



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI JAWA TENGAH

KEPUTUSAN  
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
PROVINSI JAWA TENGAH  
NOMOR : 487.22 / 581

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS KOMUNIKASI  
DAN INFORMATIKA PROVINSI JAWA TENGAH

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
PROVINSI JAWA TENGAH,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika diperlukan standar baku pelayanan sebagai pedoman bagi Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah tentang Standar Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah (Himpunan Peraturan-Peraturan Negara Tahun 1950 Nomor 86-92);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
6. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);

7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 78);
8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 85);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Peraturan Komisi informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 429);
11. Peraturan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741);
12. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 70 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelja Dinas Komunikasi dan informatika Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2016 Nomor 70);

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan :

**KESATU** : Standar Pelayanan Publik untuk semua jenis layanan di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah, meliputi:

1. Pelayanan Informasi Publik PPID Pelaksana;
2. Pelayanan Rekomendasi Teknik Pengembangan Aplikasi OPD;
3. Pelayanan Pengaduan Masyarakat;
4. Pelayanan Kirim Terima Berita;
5. Pelayanan Service Desk JatengProv;
6. Pelayanan HelpDesk Ticketing System.

**KEDUA** : Rincian Standar Pelayanan Publik masing-masing jenis layanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU sebagaimana terlampir dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

**KETIGA** : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah akan menyusun, menetapkan maklumat pelayanan sebagai janji dan/atau komitmen pelaksanaan Standar

Pelayanan Publik.

- KEEMPAT : Standar Pelayanan Publik dalam Keputusan ini wajib ditaati dan dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan.
- KELIMA : Rincian Standar Pelayanan Publik yang berkaitan dengan pelayanan langsung dengan sesuai kebutuhan informasi masyarakat serta Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan.
- KEENAM : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah menetapkan petugas khusus layanan dan petugas pengelola pengaduan.
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal 28 Maret 2024

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Provinsi Jawa Tengah



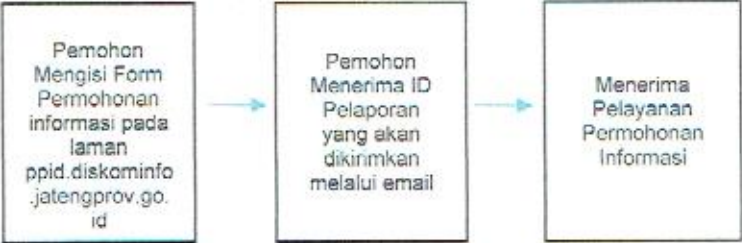
Riena Retnaningrum

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
PROVINSI JAWA TENGAH  
NOMOR : 487.22/S81  
TANGGAL : 28 Maret 2024

### STANDAR PELAYANAN PUBLIK

JENIS LAYANAN : LAYANAN INFORMASI PUBLIK MELALUI PPID PELAKSANA  
DINAS KOMUNIKAS DAN INFORMATIKA PROVINSI JAWA TENGAH

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Permohonan Informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formulir permohonan informasi yang telah diisi lengkap. Formulir dapat diunduh langsung melalui <a href="https://ppid.diskominfo.jatengprov.go.id/form-permohonan-informasi/">https://ppid.diskominfo.jatengprov.go.id/form-permohonan-informasi/</a></li> <li>▪ Identitas/tanda pengenal Pemohon Pribadi/Pimpinan Lembaga/Organisasi/Perusahaan;</li> <li>▪ Akta Notaris/Surat Keputusan dari Kementerian Hukum dan HAM perihal pembentukan bagi pemohon lembaga/organisasi;</li> <li>▪ AD/ART lembaga/Organisasi/Perusahaan;</li> <li>▪ Surat Kuasa apabila diwakilkan;</li> <li>▪ Nomor telepon yang dapat dihubungi.</li> </ul> <p>2. Pengelolaan Keberatan Informasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formulir keberatan informasi yang telah diisi lengkap. Formulir dapat diunduh langsung melalui <a href="https://ppid.diskominfo.jatengprov.go.id/layanan/keberatan-informasi/">https://ppid.diskominfo.jatengprov.go.id/layanan/keberatan-informasi/</a></li> <li>▪ Identitas/tanda pengenal Pemohon Pribadi/Pimpinan lembaga/</li> </ul>

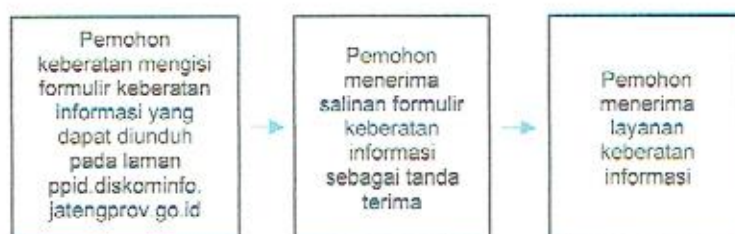
		<p>Organisasi/Perusahaan;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Akta Notaris/Surat Keputusan dari Kementerian Hukum dan HAM perihal pembentukan bagi pemohon lembaga/organisasi;</li> <li>▪ AD /ART Lembaga /organisasi/Perusahaan;</li> <li>▪ Surat Kuasa apabila diwakilkan;</li> <li>▪ Salinan formulir permohonan informasi yang teregistrasi, dan jawaban permohonan informasi dari PPID Pelaksana;</li> <li>▪ Nomor telepon yang dapat dihubungi.</li> </ul>
	<p>Sistem, mekanisme, dan prosedur</p>	<p>A. Permohonan Informasi</p>  <pre> graph LR     A["Pemohon Mengisi Form Permohonan informasi pada laman ppid.diskominfo.jatengprov.go.id"] --&gt; B["Pemohon Menerima ID Pelaporan yang akan dikirimkan melalui email"]     B --&gt; C["Menerima Pelayanan Permohonan Informasi"]   </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon Informasi mengisi formulir permohonan informasi dengan melampirkan identitas pribadi/KTP. Bagi pemohon informasi yang mengatasnamakan organisasi/lembaga/instansi pemerintah/swasta diwajibkan untuk menyertakan salinan Akta Pendirian dan identitas pribadi (KTP) pemohon. Jika permohonan informasi atas nama organisasi/instansi pemerintahan/swasta tidak dilakukan langsung oleh Pimpinan, maka pemohon informasi wajib menyertakan surat kuasa dari Pimpinan organisasi/instansi pemerintahan /swasta;</li> <li>2. Petugas memberikan tanda bukti penerimaan atas permohonan informasi kepada pemohon informasi publik melalui surat elektronik ke alamat pemohon;</li> <li>3. Petugas memproses permohonan informasi publik sesuai dengan formulir permohonan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik;</li> </ol>

4. Apabila ternyata informasi yang dimohon termasuk dalam kategori Informasi Publik yang Dikecualikan sesuai ketentuan yang berlaku, atau tidak dikuasai maka permohonan informasi publik dapat ditolak oleh PPID Pelaksana. Permohonan juga dapat ditolak oleh PPID Pelaksana apabila pemohon informasi tidak memenuhi persyaratan permohonan informasi dan atau diduga beritikad tidak baik terhadap informasi yang dimohonkan;

5. Petugas menyerahkan informasi publik sesuai yang diminta oleh pemohon /pengguna informasi sesuai regulasi yang berlaku;

6. Petugas memberikan tanda bukti penyerahan informasi publik kepada pengguna informasi publik.

#### B. Pengelolaan Keberatan Informasi



1. Pemohon Informasi Publik atau pihak penerima kuasa yang mengajukan keberatan informasi mengisi formulir pengajuan keberatan atas tanggapan dan/atau jawaban informasi publik yang telah diterimanya, dengan melampirkan syarat-syarat pengajuan keberatan.

2. Petugas memberikan salinan formulir keberatan kepada Pemohon Informasi Publik atau pihak penerima kuasa yang mengajukan keberatan informasi sebagai tanda terima pengajuan keberatan;

3. Petugas mencatat permohonan keberatan di buku register keberatan informasi.

4. Petugas mengirimkan surat tanggapan atas keberatan informasi publik beserta tanda terima pengiriman kepada Pemohon dan salinannya kepada

		PPID .
1.	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tanggapan/jawaban atas permohonan informasi Publik diberikan kepada Pemohon maksimal 10 hari kerja sejak permohonan dicatat dalam agenda registrasi, kemudian dapat diperpanjang 7 hari kerja;</li> <li>❖ Tanggapan atas keberatan informasi disampaikan maksimal 30 hari kerja setelah permohonan keberatan teregistrasi</li> </ul>
4	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Prosedur Permohonan Informasi: Jika ada biaya penggandaan/fotokopi/pengiriman/pos menjadi beban bagi pemohon informasi, dengan standar biaya salinan sesuai dengan ketentuan Peraturan Gubernur yang mengatur mengenai Standar Harga Satuan.</li> <li>❖ Prosedur Keberatan Informasi: Tidak ada biaya/tarif</li> </ul>
5	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi Publik;</li> <li>2. Tanggapan atas keberatan informasi publik.</li> </ol>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui konsultasi/Aduan secara langsung;</li> <li>2. Melalui telepon;</li> <li>3. Melalui komunikasi secara elektronik (<i>medsos</i>) pada twitter @kominfo_jtg, instagram @kominfo.jateng</li> <li>4. Aduan melalui call center pada nomor 08112883393</li> </ol>
<b>B. MANUFACTURING</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 78);</li> <li>2. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021</li> </ol>

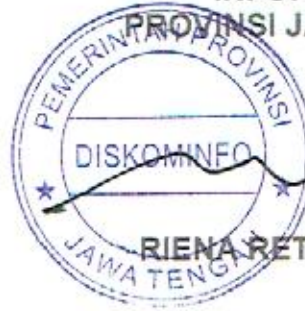
		<p>Tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 37);</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 81 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan informasi Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 10 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 81 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan informasi Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2011 Nomor 10);</li> <li>4. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 43 Tahun 2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2023 Nomor 43);</li> <li>5. Surat Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor 487.22/43 Tahun 2022 Tentang Pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana pada Badan Publik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.</li> </ol>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan Informasi;</li> <li>2. Formulir isian;</li> <li>3. Komputer dan printer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Jaringan internet</li> <li>6. Daftar Informasi Publik dan Dikecualikan PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah.</li> </ol>



3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jabatan Pranata Humas, Pranata Komputer, Arsiparis dan Pelaksana PPID</li> <li>2. Pendidikan S1/D3 Ilmu Komunikasi, Ilmu Komputer, Arsiparis</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang keamanan informasi;</li> <li>4. Memiliki kemampuan mengelola kearsipan dan pendokumentasian data dan informasi.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung melalui Rapat evaluasi awal/akhir tahun</li> <li>2. Sistem pelaporan bulanan, dan tahunan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Minimal 4 (empat) personel, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. (1) Satu personel untuk memberikan pelayanan informasi melalui kanal WhatsApp, layanan tatap muka, surat elektronik, telepon, media sosial;</li> <li>2. (1) Satu personel untuk menyusun konsep jawaban permohonan informasi dan permohonan keberatan dan menyampaikan jawaban permohonan dan keberatan informasi kepada pemohon informasi publik dan pemohon keberatan informasi;</li> <li>3. 2 (dua) personel untuk melakukan pengklasifikasian dan inventarisasi informasi publik yang dikuasai oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah;</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<p>Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan;</li> <li>2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan berupa ruang pelayanan informasi, kursi roda dan jalur akses masuk untuk penyandang disabilitas, speech acessibility tools yang terpasang di website untuk penyandang tuna netra.</li> </ol>

8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada atasan PPID Pelaksana dan PPID baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu;
----	----------------------------	---

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA  
PROVINSI JAWA TENGAH



*[Handwritten signature]*  
RIENA RETNANINGRUM

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]) --&gt; Step1[Buat permohonan dan pilih layanan]     Step1 --&gt; Step2[/Nomor tiket permohonan dan layanan dipilih mundur/]     Step2 --&gt; Step3[Mengetikkan data layanan yang dimohon]     Step3 --&gt; Dec1{Submit}     Dec1 -- TIDAK --&gt; Step3     Dec1 -- YA --&gt; Step4[Diterima Helpdesk]     Step4 --&gt; Dec2{Data lengkap}     Dec2 -- TIDAK --&gt; Step3     Dec2 -- YA --&gt; Step5[Email dikirim ke Pemohon dan Permohonan Diterima tm terimal dan di cek ketersediaan]     Step5 --&gt; Step6[Diterima Kasie / Kabid / Administrator Data Center Dan di disposisikan ke pid]     Step6 --&gt; Step7[Diterima PIC teknis dan di deploy ke system]     Step7 --&gt; Dec3{Deploy selesai?}     Dec3 -- TIDAK --&gt; Step6     Dec3 -- YA --&gt; Step8[/Kirim notif email ke pemohon jika sudah terselesaikan / ditolak/]     Step8 --&gt; End([Selesai])           </pre>

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

		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"> <li>1. Data dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan pelayanan;</li> <li>2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan solusi pengaduan/permintaan pengguna layanan.</li> </ol>
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

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
 KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
 PROVINSI JAWA TENGAH  
 NOMOR : 487.22/581  
 TANGGAL : 28 Maret 2024

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**JENIS LAYANAN : LAYANAN KIRIM TERIMA BERITA**

<b>A. SERVICE DELIVERY</b>		
<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Dinas yang telah ditandatangani baik secara elektronik maupun non elektronik (berstempel dinas jika non elektronik);
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1. Pengiriman Berita / Surat Dinas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan menyerahkan berkas berita/surat dinas melalui loket Kantor Berita;</li> <li>b. Petugas kantor berita menerima dan mengagenda berita;</li> <li>c. Pengguna Layanan memperoleh tanda terima dari petugas loket kantor berita;</li> <li>d. Petugas loket mendistribusikan berita ke operator surat elektronik untuk dikirim ke alamat tujuan berita;</li> <li>e. Khusus untuk berita yang berisi informasi berklasifikasi, akan dikenai prosedur khusus (butir B dan C);</li> <li>f. Setelah pengiriman selesai operator mengumpulkan buku resi pengiriman dan melakukan pencatatan.</li> </ul> <p>2. Pengiriman Berita / Surat Dinas yang berisi Informasi Berklasifikasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan menyerahkan berkas dinas berklasifikasi melalui Kamar Sandi (Kamar Sandi);</li> <li>b. Petugas Kamar Sandi menerima dan mengagenda berita;</li> </ul>

		<p>c. Pengguna layanan memperoleh tanda terima dari petugas Kamar Sandi;</p> <p>d. Petugas Kamar Sandi melakukan proses penyandian berita (enkripsi);</p> <p>e. Petugas Kamar Sandi mentransmisikan berita ke alamat tujuan berita;</p> <p>f. Setelah pengiriman selesai operator mengumpulkan bukti resi pengiriman dan melakukan pencatatan.</p> <p>3. Penerimaan Berita / Surat Dinas yang berisi Informasi Berklasifikasi</p> <p>a. Petugas Kamar Sandi menerima berita berklasifikasi yang terenkripsi;</p> <p>b. Petugas Kamar Sandi menerima dan mengagenda berita;</p> <p>c. Petugas Kamar Sandi melakukan pengupasan berita (deskripsi);</p> <p>d. Petugas Kamar Sandi mengirimkan berita terkupas ke alamat tujuan berita</p> <p>4. Bagan / Alur Mekanisme Kirim Terima Berita dapat dilihat pada SOP Penerimaan / Pengiriman Berita yang dapat diunduh pada <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1NVMqQwflr5yUa0eNJ7kQ7gnCngOeTQBn?usp=drive_link">https://drive.google.com/drive/folders/1NVMqQwflr5yUa0eNJ7kQ7gnCngOeTQBn?usp=drive_link</a></p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>1. Pengiriman Berita/Surat Dinas : 120 menit;</p> <p>2. Pengiriman Berita/Surat Dinas yang berisi informasi Berklasifikasi : 150 menit;</p> <p>3. Penerimaan Berita/Surat Dinas yang berisi Informasi Berklasifikasi : 150 menit.</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk pelayanan	<p>1. Penerimaan Berita/Surat Dinas;</p> <p>2. Pengiriman Berita/ Surat Dinas;</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>1. Melalui Koordinasi Langsung di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah;</p> <p>2. Melalui Telepon Seluler 0811-2607-754 ;</p> <p>3. Melalui Komunikasi Secara Elektronik (<i>email</i>) <a href="mailto:diskominfo@jatengprov.go.id">diskominfo@jatengprov.go.id</a></p>

## B. MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;</li><li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li><li>6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;</li><li>7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Publik;</li><li>8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah;</li><li>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>10. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 70 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah;</li><li>11. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Dan Perlindungan Informasi Berklasifikasi Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah;</li><li>12. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Persandian Untuk Pengamanan Informasi Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah;</li></ol>
----	-------------	---



		<p>13. Peraturan Gubernur Nomor 25 Tahun 2023 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi Pemerintah Daerah;</p> <p>14. Peraturan Gubernur Nomor 41 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perangkat Komputer khusus enkripsi / deskripsi dokumen;</li> <li>2. Aplikasi untuk enkripsi / deskripsi dokumen;</li> <li>3. Dongle untuk enkripsi / deskripsi dokumen;</li> <li>4. Jaringan Telepon;</li> <li>5. Komputer;</li> <li>6. Printer;</li> <li>7. Scanner;</li> <li>8. Jaringan Internet;</li> <li>9. Database Alamat Email;</li> <li>10. Buku Agenda;</li> <li>11. Kertas HVS.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan Minimal SMA/SMK;</li> <li>2. Mempunyai Kualifikasi Ahli Sandi;</li> <li>3. Mempunyai Kemampuan untuk Menggunakan <i>Scanner</i>;</li> <li>4. Mempunyai Kemampuan untuk Menggunakan Aplikasi Enkripsi / Deskripsi Dokumen;</li> <li>5. Mempunyai Kemampuan untuk Menggunakan Komputer dan mengelola surat elektronik;</li> <li>6. Mempunyai Kemampuan Mengagenda pengiriman dan Penerimaan Berita.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh Atasan Langsung;</li> <li>2. Sistem Pelaporan Bulanan.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, tanpa biaya, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan;</li> </ol>

		2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu;

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
PROVINSI JAWA TENGAH



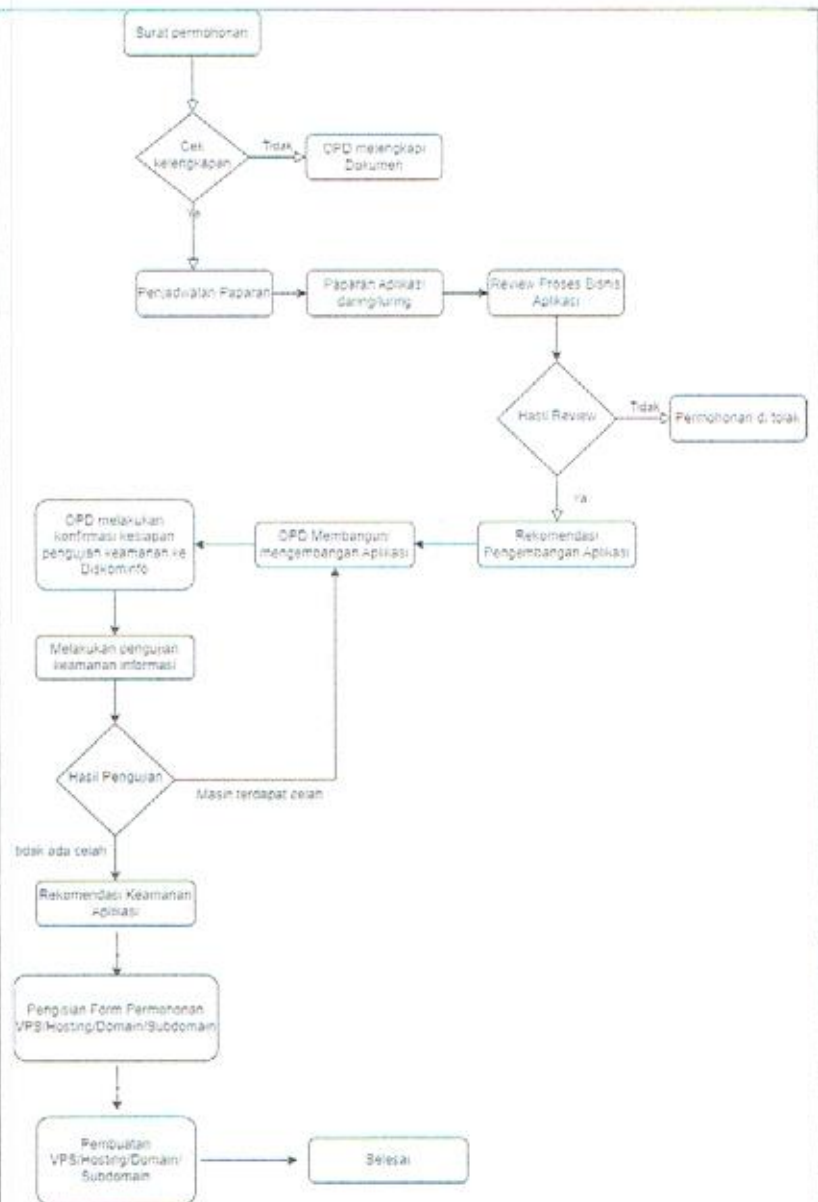
RIENA RETNANINGRUM

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
 KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
 PROVINSI JAWA TENGAH  
 NOMOR : 407.22/581  
 TANGGAL : 28 Maret 2024

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**JENIS LAYANAN : REKOMENDASI PENGEMBANGAN APLIKASI OPD**

A. SERVICE DELIVERY		
N O	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. REKOMENDASI TEKNIS SISTEM/APLIKASI</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Rekomendasi Teknis Aplikasi;</li> <li>2. Dokumen jadwal pembuatan aplikasi;</li> <li>3. Aplikasi yang akan dibangun harus sesuai Arsitektur SPBE;</li> <li>4. Dokumen bagan alur (flowchart).</li> </ol> <p>B. REKOMENDASI KEAMANAN SISTEM/APLIKASI</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah melalui tahapan Rekomendasi Teknis Aplikasi</li> <li>2. Form Checklist Standar Teknis Keamanan Aplikasi</li> <li>3. Environment aplikasi : development, atau di Server Pentest</li> </ol> <p>C. PENGISIAN FORM PERMOHONAN HOSTING/DOMAIN/SUBDOMAIN</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Form Permohonan VPS;</li> <li>2. Form Permohonan Domain/Subdomain;</li> <li>3. Form Permohonan VPN;</li> <li>4. Form Permohonan Hosting.</li> </ol>

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur



1. OPD mengirimkan surat permohonan melalui aplikasi persuratan atau daring melalui <https://diskominfo.jatengprov.go.id/domain>
2. Surat permohonan diterima oleh Sekretariat dan didisposisi ke Bidang E-Government, Bidang PDKI dan Bidang TIK
3. Bidang E-Government mengecek kelengkapan dokumen dari pemohon
4. Bidang E-Government melakukan penjadwalan paparan aplikasi yang diusulkan
5. Bidang E-Government melakukan review proses bisnis aplikasi yang diusulkan
6. Bidang E-Government menerbitkan Rekomendasi Pengembangan Aplikasi setelah melalui proses review dan dinyatakan layak untuk dikembangkan
7. bidang TIK menyiapkan server pentest jika pemohon membutuhkan server pentest setelah aplikasi selesai terbangun
8. Bidang PDKI memberikan rekomendasi pengembangan sesuai secure SDLC dan

		<p>memberikan form checklist standar keamanan aplikasi untuk dapat dijadikan panduan dan dilengkapi disahkan dengan tanda tangan pimpinan OPD</p> <p>9. Bidang PDKI melakukan pengujian keamanan setelah aplikasi dinyatakan selesai tahap pengembangan</p> <p>10. Bidang TIK sesuai hasil rapat Rekomtek, jika membutuhkan VPS/Domain/Subdomain, pemohon diminta mengisi form permohonan. dengan syarat telah terbit rekomtek dari E Gov dan Hasil Pentest yang menyatakan aman</p> <p>11. Bidang TIK membuat VPS/Domain/Subdomain sesuai spek di Form Permohonan.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>1. Waktu operasional layanan :</p> <p>a. 07.00-15.30 WIB (Senin-Kamis)</p> <p>b. 07.00-14.00 WIB (Jumat)</p> <p>c. <i>Off Service</i> (Sabtu, Minggu dan Hari Libur Nasional)</p> <p>2. Permintaan Rekomendasi Teknis yang masuk akan diproses dalam waktu operasional layanan yaitu 12 (dua belas) hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Bidang E-Government.</p> <p>3. Rekomendasi keamanan informasi akan diproses dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Bidang PDKI, dan aplikasi siap untuk di uji</p> <p>4. Bidang TIK akan membuat VPS/Domain/Subdomain dalam 1 (satu) hari kerja setelah form permohonan disetujui Kabid TIK, dan lampiran hasil rekomtek dan hasil pentest terpenuhi</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk pelayanan	<p>Rekomendasi Pengembangan Aplikasi yang terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Rekomendasi Teknis Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika</li> <li>• Rekomendasi Keamanan Aplikasi</li> <li>• VPS/Domain/Subdomain</li> </ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>1. Melalui konsultasi langsung;</p> <p>2. Melalui telepon;</p> <p>3. Melalui surat elektronik.</p>
<b>B. MANUFACTURING</b>		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016</p>

Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

3. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang—Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik;
6. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Nomor 5 Tahun 2015, tanggal & Februari 2015, tentang Peraturan Menteri Komunikasi dan informatika Tentang Registrasi Nama Domain Instansi penyelenggara Negara;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 49 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi;
12. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 70 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah;
13. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 89 Tahun 2016 Tentang Sistem Manajemen Informasi Terintegrasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah;
14. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 40 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
15. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang rapat;</li> <li>2. Komputer/Laptop;</li> <li>3. Printer;</li> <li>4. Jaringan internet;</li> <li>5. Database kelembagaan;</li> <li>6. Daring (Zoom)</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal Strata-1 (S1) bidang analisis sistem/programmer/ keamanan informasi/jaringan komputer/data analisis;</li> <li>2. Mempunyai kemampuan untuk menganalisa sistem, keamanan informasi, menganalisa kebutuhan spesifikasi server untuk suatu aplikasi, menganalisa data;</li> <li>3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang analisis sistem/programmer/ keamanan informasi/jaringan komputer/data analisis;</li> <li>4. Memiliki pengetahuan arsitektur SPBE</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Rapat pleno;</li> <li>3. Sistem pelaporan bulanan;</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Tim Rekomendasi Teknis Pengembangan Aplikasi terdiri dari 3 (tiga) bagian :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tim Teknis Aplikasi Bidang E-Government (minimal 8 personel)</li> <li>2. Tim Keamanan Sistem Bidang Persandian dan Keamanan Informasi (minimal 2 personel)</li> <li>3. Tim Infrastruktur TIK (minimal 2 personel)</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan pelayanan;</li> <li>2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Kepala Dinas Kominfo, baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**PROVINSI JAWA TENGAH**



**RIENA RETNANINGRUM**

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
 KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
 PROVINSI JAWA TENGAH  
 NOMOR : 487.22/581  
 TANGGAL : 28 Maret 2024

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**JENIS LAYANAN : PENGADUAN MASYARAKAT**

A. SERVICE DELIVERY		
N O	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor wajib menyertakan nomor HP;</li> <li>2. Pelapor wajib mencantumkan lokasi aduan;</li> <li>3. Pelapor wajib menyampaikan kronologi permasalahan dengan jelas, menggunakan bahasa yang sopan, mudah dipahami dan tidak mengandung SARA serta bukti dukung yang sesuai;</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan masuk ke admin pengelola akun pada Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat (TPPM) Provinsi melalui media komunikasi yang ada, yakni :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. website laporgub.jatengprov.go.id;</li> <li>b. aplikasi LaporGub di ponsel berbasis android dan ios;</li> <li>c. akun X LaporGub @LaporGub_;</li> <li>d. akun Facebook dan Fanspage LaporGub;</li> <li>e. akun Instagram LaporGub @laporgub.jtg;</li> <li>f. pesan singkat (SMS dan whatsapp) ke nomor 08112920200;</li> <li>g. hotline melalui nomor (024) 8441256.</li> </ol> </li> <li>2. Admin pengelola akun pada TPPM Provinsi meneruskan pengaduan kepada Admin pengelola akun pada TPPM Unit sesuai dengan klasifikasi masing-masing aduan;</li> <li>3. Masing-masing Admin pengelola akun pada TPPM Unit meneruskan pengaduan kepada TPPM Unit di lingkungan masing-masing untuk merumuskan tanggapan atas pengaduan masyarakat;</li> <li>4. Admin pengelola akun pada TPPM Unit mengirimkan rumusan tanggapan atas pengaduan masyarakat kepada Admin pengelola akun pada TPPM Provinsi. Pengelola akun pada TPPM Provinsi mengirimkan atau mengunggah tanggapan atas pengaduan masyarakat ke media komunikasi yang telah ditentukan;</li> </ol>



		5. Setiap pimpinan OPD, instansi Vertikal, BUMN/BUMD dan Bupati/Wali Kota wajib menindaklanjuti aduan dengan penyelesaian masalah yang diajukan, bisa dengan perbaikan manajemen layanan yang diajukan, pemeriksaan atau klarifikasi dugaan pelanggaran atau penyelewengan oleh aparat pemerintah, maupun pemenuhan hak pelapor.
	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respon awal terhadap aduan maksimal 12 jam setelah aduan diterima oleh Admin pengelola akun TPPM Provinsi;</li> <li>2. Pengiriman atau unggahan tanggapan dari TPPM Unit atas pengaduan masyarakat melalui media komunikasi maksimal yang ditentukan maksimal 6 (enam) hari kerja.</li> </ol>
3.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif
4.	Produk pelayanan	Penanganan atas aduan masyarakat
5.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Melalui media komunikasi, yakni</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website <a href="http://laporgub.jatengprov.go.id">laporgub.jatengprov.go.id</a>;</li> <li>2. Aplikasi LapoGub di ponsel berbasis android dan ios</li> <li>3. Akun X LapoGub @LapoGub_;</li> <li>4. Akun Facebook dan Fanspage LapoGub;</li> <li>5. Akun Instagram LapoGub @laporgub.jtg;</li> <li>6. Pesan singkat (SMS dan whatsapp) ke nomor 08112920200;</li> <li>7. Hotline melalui nomor (024) 8441256.</li> </ol>
<b>B. MANUFACTURING</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) yang telah diubah dengan 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>2. Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2003 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>3. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik [Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5033];</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <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 Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018 Nomor 13).</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang rapat;</li> <li>2. Komputer;</li> <li>3. Printer;</li> <li>4. Jaringan internet;</li> <li>5. Database kelembagaan;</li> <li>6. Handphone dan nomor khusus (untuk berkoordinasi dengan PIC melalui WA)</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>2. Mampu mengoperasikan web dan aplikasi berbasis internet</li> <li>3. Mampu mengoperasikan Google Doc, Google Slide dan Google Sheet</li> <li>4. Memiliki kemampuan untuk cepat tanggap dan komunikatif;</li> <li>5. Memiliki ketelitian dalam menganalisis aduan</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Sistem evaluasi bulanan.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Admin Disposisi tugas : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengelola (mendisposisi dan menolak) aduan yang masuk melalui sistem Laporgub dari kanal Website, Aplikasi, SMS, dan Whtasapp sesuai SOP yang telah ditentukan.</li> <li>- Berkoordinasi dengan PIC Laporgub di masing-masing OPD,Instansi Vertikal,BUMN/BUMD dalam rangka penanganan/penyelesaian aduan.</li> </ul> </li> <li>2. Admin X tugas : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan mapping dan merespon pada kolom komentar dan direct message (DM) akun X @Laporgub_ yang bersifat aduan/permohonan informasi sesuai SOP yang telah ditentukan.</li> <li>- Memberikan informasi/edukasi bagi para pengguna media sosial X perihal layanan pengaduan Laporgub (biasanya berupa konten).</li> </ul> </li> </ol>

		<p>3. Admin Facebook tugas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan mapping dan merespon pada kolom komentar dan direct message (DM) akun facebook LapoGub yang bersifat aduan/permohonan informasi sesuai SOP yang telah ditentukan.</li> <li>- Memberikan informasi/edukasi bagi para pengguna media sosial facebook perihal layanan pengaduan LapoGub (biasanya berupa konten).</li> </ul> <p>4. Admin Instagram tugas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan mapping dan merespon pada kolom komentar dan direct message (DM) akun instagram @lapogub.jtg yang bersifat aduan/permohonan informasi sesuai SOP yang telah ditentukan.</li> <li>- Memberikan informasi/edukasi bagi para pengguna media sosial instagram perihal layanan pengaduan LapoGub (biasanya berupa konten).</li> </ul> <p>5. Admin Hotline tugas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menerima aduan/permohonan informasi dari pelapor melalui kanal hotline LapoGub.</li> <li>- Memberikan feedback atas aduan/permohonan informasi yang disampaikan pelapor.</li> </ul>
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan pelayanan;</li> <li>2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.</li> </ol> <p>contoh:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nama dan nomor handphone hanya ditampilkan untuk Pelapor dan Admin Gubernur</li> <li>- Telah tersedia fitur private pada proses pengajuan aduan;</li> <li>- Telah tersedia fitur diskusi yang sifatnya rahasia (hanya diketahui oleh pelapor, instansi yang menangani, dan Admin Gubernur)</li> </ul>

8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.
----	----------------------------	---

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



**RIINA RETNANINGRUM**

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] --&gt; B{Dapat diselesaikan?}     B -- Ya --&gt; C[Proses Aduan/Permintaan/Insiden]     B -- Tidak --&gt; D[Membuat Tiket]     D --&gt; E[Mengeksekusi berdasarkan Jenis]     E --&gt; F{Permasalahan Diteruskan?}     F -- Ya --&gt; G[Manajemen Operasional &amp; Desain Sistem]     F -- Tidak --&gt; H[Manajemen Perubahan]     H --&gt; I[Manajemen Perubahan]     I --&gt; J{Permasalahan Diteruskan?}     J -- Ya --&gt; G     J -- Tidak --&gt; K[Manajemen Keamanan Informasi]     K --&gt; L{Dapat Dipelekan?}     L -- Ya --&gt; M[Menyampaikan Solusi]     L -- Tidak --&gt; G     G --&gt; M     M --&gt; N[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"> <li>5. LaporanGub;</li> <li>6. Tatapraja; dan</li> <li>7. Website Pemerintah Provinsi Jawa Tengah (<a href="http://jatengprov.go.id">jatengprov.go.id</a>)</li> </ul>
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"> <li>1. Telepon : 024-8319140</li> <li>2. Faksimili : 024-8319328</li> <li>3. Email : <a href="mailto:diskominfo@jatengprov.go.id">diskominfo@jatengprov.go.id</a></li> <li>4. Surat : Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah, Jl. Menteri Supeno I No. 2, Mugasari, Kec. Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50243</li> </ul>
<b>B. MANUFACTURING</b>		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;</li> <li>2. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.</li> </ul>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Nomor kontak tunggal Service Desk;</li> <li>2. Email tunggal Service Desk;</li> <li>3. Ticketing aduan/permintaan.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan perangkat teknologi informasi dan komunikasi (komputer, smartphone);</li> <li>2. Memiliki pengetahuan terhadap aplikasi elektronik yang dikelola Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah;</li> <li>3. Mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi menerima dan merespon keluhan, gangguan, masalah, dan permintaan dari pengguna aplikasi elektronik;</li> <li>4. Memiliki kemampuan memberikan solusi atas keluhan, gangguan, masalah, dan permintaan dari pengguna aplikasi elektronik.</li> </ul>
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Monitoring dan Evaluasi;</li> <li>3. Pemanfaatan manajemen service desk berbasis elektronik.</li> </ul>
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"> <li>1. e-Planning (1 personel);</li> <li>2. e-Budgeting (1 personel);</li> <li>3. e-Penatausahaan (4 personel);</li> <li>4. e-Controlling (1 personel);</li> <li>5. LaporanGub (2 personel);</li> </ul>

		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**