




**KATALOG LAYANAN
(SERVICE CATALOG)
LAYANAN PEMBANGUNAN APLIKASI
NOMOR : SC - 04/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 PEMBANGUNAN APLIKASI</p>
	<p>Ditetapkan Tanggal : 10 April 2023</p>	<p>Nomor : SC - 04/EGOTIK/2023</p>
Nama Layanan	Layanan Pembangunan Aplikasi	
Deskripsi Layanan	Layanan ini adalah layanan yang berfungsi untuk membantu Perangkat Daerah dalam pembangunan aplikasi dalam mendukung pelaksanaan kegiatan operasional maupun pengambilan keputusan.	
Spesifikasi Layanan	<p>Layanan pembangunan aplikasi di Pemerintahan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dikoordinasikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan ketentuan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kajian kebutuhan dan Perencanaan dibuat oleh Perangkat Daerah dengan melakukan identifikasi dan pemilihan aplikasi yang mempertimbangkan capaian program, kebutuhan program, keluaran program dan kerangka acuan kerja yang dituangkan dalam dokumen analisis kebutuhan serta analisis manfaat dari aplikasi yang direncanakan dan disampaikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung ; 2. Rancang bangun aplikasi dibuat oleh Perangkat Daerah secara internal atau bekerjasama dengan pihak ketiga yang meliputi spesifikasi kebutuhan aplikasi, termasuk spesifikasi fungsional dan spesifikasi teknis yang dilengkapi dengan proses bisnis dan standar operasional prosedur sesuai dengan kebutuhan. Hasil rancang bangun aplikasi disampaikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk selanjutnya mendapatkan rekomendasi pembangunan aplikasi; 3. Implementasi aplikasi dapat dilaksanakan setelah mendapatkan rekomendasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang sesuai dengan proses bisnis dan standar operasional prosedur dengan memperhatikan metodologi SDLC dan membuat dokumentasi aplikasi serta harus dapat diintegrasikan melalui sistem penghubung layanan pemerintah melalui <i>Application Programming Interface</i> (API) serta mekanisme integrasi lainnya; 4. Pengujian kelayakan dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada aplikasi berbasis website untuk mengetahui tingkat kerentanan dan ketahanan suatu aplikasi. Aplikasi dinyatakan layak jika lulus dalam : Pengujian kelayakan struktur folder atau file website, Pengujian validasi data, Pengujian <i>otentikasi</i> dan manajemen <i>session</i>, Pengujian <i>input</i> dan <i>error message</i>, Pengujian <i>database management system</i>, Pengujian lain-lain (penggunaan <i>framework</i> aplikasi dan penggunaan email kedinasan) dan uji beban (Stress Test) yang meliputi pengujian jumlah concurrent user dan pengujian response time; 5. Pemeliharaan dilakukan oleh pengelola aplikasi dari masing-masing Perangkat Daerah baik dilakukan secara internal dan atau bekerjasama dengan pihak ketiga dan harus dilakukan dokumentasi secara elektronik; 6. Evaluasi dilakukan oleh masing-masing Perangkat Daerah secara berkala meliputi evaluasi terhadap aspek teknis pengembangan aplikasi, evaluasi terhadap aspek prosedur 	

	administrasi pengembangan aplikasi dan evaluasi implementasi aplikasi dan didokumentasikan secara elektronik.
Persyaratan Layanan	Mengisi formulir layanan yang diajukan melalui portal <i>service desk</i>
Cakupan Pengguna Layanan	Perangkat Daerah di lingkup Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
<u>Pengelola Layanan</u>	<p>Service Desk :</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 : kominfo@babelprov.go.id <i>Mobile</i> dan <i>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 :</p> <p>Pranata Komputer Fungsi Aplikasi dan Pemberdayaan TIK</p>
Keterkaitan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Penunjang : Tidak ada 2. Layanan yang didukung : <ol style="list-style-type: none"> a. Layanan Pusat Data b. Layanan Penggunaan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah Daerah
Komponen Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kajian kebutuhan dan Perencanaan; 2. Rancang bangun aplikasi; 3. Implementasi aplikasi; 4. Pengujian kelaikan; 5. Pemeliharaan; 6. Evaluasi.
Waktu Berjalannya Layanan	<p>Waktu Mekanisme Permintaan :</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>Waktu tanggap :</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>Perioritas :</p> <p>Perioritas penanganan gangguan berdasarkan dampak dan kepentingan.</p>
Service Level Agreement (SLA)	Service Level Agreement (SLA) Pembangunan Aplikasi :

	<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. Pembuatan Rekomendasi dari kajian kebutuhan dan perencanaan serta rancang bangun aplikasi selama 3 s.d. 5 hari kerja berdasarkan tingkat kesulitan dari kebutuhannya, pemberian saran dan rekomendasi bisa dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dikemudian hari; b. Pemberian hosting domain dan pengintegrasian pada implementasi aplikasi selama 1-3 hari kerja berdasarkan tingkat kesulitan dari kebutuhannya, pemberian saran dan rekomendasi bisa dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dikemudian hari; c. Pengujian kelaikan pada aplikasi berbasis website sesuai prosedur pengujian selama 1-5 hari kerja berdasarkan tingkat kesulitan dari kebutuhannya, pemberian saran dan rekomendasi bisa dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dikemudian hari; d. Untuk keamanan data hanya akan diberikan kepada penanggung jawab struktural pada Perangkat Daerah. e. Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tidak dapat memenuhi SLA maka Perangkat Daerah berhak mendapat kepastian dari penyelesaian penanganan sesuai berita acara Layanan Pembangunan Aplikasi sampai masalah dapat diselesaikan dengan cara kesepakatan para pihak.
National Charging / Komponen Biaya Layanan	Bebas biaya dikarenakan dibebankan kepada anggaran belanja pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
Proses Permintaan Layanan	Melalui <i>service desk</i> dengan mengisi formulir layanan yang diajukan melalui portal, e-mail, mobile, chat.
Dampak Operasional	Layanan belum bisa diberikan jika ada kendala pada server baik karena <i>human error</i> maupun faktor alam seperti terkena petir dan lain-lain
Daftar Layanan Pendukung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Pusat Data; 2. Layanan Penggunaan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah Daerah.
Ketersediaan yang Dijamin	90 %
Outcome	Perangkat Daerah di lingkup Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dapat membangun aplikasi dalam mendukung pelaksanaan kegiatan operasional maupun pengambilan keputusan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengajuan Layanan Pembangunan Aplikasi

PROSEDURE - PENGAJUAN LAYANAN PEMBANGUNAN APLIKASI									
NO	AKTIFITAS	PELAKSANA					MUTU BAKU		
		USER PD/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						Pembuatan rekomendasi	3-5 hari kerja	Catatan
							Pemberian hosting domain dan pengintegrasian	1-5 hari kerja	Catatan
							Pengujian kelaikan	1-5 hari kerja	Catatan
6,	Membuat laporan						Catatan	1 jam	Laporan
7,	Menyimpan laporan sebagai bukti						Buku agenda	15 menit	Arsip

FORMAT SPESIFIKASI KEBUTUHAN APLIKASI

I. KETENTUAN

Spesifikasi kebutuhan aplikasi dilakukan dengan identifikasi dan pemilihan sistem dengan mempertimbangkan capaian program, kebutuhan program, keluaran program dan kerangka acuan kerja yang dituangkan dalam dokumen analisis kebutuhan dan analisis manfaat dari pemilihan sistem yang direncanakan. Dokumen spesifikasi kebutuhan aplikasi berisi persyaratan *user* untuk aplikasi dan spesifikasi secara rinci dari persyaratan aplikasi.

II. SISTEMATIKA

Penyusunan spesifikasi kebutuhan aplikasi dilakukan dengan sistematika :

1. Pendahuluan
 - 1.1. Latar Belakang
 - 1.2. Maksud dan Tujuan
2. Deskripsi Umum Aplikasi
 - 2.1. Deskripsi
 - 2.2. Fungsi
 - 2.3. Lingkungan Operasi
 - 2.4. Karakteristik Pengguna
3. Deskripsi Umum Kebutuhan
 - 3.1. Kebutuhan Antarmuka Eksternal
 - 3.1.1. Antarmuka Pemakai
 - 3.1.2. Antarmuka Perangkat Keras
 - 3.1.3. Antarmuka Perangkat Lunak
 - 3.1.4. Antarmuka Komunikasi
 - 3.2. Deskripsi Kebutuhan Fungsional
 - 3.2.1. Rancangan Solusi Teknis
 - 3.2.2. Data Requirement
 - 3.3. Deskripsi Kebutuhan Nonfungsional
 - 3.4. Batasan Perancangan
 - 3.5. Kerunutan (*Traceability*)
 - 3.6. Ringkasan Kebutuhan
 - 3.6.1. Ringkasan Kebutuhan Fungsional
 - 3.6.2. Ringkasan Kebutuhan Nonfungsional
4. Penutup

I.DOKUMENTASI SISTEM

I.KETENTUAN

Dokumentasi system merupakan artefak yang berisi informasi dari sebuah perangkat lunak oleh *programmer* (pengembang aplikasi) yang memenuhi standar antara lain:

1. Program komputer yang bila dieksekusi akan memberikan fungsi dan kerja seperti yang diinginkan;
2. Struktur data yang memungkinkan program memanipulasi informasi secara proporsional;
3. Dokumen yang menggambarkan operasi dan kegunaan program.

II.SISTEMATIKA

Penyusunan dokumentasi system dilakukan dengan sistematika meliputi:

1. Diagram;
2. Fungsi dan modul yang terdapat dalam aplikasi;
3. Struktur basis data dan relasinya;
4. Diagram alir data;
5. *User interface* dan alurnya;
6. Spesifikasi teknis aplikasi;
7. Manual instalasi dan konfigurasi, pemeliharaan melalui *backup* dan *restore system*, penggunaan aplikasi paling sedikit pada penggunaan admin dan *user*;
8. Penerapan keamanan system.

Formulir Layanan Pembangunan Aplikasi

Nama Aplikasi :

Jenis Pengujian : Pembangunan (baru) Pengembangan

Deskripsi :

Platform : Windows Linux Unix
Bahasa Program :
DBMS :
Engine Aplikasi :
Estimasi Pengerjaan : 30-40 Hari Kerja

Penanggung Jawab Struktural

Nama :

NIP :

Jabatan :

Unit kerja :

Alamat kantor :

Nomor telepon : HP : Internal :

Alamat surat elektronik :

Penanggung Jawab Teknis

Nama :

NIP :

Jabatan :

Unit kerja :

Alamat kantor :

Nomor telepon : HP : Internal :

Alamat surat elektronik :

Kelengkapan khusus untuk pengembangan aplikasi (diisi oleh petugas)

- 1. Surat Permintaan : Ada Tidak ada
- 2. User Requirement : Ada Tidak ada

Dengan menandatangani formulir ini, Saya menyatakan bahwa permintaan layanan pembangunan aplikasi tersebut ditujukan untuk kepentingan dinas dan akan digunakan sebaik – baiknya serta penuh tanggung jawab.

Yang menyerahkan,

NIP

Pangkalpinang, 20....
Petugas,

NIP

Pemohon,

.....
(minimal eselon III)

NIP

*Diisi oleh petugas	
Tiket ID	:
Tanggal	:
Petugas	:

Formulir Layanan Uji Kelayakan Aplikasi

Nama Aplikasi :

Jenis Pengujian : Uji Kerentanan Stress Test

Deskripsi :

Platform : Windows Linux Unix
Bahasa :
Program :
DBMS :
Engine :
Aplikasi :
User / Password Aplikasi (wajib diisi) : /

Penanggung Jawab Struktural

Nama :

NIP :

Jabatan :

Unit kerja :

Alamat kantor :

Nomor telepon : HP : Internal :

Alamat surat elektronik :

Penanggung Jawab Teknis

Nama :

NIP :

Jabatan :

Unit kerja :

Alamat kantor :

Nomor telepon : HP : Internal :

Alamat surat elektronik :

DOKUMENTASI			
1.	Source Code / Database*	:	<input type="checkbox"/> Ada <input type="checkbox"/> Tidak ada
2.	Dokumen Manual Instalasi*	:	<input type="checkbox"/> Ada <input type="checkbox"/> Tidak ada
3.	Dokumen Manual Penggunaan Aplikasi (<i>User Manual</i>)*	:	<input type="checkbox"/> Ada <input type="checkbox"/> Tidak ada
4.	Dokumen UAT (<i>User Acceptance Test</i>)*	:	<input type="checkbox"/> Ada <input type="checkbox"/> Tidak ada
UJI KERENTANAN / VULNERABILITY TEST)			
1.	Pengujian kelayakan struktur folder atau file website;	:
2.	Pengujian validasi data;	:
3.	Pengujian <i>authentikasi</i> dan manajemen <i>session</i> ;	:
4.	Pengujian <i>input</i> dan <i>error message</i> ;	:
5.	Pengujian <i>database management system</i> ;	:
6.	Pengujian lain-lain (penggunaan <i>framework</i> aplikasi dan penggunaan email kedinasan).	:
7.	Pengujian kelayakan struktur folder atau file website;	:
UJI BEBAN (STRESS TEST)			
1.	Estimasi maksimum jumlah pengguna per hari	:
2.	Jumlah jam efektif pengaksesan aplikasi per hari	:
3.	Estimasi lama user melakukan transaksi pada aplikasi	:
4.	Dokumen Skenario Pengujian*	:	<input type="checkbox"/> Ada <input type="checkbox"/> Tidak ada

Dengan menandatangani formulir ini, Saya menyatakan bahwa pengujian yang dilaksanakan ditujukan untuk kepentingan dinas dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 20....

Yang menyerahkan,

Petugas,

NIP

NIP

Tiket ID*	:	
Tanggal*	:	
Petugas*	:	

Pemohon (minimal pejabat eselon III),

NIP

*Diisi oleh petugas

Formulir Layanan Vulnerability Assesment pada Uji Kelayakan Aplikasi

Nama Aplikasi *) :

IP Aplikasi :

IP Database :

IP Jaringan :

Deskripsi :

Platform : Windows Linux Unix

Bahasa :

Program :

DBMS :

Engine Aplikasi :

Penanggung Jawab Struktural

Nama :

NIP :

Jabatan :

Unit kerja :

Alamat kantor :

Nomor telepon : HP : Internal :

Alamat surat elektronik :

Penanggung Jawab Teknis

Nama :

NIP :

Jabatan :

Unit kerja :

Alamat kantor :

Nomor telepon : HP : Internal :

Alamat surat elektronik :

*)Satu formulir berlaku untuk satu aplikasi

Dengan menandatangani formulir ini, Saya menyatakan bahwa pengujian yang dilaksanakan ditujukan untuk kepentingan dinas dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yang menyerahkan,

Pangkalpinang, 20...
Petugas,

NIP

NIP

Pemohon,
.....
(minimal eselon III)

*Diisi oleh petugas	
Tiket ID	:
Tanggal	:
Petugas	:

NIP