

**STANDAR PELAYANAN LAYANAN JARINGAN INTRA PEMERINTAH DAERAH  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033);</li> <li>2. Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);</li> <li>5. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1026);</li> <li>6. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 7 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi, Informasi dan Komunikasi (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2018 Nomor 3 Seri D);</li> <li>7. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2020 Nomor 2 Seri D);</li> <li>8. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 6 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembar Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2022 Nomor 3 Seri E);</li> <li>9. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 12 Tahun 2020 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan</li> </ol>

		<p>Berbasis Elektronik (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2020 Nomor 11 Seri E);</p> <p>10. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 6 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2021 Nomor 4 Seri D);</p> <p>11. Keputusan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor : 188.44/334/DISKOMINFO/2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Peraturan Gubernur Nomor 12 Tahun 2020 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.</p>
2.	Persyaratan	Mengisi formulir layanan melalui service desk pada portal / e-mail / mobile / chat / datang langsung
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon layanan melakukan pengajuan layanan melalui service desk dengan mengisi formulir layanan yang diajukan pada portal / e-mail / mobile / chat / datang langsung di hari kerja pukul 08.00 wib s.d. 16.00 wib</li> <li>2. Layanan teknis diberikan setiap hari kerja, jika permintaan layanan pada hari yang sama sudah overload maka akan dilakukan dihari kerja berikutnya.</li> <li>3. Prioritas penanganan gangguan berdasarkan dampak dan kepentingan.</li> </ol>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Estimasi penanganan yang meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>d. Rekomendasi kebutuhan peralatan jaringan intra pemerintah daerah selama 1-2 hari kerja berdasarkan survei dilapangan,</li> <li>e. Pemberian saran dan rekomendasi bisa dilakukan jika tidak tersedianya peralatan jaringan dan tidak terakomidir pada anggaran Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung</li> </ol>
5.	Biaya/Tarif	1. Pelayanan tidak dipungut biaya/tarif dikarenakan dibebankan kepada anggaran belanja peralatan jaringan pada Dinas

		<p>Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.</p> <p>2. 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>
6.	Produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perancangan interkoneksi Jaringan intra pemerintah daerah</li> <li>2. Pembangunan/pengembangan intra pemerintah daerah</li> <li>3. Perbaikan dan atau pemeliharaan jaringan intra pemerintah daerah</li> <li>4. Rekomendasi kebutuhan peralatan jaringan intra pemerintah daerah</li> </ol>
7.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Web : <a href="http://kominfo.babelprov.go.id">http://kominfo.babelprov.go.id</a></li> <li>2. Email : <a href="mailto:egotikbabel@babelprov.go.id">egotikbabel@babelprov.go.id</a></li> <li>3. Mobile dan Chat : 0821-8064-0997/</li> <li>4. chatbot <a href="https://layanan.babelprov.go.id/">https://layanan.babelprov.go.id/</a></li> <li>5. Portal Service Desk : <a href="https://spbe.babelprov.go.id/layanantik">https://spbe.babelprov.go.id/layanantik</a></li> <li>6. Peralatan jaringan</li> <li>7. Jaringan internet</li> <li>8. Kertas/pulpen</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>Petugas pelaksana lapangan pada layanan jaringan intra pemerintah daerah memiliki kompetensi sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan mengelola pusat data dari segi infrastruktur jaringan;</li> <li>2. Memiliki kemampuan terhadap keamanan data informasi dan ketersediaan infrastruktur jaringan;</li> <li>3. Memiliki kemampuan terhadap pusat data seperti faktor kelistrikan, suhu ruangan keamanan ruangan dan jaringan internet;</li> <li>4. Memiliki kemampuan dalam mengontrol jaringan intra pemerintah secara rutin;</li> <li>5. Memiliki kemampuan dalam melakukan maintenance dan implementasi Jaringan intra pemerintah;</li> <li>6. Memiliki kemampuan dalam memberikan rekomendasi dan saran yang dibutuhkan</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> </ol>

		2. Pengawasan kepala Dinas Komunikasi dan Informatika serta kepala OPD pemohon layanan
10.	Penanganan pengaduan	1. Melakukan tatap muka langsung dan mengisi formulir permohonan layanan; 2. Melakukan permohonan dengan mengisi formulir layanan yang diajukan melalui portal / e-mail / mobile / chat
11.	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang petugas
12.	Jaminan pelayanan	Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tidak dapat memenuhi standar pelayanan 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.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Untuk keamanan data hanya akan diberikan kepada penanggung jawab pemohon layanan.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Monitoring dan evaluasi pelaksanaan dilakukan berdasarkan kasus dilapangan

Pangkalpinang,

2024

Kepala Dinas  
Komunikasi dan Informatika  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung



Dr. Dic. SUDARMAN, MMSI  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19640915 199002 1 002