




**KATALOG LAYANAN  
(SERVICE CATALOG)  
LAYANAN PENGGUNAAN SISTEM PENGHUBUNG  
LAYANAN PEMERINTAH DAERAH  
NOMOR : SC - 05/EGOTIK/2023**

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

	<p style="text-align: center;"><b>KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOG) DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>DOKUMEN : LAYANAN PENGGUNAAN SISTEM PENGHUBUNG LAYANAN PEMERINTAH DAERAH</b></p>
	<p style="text-align: center;">Ditetapkan Tanggal : 10 April 2023</p>	<p style="text-align: center;">Nomor : SC - 05/EGOTIK/2023</p>
<p><b>Nama Layanan</b></p>	<p>Layanan Penggunaan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah Daerah</p>	
<p><b>Deskripsi Layanan</b></p>	<p>Sistem Penghubung Layanan Pemerintah Daerah merupakan perangkat integrasi atau penghubung untuk pertukaran layanan pemerintah daerah antar sistem elektronik dengan menggunakan mekanisme tertentu untuk memastikan keandalan, akuntabilitas dan keamanan.</p> <p>Penggunaan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah Daerah harus memenuhi kriteria sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat keterhubungan dan akses system penghubung layanan pemerintah daerah Provinsi dengan system penghubung layanan pemerintah;</li> <li>2. Memenuhi standar interoperabilitas antar layanan SPBE yang ditetapkan Kementerian Komunikasi dan Informatika;</li> <li>3. Mendapatkan pertimbangan kelaikan operasi dari Kementerian Komunikasi dan Informatika;</li> <li>4. Mendapatkan pertimbangan kelaikan kewanar informasi dari Badan Siber dan Sandi Negara.</li> </ol>	
<p><b>Spesifikasi Layanan</b></p>	<p>Pengelolaan dan pengendalian Sistem Penghubung Layanan Pemerintah Daerah Provinsi dilakukan dan dikoordinasikan Perangkat Daerah kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menggunakan aplikasi yang berfungsi sebagai <i>Government Service Bus</i> (GSB) atau <i>Application Programming Interface</i> (API) serta mekanisme integrasi lainnya. Kegiatan tersebut harus sesuai dengan siklus tahapan yang meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengumpulan kebutuhan dan spesifikasi yang dilakukan oleh Perangkat Daerah dalam tahapan integrasi sistem informasi disampaikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;</li> <li>2. Analisa kelayakan dilakukan oleh Tim dari Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk menentukan kelayakan operasional dalam mendukung pengambilan keputusan mengenai proses integrasi yang akan diterapkan pada sistem informasi ;</li> <li>3. Rencana pengelolaan dan pengembangan dilakukan oleh Perangkat Daerah setelah mendapatkan rekomendasi kelayakan operasional dari Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang terdiri dari perhitungan faktor resiko, rencana pelaksanaan dan daftar alternatif lainnya;</li> <li>4. Desain integrasi sistem dilakukan oleh Perangkat daerah dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Identifikasi proses bisnis yang sedang berlangsung berdasarkan objek dan standar operasional layanan sistem informasi;</li> <li>b. Memetakan <i>existing</i> system dan integrasi system;</li> </ol> </li> </ol>	

	<p>c. Merancang <i>use case</i> diagram untuk menggambarkan secara umum interaksi langsung antara <i>user</i> dengan aplikasi serta menggambarkan <i>user</i> yang terlibat dalam suatu sistem informasi, dan memfasilitasi dalam menemukan kebutuhan fungsional dan membantu menentukan lingkup sistem informasi.</p> <p>5. Implementasi integrasi sistem dilakukan sesuai dengan desain yang telah ditetapkan dan dilakukan verifikasi serta pengujian kelaikan sistem informasi berdasarkan standar pengujian kelaikan dan penyampaian dokumentasi dan informasi pengujian kelaikan integrasi sistem informasi dilakukan secara elektronik serta melalui berita acara uji kelayakan integrasi sistem aplikasi yang telah ditandatangani.</p> <p>6. Evaluasi dan Pemeliharaan dilakukan oleh Perangkat Daerah berdasarkan ketentuan evaluasi dan pemeliharaan pembangunan sistem informasi.</p>
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><b>Service Desk :</b></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 : <a href="http://kominfo.babelprov.go.id">http://kominfo.babelprov.go.id</a>  Email : <a href="mailto:kominfo@babelprov.go.id">kominfo@babelprov.go.id</a>  Mobile dan Chat : 0821-8064-0997/ chatbot  <a href="https://layanan.babelprov.go.id/">https://layanan.babelprov.go.id/</a>  Portal Service Desk : <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 : Tidak ada</li> <li>2. Layanan yang didukung : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan Pusat Data</li> <li>b. Layanan Pembangunan Aplikasi</li> </ol> </li> </ol>
Komponen Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisa kelayakan</li> <li>2. Implementasi integrasi sistem</li> </ol>

Waktu Berjalannya Layanan	<p><b>Waktu Mekanisme Permintaan :</b> 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> 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> Perioritas penanganan gangguan berdasarkan dampak dan kepentingan.</p>
Service Level Agreement (SLA)	<p><b>Service Level Agreement (SLA) Layanan Penggunaan Sistem Penghubung Layanan 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 yang meliputi : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Analisis kelayakan selama 3-5 hari kerja berdasarkan tingkat kesulitan dari kebutuhannya, pemberian saran dan rekomendasi bisa dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dikemudian hari;</li> <li>b. Implementasi integrasi sistem selama 5-15 hari kerja berdasarkan tingkat kesulitan dari kebutuhannya, 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 pada Perangkat Daerah.</li> <li>4. 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.</li> </ol>
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"> <li>1. Layanan Pusat Data;</li> <li>2. Layanan Pembangunan Aplikasi</li> </ol>
Ketersediaan yang Dijamin	90 %
Outcome	Perangkat Daerah di lingkup Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dapat mengintegrasikan aplikasi dalam mendukung pelaksanaan kegiatan operasional maupun pengambilan keputusan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengajuan Layanan Penggunaan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah Daerah

PROSEDURE - PENGAJUAN LAYANAN PENGGUNAAN SISTEM PENGHUBUNG LAYANAN PEMERINTAH DAERAH									
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						Analisis Kelayakan	3-5 hari kerja	Catatan
							Implementasi integrasi sistem	5-15 hari kerja	Catatan
6,	Membuat laporan						Catatan	1 jam	Laporan
7,	Menyimpan laporan sebagai bukti						Buku agenda	15 menit	Arsip







- 3 *Government Service Bus (GSB) atau Application Programming Interface (API) atau mekanisme integrasi lainnya* :  Ada  Tidak ada

Dengan menandatangani formulir ini, Saya menyatakan bahwa permintaan layanan Penggunaan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah Daerah tersebut ditujukan untuk kepentingan dinas dan akan digunakan sebaik – baiknya serta penuh tanggung jawab.

Yang menyerahkan,

\_\_\_\_\_  
NIP

*Diisi oleh petugas	
Tiket ID	:
Tanggal	:
Petugas	:

Pangkalpinang, 20...  
Petugas,

\_\_\_\_\_  
NIP

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

\_\_\_\_\_  
NIP



Jabatan :

Unit kerja :

Alamat kantor :

Nomor telepon : HP :  Internal :

Alamat surat elektronik :

UJI KERENTANAN / VULNERABILITY TEST)			
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 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.

Yang menyerahkan,

\_\_\_\_\_

NIP

Jakarta, 20....

Petugas,

\_\_\_\_\_

NIP

Tiket ID*	:	<input type="text"/>
Tanggal*	:	<input type="text"/>
Petugas*	:	<input type="text"/>

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	:	<input type="checkbox"/> Windows	<input type="checkbox"/> Linux	<input type="checkbox"/> Unix
Bahasa	:	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/> .....
Program	:	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/> .....
DBMS	:	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/> .....
Engine	:	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/> .....
Aplikasi	:	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/> .....

**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,

\_\_\_\_\_

NIP

Pangkalpinang, 20....

Petugas,

\_\_\_\_\_

NIP

Pemohon,

.....

(minimal eselon III dan dicap basah)

\_\_\_\_\_

NIP

*Diisi oleh petugas	
Tiket ID	:
Tanggal	:
Petugas	:

**Berita Acara Penggunaan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah Daerah**  
**Nomor : ...../BA-LIA/SC-05/DISKOMINFO/20.....**

Pada hari ini ..... tanggal ..... bulan ..... tahun ..... (.....-.....-20....) kami yang bertanda tangan dibawah ini :

I. N a m a :  
NIP :  
Jabatan :  
Unit :

**Selanjutnya disebut PIHAK PERTAMA**

II. N a m a :  
NIP :  
Jabatan :  
Unit :

**Selanjutnya disebut PIHAK KEDUA**

PIHAK PERTAMA telah menyelesaikan Integrasi Sistem sesuai permintaan, dengan *Government Service Bus (GSB)* atau *Application Programming Interface (API)* [...], telah diimplementasi dengan baik oleh PIHAK KEDUA.

Untuk selanjutnya dalam hal operasional, PIHAK PERTAMA bertanggung jawab atas ketersediaan *network* dan fasilitas pendukung server. Sedangkan untuk evaluasi dan pemeliharaan serta backup aplikasi/data sepenuhnya menjadi tanggung jawab PIHAK KEDUA.

Jika dikemudian hari akan dilakukan penambahan/perubahan oleh PIHAK KEDUA, PIHAK KEDUA mengajukan permintaan RFC (*request for change*) melalui *Service Desk* Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

PIHAK KEDUA menandatangani Berita Acara dan mengirimkan kembali kepada PIHAK PERTAMA.

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk dapat digunakan semestinya.

PIHAK PERTAMA,

PIHAK KEDUA,

.....

NIP.

.....

NIP,