

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR : 487.22/581
TANGGAL : 22 Maret 2024

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
JENIS LAYANAN : SERVICE DESK JATENGPROV

A. SERVICE DELIVERY		
N O	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Aduan/Permintaan pengguna dilakukan secara tertulis (bukan telepon audio/video) melalui kanal :</p> <p>a. Whatsapp : 0851-7964-7855</p> <p>b. Email : servicedesk@jatengprov.go.id</p> <p>2. Aduan/Permintaan pengguna disampaikan pada waktu operasional layanan :</p> <p>a. 07.00-15.30 (Senin-Kamis)</p> <p>b. 07.00-14.00 (Jumat)</p> <p>c. <i>Off Service</i> (Sabtu, Minggu dan Hari Libur Nasional)</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Aduan/Permintaan/Insiden] --> B{Dapat diselesaikan?} B -- Ya --> C[Proses Aduan/Permintaan/Insiden] B -- Tidak --> D[Membuat Tiket] D --> E[Mengeksekusi berdasarkan Jenis Insiden] E --> F{Permasalahan Diteruskan?} F -- Ya --> G[Manajemen Operasional & Desain Sistem] F -- Tidak --> H[Manajemen Perubahan] H --> I{Permasalahan Diteruskan?} I -- Ya --> G I -- Tidak --> J[Manajemen Keamanan Informasi] J --> K{Dapat Dipelekan?} K -- Ya --> L[Menyampaikan Solusi] K -- Tidak --> G C --> L L --> M[Aduan Ditutup] </pre>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>1. Penanganan Aduan maksimal 1 (satu) hari waktu operasional;</p> <p>2. Penanganan Permintaan maksimal 10 (sepuluh) hari waktu operasional</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk pelayanan	<p>Pengaduan/Permintaan terkait teknis operasional aplikasi elektronik :</p> <p>1. e-Planning;</p> <p>2. e-Budgeting;</p> <p>3. e-Penatausahaan;</p> <p>4. e-Controlling;</p>

		<ul style="list-style-type: none"> 5. LaporanGub; 6. Tatapraja; dan 7. Website Pemerintah Provinsi Jawa Tengah (jatengprov.go.id)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengguna dapat melakukan pengaduan, pemberian saran dan masukan atas Layanan Service Desk kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Telepon : 024-8319140 2. Faksimili : 024-8319328 3. Email : diskominfo@jatengprov.go.id 4. Surat : Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah, Jl. Menteri Supeno I No. 2, Mugasari, Kec. Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50243
B. MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 2. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Nomor kontak tunggal Service Desk; 2. Email tunggal Service Desk; 3. Ticketing aduan/permintaan.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan perangkat teknologi informasi dan komunikasi (komputer, smartphone); 2. Memiliki pengetahuan terhadap aplikasi elektronik yang dikelola Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah; 3. Mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi menerima dan merespon keluhan, gangguan, masalah, dan permintaan dari pengguna aplikasi elektronik; 4. Memiliki kemampuan memberikan solusi atas keluhan, gangguan, masalah, dan permintaan dari pengguna aplikasi elektronik.
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Monitoring dan Evaluasi; 3. Pemanfaatan manajemen service desk berbasis elektronik.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Tim Service Desk terdiri atas penanggungjawab aduan/permintaan dari masing-masing aplikasi sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. e-Planning (1 personel); 2. e-Budgeting (1 personel); 3. e-Penatausahaan (4 personel); 4. e-Controlling (1 personel); 5. LaporanGub (2 personel);

		6. Tatapraja (1 personel); dan 7. Website Pemerintah Provinsi Jawa Tengah (1 personel).
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, mudah, dan cepat.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan solusi pengaduan/permintaan pengguna layanan.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi layanan dilakukan pengguna melalui Survei Kepuasan Masyarakat sewaktu-waktu.

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI JAWA TENGAH**


RIENA RETNANINGRUM