

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS
 KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
 PROVINSI JAWA TENGAH
 NOMOR : 487-22/S81
 TANGGAL : 28 Maret 2024

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
JENIS LAYANAN : HELPDESK TICKETING SYSTEM (HTS)

| A. SERVICE DELIVERY | | |
|---------------------|---------------------------------|---|
| N O | KOMPONEN | URAIAN |
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Aduan/Permintaan diajukan oleh pengguna aplikasi elektronik yang secara teknis dikelola Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah; 2. Layanan yang dikelola adalah : a. Permohonan VPS; b. Permohonan Collocation; c. Hosting Domain/SubDomain. a. Aduan/Permintaan pengguna dilakukan melalui aplikasi Helpdesk Ticketing System (HTS) |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <pre> graph TD Start([User Login]) --> B1[Buat permohonan dan pilih layanan] B1 --> B2[Nomor tiket permohonan dan layanan dipilih mundur] B2 --> B3[Mengetikkan data layanan yang dimohon] B3 --> D1{Submit} D1 -- TIDAK --> B3 D1 -- YA --> B4[Diterima Helpdesk] B4 --> D2{Data lengkap} D2 -- TIDAK --> B3 D2 -- YA --> B5[Email dikirim ke Pemohon dan Permohonan Diterima tm terimal dan di cek ketersediaan] B5 --> B6[Diterima Kasie / Kabid / Administrator Data Center Dan di disposisikan ke pid] B6 --> B7[Diterima PIC teknis dan di deploy ke system] B7 --> D3{Deploy selesai?} D3 -- TIDAK --> B6 D3 -- YA --> B8[Kirim notif email ke pemohon jika sudah terselesaikan / ditolak] B8 --> End([Selesai]) </pre> |

| | | |
|-------------------------|--|---|
| 3. | Jangka waktu pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu operasional layanan : <ol style="list-style-type: none"> a. 07.00-15.30 (Senin-Kamis) b. 07.00-14.00 (Jumat) c. <i>Off Service</i> (Sabtu, Minggu dan Hari Libur Nasional) 2. Aduan/Permintaan yang masuk akan diproses dalam waktu operasional layanan; 3. Respon maksimal 10 menit setelah aduan/permintaan masuk. |
| 4. | Biaya/tarif | Tidak ada biaya/tarif |
| 5. | Produk pelayanan | Pengaduan/Permintaan terkait layanan : <ol style="list-style-type: none"> a. VPS; b. Collocation; c. Hosting Domain/SubDomain; d. Website Pemerintah Provinsi Jawa Tengah (jatengprov.go.id) e. Jaringan internet dan intranet milik Provinsi Jawa Tengah |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pelayanan terhadap keluhan, gangguan, masalah, permintaan, dan perubahan atas VPS, Collocation, dan Hosting Domain/Subdomain yang dikelola Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah. |
| B. MANUFACTURING | | |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Peraturan Gubernur Nomor 49 Tahun 2023 |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor kontak tunggal HelpDesk; 2. Email tunggal Help Desk; 3. Ticketing aduan/permintaan. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan perangkat teknologi informasi dan komunikasi (komputer, smartphone); 2. Memiliki pengetahuan terhadap layanan infrastruktur TIK 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 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Monitoring dan Evaluasi; 3. Pemanfaatan manajemen service desk berbasis elektronik. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Tim HelpDesk terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> 1. SuperAdministrator (1 Orang) 2. Administrator (2 Orang) 3. Tim Teknis (Tim Jaringan 6 Orang; Tim Server 8 Orang) |

| | | |
|----|--|---|
| | | 4. User (35 Kab/Kota dan 41 OPD Prov. Jateng) |
| 6. | Jaminan pelayanan | Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, mudah, dan cepat. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 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 Survey Kepuasan Masyarakat sewaktu-waktu. |

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI JAWA TENGAH



RIENA RETNANINGRUM