



**KATALOG LAYANAN  
(SERVICE CATALOG)  
LAYANAN KOMUNIKASI INTRA PEMERINTAH DAERAH  
NOMOR : SC - 02/EGOTIK/2023**

**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>KATALOG LAYANAN<br/>(SERVICE CATALOG)<br/>DINAS KOMUNIKASI DAN<br/>INFORMATIKA PROVINSI KEPULAUAN<br/>BANGKA BELITUNG</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p style="text-align: center;"><b>DOKUMEN :<br/>LAYANAN KOMUNIKASI INTRA<br/>PEMERINTAH DAERAH</b></p> |
|                                                                                   | <p>Ditetapkan Tanggal : 10 April 2023</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>Nomor : SC - 02/EGOTIK/2023</p>                                                                     |
| <b>Nama Layanan</b>                                                               | Layanan Komunikasi Intra Pemerintah Daerah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                        |
| <b>Deskripsi Layanan</b>                                                          | <p>Layanan ini adalah layanan berupa komunikasi di lingkup Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>e-mail</i> adalah pembuatan email dengan domain <a href="http://babelprov.go.id">babelprov.go.id</a></li> <li>2. <i>Video Conference ( Zoom Meeting)</i> adalah pembuatan akses yang dipergunakan untuk melakukan rapat secara virtual.</li> <li>3. <i>Service Desk</i> adalah portal yang menghubungkan pengguna dan penyedia layanan dalam hal permintaan layanan</li> <li>4. <i>Whatsapp Service Desk</i> adalah pesan yang menghubungkan pengguna dan penyedia layanan dalam hal permintaan layanan</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                        |
| <b>Spesifikasi Layanan</b>                                                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembuatan <i>e-mail</i> baru bagi pegawai di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.</li> <li>2. Pembuatan <i>Link Video Conference (Zoom Meeting)</i> berupa id dan password bagi semua entitas yang berada pada lingkup Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang agenda kegiatannya menggunakan <i>Video Conference (Zoom Meeting)</i></li> <li>3. Penggunaan <i>Service Desk berupa portal</i> bagi semua entitas yang berada pada lingkup Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang membutuhkan layanan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung</li> <li>4. Penggunaan <i>Whatsapp Service Desk</i> berupa aplikasi berbagi pesan bagi semua entitas yang berada pada lingkup Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang membutuhkan layanan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung</li> </ol> |                                                                                                        |
| <b>Persyaratan Layanan</b>                                                        | Mengisi formulir layanan yang diajukan melalui portal <i>service desk</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                        |
| <b>Cakupan Pengguna Layanan</b>                                                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembuatan <i>e-mail</i> bagi pegawai di lingkup Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung</li> <li>2. Pembuatan <i>Link Video Conference (Zoom Meeting)</i> bagi semua entitas yang berada pada lingkup Provinsi Kepulauan Bangka Belitung</li> <li>3. Penggunaan <i>Service Desk</i> bagi semua entitas yang berada pada lingkup Provinsi Kepulauan Bangka Belitung</li> <li>4. Penggunaan <i>Whatsapp Service Desk</i> bagi semua entitas yang berada pada lingkup Provinsi Kepulauan Bangka Belitung</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                        |
| <b><u>Pengelola Layanan</u></b>                                                   | <p><b><i>Service Desk :</i></b></p> <p>Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung<br/> Jalan Pulau Lepar Komplek Perkantoran dan Pemukiman Terpadu Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Air Itam, Pangkalpinang 33149<br/> Telepon : 0717 – 426 2141<br/> Telepon/Faksimile : 0717 – 426 2143<br/> Web : <a href="http://kominfo.babelprov.go.id">http://kominfo.babelprov.go.id</a><br/> Email : <a href="mailto:kominfo@babelprov.go.id">kominfo@babelprov.go.id</a><br/> <i>Mobile dan Chat</i> : 0821-8064-0997/ chatbot<br/> <a href="https://layanantik.babelprov.go.id/">https://layanantik.babelprov.go.id/</a><br/> Portal <i>Service Desk</i> : <a href="https://spbe.babelprov.go.id/layanantik">https://spbe.babelprov.go.id/layanantik</a></p>                                                                                                                              |                                                                                                        |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | <p><b>1st Level Support :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung</li> <li>2. Kepala Bidang e-Government dan Statistik</li> </ol> <p><b>2nd Level Support :</b></p> <p>Pranata Komputer Fungsi Aplikasi dan Pemberdayaan TIK</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Keterkaitan Layanan           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Penunjang :<br/>Tidak ada</li> <li>2. Layanan yang didukung : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan Jaringan Intra Pemerintah Daerah</li> <li>b. Layanan Manajemen Data</li> <li>c. Layanan Pusat Data</li> </ol> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Komponen Layanan              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>e-mail</i></li> <li>2. <i>Video Conference (Zoom Meeting)</i></li> <li>3. <i>Service Desk</i></li> <li>4. <i>Whatsapp Service Desk</i></li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Waktu Berjalannya Layanan     | <p><b>Waktu Mekanisme Permintaan :</b></p> <p>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><b>Waktu tanggap :</b></p> <p>Layanan teknis diberikan setiap hari kerja, jika permintaan layanan pada hari yang sama sudah overload maka akan dilakukan dihari kerja berikutnya.</p> <p><b>Perioritas :</b></p> <p>Perioritas penanganan gangguan berdasarkan dampak dan kepentingan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Service Level Agreement (SLA) | <p><b>Service Level Agreement (SLA) Layanan Komunikasi Intra Pemerintah Daerah :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu operasional pelayanan pada hari kerja dan jam kerja, sekurang-kurangnya bernilai 90% (Sembilan puluh persen);</li> <li>2. Estimasi penanganan meliputi : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>e-mail</i> dan <i>Video Conference (Zoom Meeting)</i> selama 30-60 menit berdasarkan tingkat dari kebutuhannya, pemberian saran dan rekomendasi bisa dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dikemudian hari;</li> <li>b. <i>Service Desk</i> dan <i>Whatsapp</i> disesuaikan berdasarkan jenis layanan dan tingkat kesulitan serta kebutuhan peralatan dan anggaran yang tersedia, pemberian saran dan rekomendasi bisa dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dikemudian hari;</li> </ol> </li> <li>3. Untuk keamanan data hanya akan diberikan kepada penanggung jawab pemohon layanan;</li> <li>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 Komunikasi Intra Pemerintah Daerah sampai masalah dapat diselesaikan dengan cara kesepakatan para pihak.</li> </ol> |

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| National Charging /<br>Komponen Biaya Layanan | Bebas biaya dikarenakan dibebankan kepada anggaran belanja pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Proses Permintaan<br>Layanan                  | Melalui <i>service desk</i> dengan mengisi formulir layanan yang diajukan melalui portal, e-mail, mobile, chat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Dampak Operasional                            | Dampak operasional jika terjadi gangguan :<br><ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan 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.</li> <li>2. Layanan tidak dapat diberikan jika terjadi masalah akibat faktor alam seperti terkena petir dan faktor teknis.</li> </ol> |
| Daftar Layanan Pendukung                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan jaringan Intra Pemerintah Daerah</li> <li>2. Pusat Data</li> <li>3. Layanan Managemen Data</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ketersediaan yang<br>Dijaminan                | 90 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Outcome                                       | Perangkat Daerah di lingkup Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mendapatkan Layanan Komunikasi Intra Pemerintah Daerah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

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

| PROSEDURE - PENGAJUAN LAYANAN KOMUNIKASI INTRA PEMERINTAH DAERAH |                                                                                                      |                          |               |            |                                             |                      |                                                              |          |                                     |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------|------------|---------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------|
| NO                                                               | AKTIFITAS                                                                                            | PELAKSANA                |               |            |                                             |                      | MUTU BAKU                                                    |          |                                     |
|                                                                  |                                                                                                      | USER OPD/ENTITAS LAINNYA | KADIS KOMINFO | KABID EGOV | PRAKOM FUNGSI APLIKASI DAN PEMBERDAYAAN TIK | 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                                             | 30 menit | Disposisi                           |
| 3,                                                               | Kabid eGotik melakukan disposisi kepada Pranata Komputer Fungsi Aplikasi dan Pemberdayaan TIK        |                          |               |            |                                             |                      | Surat Permohonan dan disposisi kadis                         | 15 menit | Disposisi                           |
| 4,                                                               | Pranata Komputer Fungsi Aplikasi dan Pemberdayaan TIK melakukan perintah kepada petugas service desk |                          |               |            |                                             |                      | Surat Permohonan, disposisi kadis dan disposisi kabid eGotik | 15 menit | Disposisi                           |

|    |                                                     |  |  |  |  |  |                                        |                      |                                                      |
|----|-----------------------------------------------------|--|--|--|--|--|----------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------|
| 5, | Petugas <i>service desk</i> melakukan tindak lanjut |  |  |  |  |  | <i>e-mail</i>                          | 30 -60 menit         | Catatan                                              |
|    |                                                     |  |  |  |  |  | <i>Video Conference (Zoom Meeting)</i> | 30-60 menit          | Catatan                                              |
|    |                                                     |  |  |  |  |  | <i>Service Desk</i>                    | 30 menit s.d. 5 hari | Catatan (bergantung pada jenis layanan yang diminta) |
|    |                                                     |  |  |  |  |  | <i>Whatsapp Service Desk</i>           | 30 menit s.d. 5 hari | Catatan (bergantung pada jenis layanan yang diminta) |
| 6, | Membuat laporan                                     |  |  |  |  |  | Catatan                                | 1 jam                | Laporan                                              |
| 7, | Menyimpan laporan sebagai bukti                     |  |  |  |  |  | Buku agenda                            | 15 menit             | Arsip                                                |
|    |                                                     |  |  |  |  |  |                                        |                      |                                                      |

Formulir Layanan Komunikasi Intra Pemerintah Daerah

|            |   |                                                                                                                                                                                                                       |
|------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Unit Kerja | : |                                                                                                                                                                                                                       |
| Lokasi     | : |                                                                                                                                                                                                                       |
| Kebutuhan  | : | <input type="checkbox"/> 1. E-mail<br><input type="checkbox"/> 2. <i>Video Conference (Zoom Meetin</i><br><input type="checkbox"/> 3. <i>Service Desk</i><br><input type="checkbox"/> 4. <i>Whatsapp Service Desk</i> |

Penanggung Jawab Struktural

|                            |   |      |
|----------------------------|---|------|
| Nama                       | : |      |
| NIP                        | : |      |
| Unit kerja                 | : |      |
| Nomor telepon/<br>internal | : | HP : |
| Alamat email               | : |      |
| Keterangan                 | : |      |

Dengan menandatangani formulir isian ini, berarti saya telah memahami dan akan mematuhi ketentuan yang berlaku dalam Katalog Layanan (*Service Catalog*).

Pemohon,

.....

(minimal eselon III dan di cap basah)

Berita Acara Penanganan Layanan Jaringan Intra Pemerintah Daerah

|                     |   |                                                                    |
|---------------------|---|--------------------------------------------------------------------|
| Ditugaskan Kepada   | : |                                                                    |
| Nama Petugas        | : | 1. / NIP.<br>2. / NIP.<br>3. / NIP.                                |
| Kebutuhan           | : | <input type="checkbox"/> 1. E-mail                                 |
|                     |   | <input type="checkbox"/> 2. <i>Video Conference (Zoom Meeting)</i> |
|                     |   | <input type="checkbox"/> 3. <i>Service Desk</i>                    |
|                     |   | <input type="checkbox"/> 4. <i>Whatsapp Service Desk</i>           |
| Ringkasan Pekerjaan | : |                                                                    |
| Ringkasan Masalah   | : |                                                                    |
| Alternatif Solusi   | : |                                                                    |
| Lokasi              | : |                                                                    |

Pemohon,

.....  
NIP

Pangkalpinang,  
Petugas,

.....  
NIP

|                     |   |
|---------------------|---|
| *Diisi oleh petugas |   |
| Tiket ID            | : |
| Tanggal             | : |