



**KATALOG LAYANAN**  
**(SERVICE CATALOG)**  
**LAYANAN JARINGAN INTRA PEMERINTAH DAERAH**  
**NOMOR : 047/ 220 /III.17/2025**

**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
**KABUPATEN LAMPUNG BARAT**

---

	<p style="text-align: center;">KATALOG LAYANAN (SERVICE CATALOG) DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN LAMPUNG BARAT</p>	<p style="text-align: center;">DOKUMEN : LAYANAN JARINGAN INTRA PEMERINTAH DAERAH</p>
	<p>Ditetapkan Tanggal : 7 Juli 2025</p>	<p>Nomor : 047/ 220 /III.17/2025</p>
<p>Nama Layanan</p>	<p>Layanan Jaringan Intra Pemerintah Daerah</p>	
<p>Deskripsi Layanan</p>	<p>Layanan ini adalah layanan penyediaan internet maupun intranet di lingkup Pemerintah Kabupaten Lampung Barat, yang bertujuan untuk menjaga keamanan dalam melakukan pengiriman data dan informasi antar simpul jaringan.</p>	
<p>Spesifikasi Layanan</p>	<p>Layanan koneksi jaringan untuk area Perangkat Daerah di lingkup Pemerintah Kabupaten Lampung Barat yang berada di kompleks perkantoran Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Barat dan yang berada di luar kompleks perkantoran Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Barat yang meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perancangan interkoneksi Jaringan intra pemerintah daerah</li> <li>2. Pembangunan / pengembangan jaringan intra pemerintah daerah</li> <li>3. Perbaikan/pemeliharaan jaringan intra pemerintah daerah</li> <li>4. Rekomendasi kebutuhan peralatan jaringan intra pemerintah daerah</li> </ol>	
<p>Persyaratan Layanan</p>	<p>Mengisi formulir layanan yang diajukan melalui portal <i>service desk</i></p>	
<p>Cakupan Pengguna Layanan</p>	<p>Perangkat Daerah dan entitas di lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Barat dan Perangkat Daerah yang berada di luar kompleks perkantoran Pemkab Lampung Barat</p>	
<p><u>Pengelola Layanan</u></p>	<p><b>Service Desk :</b> Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Barat Jalan Teratai No.03 Way Mengaku Telepon : 0728 – 21345 Web : <a href="http://kominfo.lampungbaratkab.go.id">http://kominfo.lampungbaratkab.go.id</a> Email : <a href="mailto:aptika@lampungbaratkab.go.id">aptika@lampungbaratkab.go.id</a> <b>Portal Service Desk :</b> <a href="https://lampungbaratkab.go.id/home/layanan-tik/">https://lampungbaratkab.go.id/home/layanan-tik/</a></p> <p><b>1st Level Support :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Barat</li> <li>2. Kepala Bidang Aplikasi Informatika</li> </ol>	



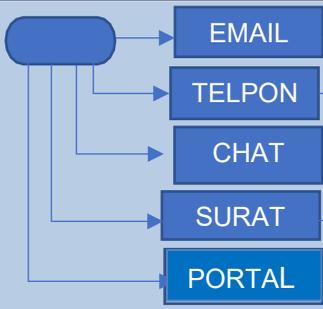
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Barat,

**HUJLIANTO EKA PUTRA, SH**  
NIP. 197109241998031005

	<p><b>2nd Level Support :</b></p> <p>Pranata Komputer Fungsi Infrastruktur dan Teknologi</p>
Keterkaitan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Penunjang : Tidak ada</li> <li>2. Layanan yang didukung : Layanan rekomendasi kebutuhan peralatan jaringan intra pemerintah daerah.</li> </ol>
Komponen Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perancangan arsitektur intra pemerintah daerah;</li> <li>2. Pendampingan, pemasangan, konfigurasi dan pengujian interkoneksi jaringan 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>
Waktu Berjalannya Layanan	<p><b>Waktu Mekanisme Permintaan :</b></p> <p>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></p> <p>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></p> <p>Perioritas penanganan gangguan berdasarkan dampak dan kepentingan.</p>
Service Level Agreement (SLA)	<p><b>Service Level Agreement (SLA) Layanan Jaringan Intra 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. 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> </ol> </li> </ol>

	<p>pemberian saran dan rekomendasi bisa dilakukan jika tidak tersedianya peralatan jaringan dan tidak terakomodir pada anggaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Barat</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Untuk keamanan data hanya akan diberikan kepada penanggung jawab pemohon layanan.</li> <li>Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Barat tidak dapat memenuhi SLA 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.</li> </ol>
National Charging / Komponen Biaya Layanan	<p>Bebas biaya dikarenakan dibebankan kepada anggaran belanja peralatan jaringan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Barat.</p> <p>Kegiatan tidak bisa terlaksana jika anggaran belanja peralatan jaringan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Barat tidak terakomodir, maka disarankan kepada Perangkat Daerah di lingkup Pemerintah Kabupaten Lampung Barat yang membutuhkan layanan ini untuk mengadakan peralatan secara mandiri dengan rekomendasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Barat sehingga bisa secepatnya dilakukan pemasangan oleh tim teknis Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Barat.</p>
Proses Permintaan Layanan	Melalui <i>service desk</i> dengan mengisi formulir layanan yang diajukan melalui portal, e-mail, mobile, chat.
Dampak Operasional	<p>Dampak operasional jika terjadi gangguan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Layanan internet tidak dapat diberikan jika terjadi masalah pada jaringan pusat akibat putusnya kabel bawah tanah dan atau putusnya kabel udara dan atau kabel FO induk pada perangkat switch.</li> <li>Layanan internet tidak dapat diberikan jika terjadi masalah akibat faktor alam seperti terkena petir.</li> <li>Layanan internet tidak dapat diberikan jika terjadi masalah akibat <i>human error</i> bisa berupa tersenggol atau lupa mengaktifkan kembali power listrik oleh operator jaringan di Organisasi Perangkat Daerah (OPD).</li> </ol>
Daftar Layanan Pendukung	<ol style="list-style-type: none"> <li>Layanan Pusat Data</li> <li>Layanan Manajemen Data</li> </ol>
Ketersediaan yang Dijaminkan	90 %
Outcome	Perangkat Daerah di lingkup Pemerintah Kabupaten Lampung Barat dapat terhubung dengan jaringan internet

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengajuan Layanan Jaringan Intra Pemerintah Daerah

PROSEDURE - PENGAJUAN LAYANAN JARINGAN INTRA PEMERINTAH DAERAH									
NO	AKTIFITAS	PELAKSANA					MUTU BAKU		
		USER OPD/ENTITAS LAINNYA	KADIS KOMINFO	KABID APTIKA	PRAKOM FUNGSI INFRASTRUKTUR DAN TEKNOLOGI	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 APTIKA						Surat Permohonan Perbaikan	30 menit	Disposisi
3,	Kabid APTIKA melakukan disposisi kepada Pranata Komputer Fungsi infrastruktur dan Teknologi						Surat Permohonan Perbaikan dan disposisi kadis	15 menit	Disposisi
4,	Pranata Komputer Fungsi infrastruktur dan Teknologi melakukan perintah kepada petugas service desk						Surat Permohonan Perbaikan, disposisi kadis dan disposisi kabid Aptika	15 menit	Disposisi





Berita Acara Penanganan Layanan Jaringan Intra Pemerintah Daerah

Ditugaskan Kepada	:	
Nama Petugas	:	1. / NIP. 2. / NIP. 3. / NIP.
Kebutuhan	:	<input type="checkbox"/> 1.1. Perancangan interkoneksi jaringan intra pemerintah daerah
		<input type="checkbox"/> 1.2. Pembangunan/pengembangan jaringan intra pemerintah daerah
		<input type="checkbox"/> 1.3. Perbaikan dan atau pemeliharaan jaringan intra pemerintah daerah
		<input type="checkbox"/> 1.4. Rekomendasi kebutuhan peralatan jaringan intra pemerintah daerah
Ringkasan Pekerjaan	:	
Ringkasan Masalah	:	
Alternatif Solusi	:	
Lokasi	:	

Pemohon,

Liwa,  
Petugas,

.....  
NIP

.....  
NIP

\*Diisi oleh petugas

Tiket ID :

Tanggal :