

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]) --> Step1[Buat permohonan dan pilih layanan] Step1 --> Step2[/Nomor tiket permohonan dan layanan dipilih mundur/] Step2 --> Step3[Mengisi data layanan yang dimohon] Step3 --> Step4{Submit} Step4 -- TIDAK --> Step3 Step4 -- YA --> Step5[Diterima Helpdesk] Step5 --> Step6{Data lengkap} Step6 -- TIDAK --> Step3 Step6 -- YA --> Step7[Email dikirim ke Pemohon dan Permohonan Diterima tm terimal dan di cek ketersediaan] Step7 --> Step8[Diterima Kasir / Kabid / Administrator Data Center Dan di disposisikan ke pid] Step8 --> Step9[Diterima PIC teknis dan di deploy ke system] Step9 --> Step10{Deploy selesai?} Step10 -- TIDAK --> Step8 Step10 -- YA --> Step11[/Kirim notifikasi email ke pemohon jika sudah terselesaikan / ditolak/] Step11 --> 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