

**STANDAR PELAYANAN**  
**LAYANAN PENGGUNAAN SISTEM PENGHUBUNG LAYANAN PEMERINTAH (SPLP) 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 Berbasis Elektronik (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2020 Nomor 11 Seri E);</li> </ol>

		<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 <i>service desk</i> pada portal / e-mail / mobile / chat / datang langsung
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>1. Pemohon layanan melakukan pengajuan layanan melalui <i>service desk</i> 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</p> <p>2. Layanan teknis diberikan setiap hari kerja, jika permintaan layanan pada hari yang sama sudah <i>overload</i> maka akan dilakukan di hari kerja berikutnya.</p> <p>3. Prioritas penanganan berdasarkan dampak dan kepentingan.</p> <p>4. 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 Government Service Bus (GSB) atau Application Programming Interface (API) serta mekanisme integrasi lainnya. Kegiatan tersebut harus sesuai dengan siklus tahapan yang meliputi :</p> <p>a. Pengumpulan kebutuhan dan spesifikasi yang dilakukan oleh Perangkat Daerah dalam tahapan integrasi sistem informasi disampaikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;</p> <p>b. 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 ;</p> <p>c. 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;</p> <p>d. Desain integrasi sistem dilakukan oleh Perangkat daerah dengan tahapan :</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifikasi proses bisnis yang sedang berlangsung berdasarkan objek dan standar operasional layanan sistem informasi;</li> <li>2. Memetakan existing system dan integrasi system;</li> <li>3. Merancang use case diagram untuk menggambarkan secara umum interaksi langsung antara user dengan aplikasi serta menggambarkan user yang terlibat dalam suatu sistem informasi, dan memfasilitasi dalam menemukan kebutuhan fungsional dan membantu menentukan lingkup sistem informasi.</li> </ol> <p>e. 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>f. Evaluasi dan Pemeliharaan dilakukan oleh Perangkat Daerah berdasarkan ketentuan evaluasi dan pemeliharaan pembangunan sistem informasi.</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Estimasi penanganan yang meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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>2. 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>
5.	Biaya/Tarif	Pelayanan tidak dipungut biaya/tarif dikarenakan dibebankan kepada anggaran belanja pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
6.	Produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisa kelayakan;</li> <li>2. Implementasi integrasi system.</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> / <a href="mailto:babelprov.go.id">babelprov.go.id</a></li> <li>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. Jaringan internet</li> <li>7. Peralatan jaringan</li> <li>8. Aplikasi</li> <li>9. Kertas/pulpen</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelaksana lapangan pada layanan Penggunaan Sistem Penghubung Layanan Pemerintah Daerah memiliki kompetensi sebagai berikut :

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan dalam memahami Bahasa pemrograman;</li> <li>2. Memiliki kemampuan terhadap logika pemrograman, basis data dan arsitektur aplikasi;</li> <li>3. Memiliki kemampuan terhadap pengintegrasian program dengan memperhatikan metodologi SDLC serta keamanan aplikasi yang dibuat;</li> <li>4. Memiliki kemampuan dalam melakukan maintenance dan implementasi aplikasi;</li> <li>5. Memiliki kemampuan dalam melakukan pengujian dan debugging.</li> <li>6. Memiliki kemampuan untuk dapat menganalisa kebutuhan terkait pengintegrasian program dengan memperhatikan metodologi SDLC dan Application Programming Interface (API);</li> <li>7. Memiliki kemampuan untuk memberikan saran dan rekomendasi serta alternatif lainnya.</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Pengawasan kepala Dinas Komunikasi dan Informatika serta kepala OPD pemohon layanan</li> </ol>
10.	Penanganan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan tatap muka langsung dan mengisi formulir permohonan layanan;</li> <li>2. Melakukan permohonan dengan mengisi formulir layanan yang diajukan melalui portal / e-mail / mobile / chat</li> </ol>
11.	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang pelaksana
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 Komunikasi 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 penanggungjawab pemohon layanan.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Monitoring dan evaluasi pelaksanaan dilakukan berdasarkan permohonan layanan

Pangkalpinang,

2024

Kepala Dinas  
Komunikasi dan Informatika  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

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