

**STANDAR PELAYANAN PEMBANGUNAN APLIKASI  
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> <li>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);</li> <li>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.</li> </ol>
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"> <li>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</li> <li>2. Layanan teknis diberikan setiap hari kerja, jika permintaan layanan pada hari yang sama sudah <i>overload</i> maka akan dilakukan dihari kerja berikutnya.</li> <li>3. Prioritas penanganan berdasarkan dampak dan kepentingan.</li> <li>4. Layanan pembangunan aplikasi di Pemerintahan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dikoordinasikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan ketentuan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 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 ;</li> <li>b. 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;</li> <li>c. 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 Application Programming Interface (API) serta mekanisme integrasi lainnya;</li> </ol> </li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>d. Pengujian kelalkan 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 autentikasi dan manajemen session, Pengujian input dan error message, Pengujian database management system, Pengujian lain-lain (penggunaan framework aplikasi dan penggunaan email kedinasan) dan uji beban (Stress Test) yang meliputi pengujian jumlah concurrent user dan pengujian response time;</li> <li>e. 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;</li> <li>f. 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</li> </ol>

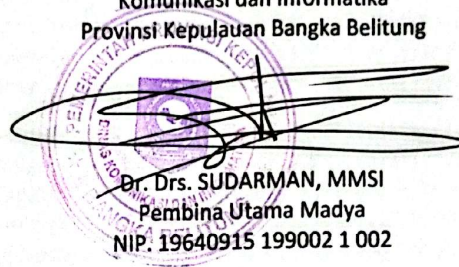
4.	Jangka penyelesaian waktu	Estimasi penanganan yang meliputi : a. Pembuatan Rekomendasi dari kajian kebutuhan dan perencanaan serta rancang bangun aplikasi selama 3-5 hari kerja berdasarkan tingkat kesulitan dari kebutuhannya, pemberian saran dan rekomendasi bisa dilakukan agar tidak terjadi kesalahan 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;
5.	Biaya/Tarif	Pelayanan tidak dipungut biaya/tarif dikarenakan dibebankan kepada anggaran belanja pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
6.	Produk	1. Kajian kebutuhan dan Perencanaan; 2. Rancang bangun aplikasi;
		3. Implementasi aplikasi; 4. Pengujian kelaikan; 5. Pemeliharaan; 6. Evaluasi
7.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	1. Web : <a href="http://koinfo.babelprov.go.id">http://koinfo.babelprov.go.id</a> 2. Email : <a href="mailto:egotikbabel@babelprov.go.id">egotikbabel@babelprov.go.id</a> / <a href="mailto:babelprov.go.id">babelprov.go.id</a> 3. Mobile dan Chat : 0821-8064-0997/ 4. chatbot <a href="https://layanan.babelprov.go.id/">https://layanan.babelprov.go.id/</a> 5. Portal Service Desk : <a href="https://spbe.babelprov.go.id/layanantik">https://spbe.babelprov.go.id/layanantik</a> 6. Jaringan internet 7. Aplikasi 8. Kertas/pulpen
8.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pelaksana lapangan pada layanan pusat data memiliki kompetensi sebagai berikut : 1. Memiliki kemampuan dalam memahami Bahasa pemrograman; 2. Memiliki kemampuan terhadap logika pemrograman, basis data dan arsitektur aplikasi; 3. Memiliki kemampuan terhadap pengintegrasian program dengan memperhatikan metodologi SDLC serta keamanan aplikasi yang dibuat; 4. Memiliki kemampuan dalam melakukan maintenance dan implementasi aplikasi; 5. Memiliki kemampuan dalam melakukan pengujian dan debugging.
9.	Pengawasan Internal	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