

**STANDAR PELAYANAN LAYANAN PUSAT DATA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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); 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); 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); 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); 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); 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); 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); 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); 9. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 12 Tahun 2020 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan

		<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 <i>service desk</i> pada portal / e-mail / mobile / chat / datang langsung
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 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 2. Layanan teknis diberikan setiap hari kerja, jika permintaan layanan pada hari yang sama sudah <i>overload</i> maka akan dilakukan dihari kerja berikutnya. 3. Prioritas penanganan berdasarkan dampak dan kepentingan.
4.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Estimasi penanganan yang meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Colocation selama 5 hari kerja berdasarkan tingkat kesulitan dari kebutuhannya, pemberian saran dan rekomendasi bisa dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dikemudian hari; b. Akses DC/DRC selama 1-5 hari kerja berdasarkan tingkat kebutuhan, pemberian saran dan rekomendasi bisa dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dikemudian hari; c. Hosting dan Domain selama 1-2 hari kerja berdasarkan tingkat kesulitan, pemberian saran dan rekomendasi bisa dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dikemudian hari; d. Perangkat Lunak Penunjang (lisensi) selama 1-5 hari kerja berdasarkan tingkat kebutuhan, pemberian saran dan rekomendasi bisa dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dikemudian hari; e. Uji Kelayakan selama 1-5 hari kerja berdasarkan tingkat kebutuhan dan standar minimal aplikasi pemerintahan, pemberian saran dan rekomendasi bisa dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dikemudian hari; f. Operasi Pusat Data selama 1-5 hari kerja berdasarkan tingkat kesulitan dan kebutuhan, pemberian saran dan rekomendasi bisa dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dikemudian hari; g. Kebutuhan sistem selama 1-5 hari kerja berdasarkan tingkat kebutuhan dan standar sistem, pemberian saran dan rekomendasi bisa dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dikemudian hari.

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"> 1. Layanan colocation adalah layanan penitipan server di DC/DRC; 2. Layanan akses DC/DRC adalah layanan permohonan izin akses masuk ke DC/DRC; 3. Layanan hosting adalah layanan fasilitas pengelolaan data pada situs atau aplikasi berbasis web; 4. Layanan domain adalah layanan pembuatan alamat IP address; 5. Layanan perangkat lunak penunjang yang berupa lisensi-lisensi yang dibutuhkan dalam pengelolaan pusat data; 6. Layanan uji kelayakan adalah layanan yang digunakan dalam pengujian dari segi stress test suatu aplikasi apakah sudah memenuhi standar kinerja sesuai formula yang sudah ditentukan; 7. Layanan operasi pusat data adalah layanan berupa pengamanan data, backup data dan pengendalian arus data; 8. Layanan kebutuhan sistem adalah layanan kebutuhan fungsional yang dibutuhkan oleh suatu sistem dalam mengolah data dan dapat terintegrasi dengan sistem lainnya pada pusat data.
7.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Web : http://kominfo.babelprov.go.id 2. Email : egotikbabel@babelprov.go.id / babelprov.go.id 3. Mobile dan Chat : 0821-8064-0997/ 4. chatbot https://layanan.babelprov.go.id/ 5. Portal Service Desk : https://spbe.babelprov.go.id/layanantik 6. Jaringan internet 7. Peralatan jaringan 8. Kertas/pulpen
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>Petugas pelaksana lapangan pada layanan pusat data memiliki kompetensi sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan mengelola dan mengoperasikan pusat data; 2. Memiliki kemampuan terhadap keamanan data informasi pusat data; 3. Memiliki kemampuan terhadap pusat data seperti faktor kelistrikan, suhu ruangan keamanan ruangan dan jaringan internet; 4. Memiliki kemampuan dalam melakukan maintenance dan implementasi pusat data; 5. Memiliki kemampuan dalam memberikan rekomendasi dan saran yang dibutuhkan
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung

		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 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 penanggung jawab 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