intra pemerintah daerah	5 hari	Catatan
							Pembangunan /pengembangan jaringan intra pemerintah daerah	5 hari	Catatan
							Perbaikan dan atau pemeliharaan jaringan intra pemerintah daerah	1-3 hari	Catatan
							Rekomendasi kebutuhan peralatan jaringan intra pemerintah daerah	1-2 hari	Catatan
6,	Membuat laporan						Catatan	1 jam	Laporan
7,	Menyimpan laporan sebagai bukti						Buku agenda	15 menit	Arsip

Berita Acara Penanganan Layanan Jaringan Intra Pemerintah Daerah

Ditugaskan Kepada	:	
Nama Petugas	:	1. / NIP. 2. / NIP. 3. / NIP.
Kebutuhan	:	<input type="checkbox"/> 1.1. Perancangan interkoneksi jaringan intra pemerintah daerah
		<input type="checkbox"/> 1.2. Pembangunan/pengembangan jaringan intra pemerintah daerah
		<input type="checkbox"/> 1.3. Perbaikan dan atau pemeliharaan jaringan intra pemerintah daerah
		<input type="checkbox"/> 1.4. Rekomendasi kebutuhan peralatan jaringan intra pemerintah daerah
Ringkasan Pekerjaan	:	
Ringkasan Masalah	:	
Alternatif Solusi	:	
Lokasi	:	

Pemohon,

Pangkalpinang,
Petugas,

.....
NIP

.....
NIP

*Diisi oleh petugas	
Tiket ID	:
Tanggal	: