



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Menteri Supeno 1 Nomor 2 Semarang Telepon 024-8319140
Faksimile 024-8319328 Laman <http://www.jatengprov.go.id>
Surat Elektronik diskominfo@jatengprov.go.id

NOTA DINAS

Kepada Yth. : KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Lewat Yth. : SEKRETARIS DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Dari : KEPALA BIDANG E-GOVERNMENT DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Tembusan : 1. KEPALA BIDANG PERSANDIAN DAN KEAMANAN INFORMASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
2. KEPALA BIDANG TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Tanggal : 25 November 2024
Nomor : 500.12.6/1099
Hal : Laporan Pelaksanaan Tinjauan Manajemen SMLTI ISO 20000-1:2018

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah telah melaksanakan kembali Tinjauan Manajemen Sistem Manajemen Layanan TI (SMLTI) ISO 20000-1:2018 pada hari Kamis, 21 November 2024 dalam rangka persiapan pemenuhan Sertifikasi ISO 20000-1:2018 tentang Manajemen Layanan Teknologi Informasi.

Berikut kami sampaikan hasil pelaksanaan Tinjauan Manajemen SMLTI ISO 20000-1:2018 Diskominfo Provinsi Jawa Tengah:

1. Audit Internal SMLTI ISO 20000-1:2018 telah dilaksanakan pada Selasa - Rabu, 15 - 16 Oktober 2024 dengan dihadiri oleh Tim Audit Internal ISO dan perwakilan dari Anggota Tim SMLTI;
2. Dari pelaksanaan Audit Internal tersebut, ditetapkan sebanyak 33 temuan yang mencakup seluruh klausul dari Standar ISO 20000-1:2018 dan seluruh temuan tersebut telah ditindaklanjuti;
3. Sesuai dengan dokumen Kebijakan SMLTI, implementasi SMLTI di Diskominfo Prov. Jateng telah dilaksanakan berdasarkan Peraturan Eksternal (Regulasi) dan Internal (Kebijakan dan Prosedur, SOP) yang berlaku;
4. Penilaian risiko telah dikelola dalam bentuk *Risk Register* (Daftar Risiko) dan ditetapkan sebanyak 23 risiko dimana sebanyak 6 risiko diantaranya memerlukan tindakan Mitigasi untuk dapat menurunkan nilai risiko sisa yang diharapkan (*residual risk*);
5. Sasaran SMLTI telah dicapai dan terpenuhi, yang meliputi 5 sasaran sebagai berikut:
 - a) Peningkatan Keandalan Infrastruktur TI;
 - b) Peningkatan Kualitas Layanan TI;
 - c) Kepatuhan terhadap Standar dan Regulasi TI;
 - d) Penggunaan Teknologi yang Optimal;
 - e) Pengelolaan Risiko TI yang Efektif;
6. Pelaksanaan Audit Eksternal SMLTI ISO 20000-1:2018 akan diselenggarakan dengan lembaga sertifikasi PT TÜV SÜD Indonesia dalam 2 tahap:
 - Stage 1: Rabu, 13 November 2024;
 - Stage 2: Kamis - Jumat, 28 - 29 November 2024;
7. Audit Eksternal ISO 20000-1:2018 Stage 1 telah dilaksanakan pada Rabu, 13 November 2024 dengan dihadiri oleh 1 orang Auditor Eksternal PT TÜV SÜD Indonesia dan seluruh Anggota Tim SMLTI;
8. Status keputusan tindakan pada Tinjauan Manajemen sebelumnya adalah sebagai berikut:
 - a) Menyesuaikan agenda Tinjauan Manajemen dengan prosedur yang berlaku;
 - b) Mendokumentasikan identifikasi peluang perbaikan untuk peningkatan secara berkesinambungan;
9. Dari pelaksanaan Audit Eksternal, tidak terdapat temuan *Major* maupun *Minor*, ditetapkan sebanyak 5 temuan AOC (*Area of Concern*) dan seluruh temuan tersebut telah ditindaklanjuti, yaitu:
 - a) Identifikasi perubahan iklim sebagai isu eksternal dan pihak ketiga;
 - b) Identifikasi teknologi pendukung SMLTI dalam dokumen *Service Management Plan*;

- c) Klarifikasi *major incident* dan pengelolaannya dalam SOP Manajemen Insiden;
 - d) Penyesuaian agenda Tinjauan Manajemen dengan prosedur yang berlaku;
 - e) Dokumentasi kriteria dan hasil peluang perbaikan;
10. Hasil pemantauan dan pengukuran telah dilaporkan dalam Laporan Kinerja Triwulan bulan Agustus, Laporan Kinerja Triwulan bulan November, dan Laporan Perubahan Dokumen;
 11. Hasil pemenuhan sasaran SMLTI telah dilaporkan dalam Laporan Sasaran SMLTI;
 12. Identifikasi peluang perbaikan (*improvement*) telah diatur dalam SOP *Continuous Service Improvement* dan dituangkan dalam dokumen *Service Improvement Plan* sebagai berikut:
 - Penambahan *tagging* pada aplikasi e-Planning berdasarkan sub-sub data;
 - Untuk alur dalam manajemen *Helpdesk*, eskalasi ke Tim Teknis cukup ke satu orang saja dan harus terus dipantau penanganannya.

Demikian disampaikan, selanjutnya mohon arahan.



KEPALA BIDANG E-GOVERNMENT DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA
PROVINSI JAWA TENGAH

ISWAHYUDI, S.KOM., M.Kom
Pembina
NIP 19860921 200903 1 002





PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang Telepon 024-8319140
Faksimile 024-8319328 Laman <http://www.jatengprov.go.id>
Surat Elektronik diskominfo@jatengprov.go.id

Nomor : 500.12.6.1/1070
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Narasumber

Semarang, 11 November 2024
Kepada
Yth. Direktur Utama PT.Sigap Tangkas Mandiri
di-
Bandung

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah akan menyelenggarakan kegiatan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Manajemen Layanan dan Pemanfaatan SPLP Pusat Serta SPL-IPPD) yang dilaksanakan pada :

Hari : Kamis - Jumat
Tanggal : 21 - 22 November 2024
Pukul : 15.00 WIB s.d. Selesai
Tempat : Ruang Sekuro 1, Sekuro Village Beach Resort Kabupaten Jepara
Acara : Evaluasi SPBE (Manajemen Layanan dan Pemanfaatan SPLP Pusat Serta SPL-IPPD)

Sehubungan hal tersebut, dimohon menugaskan 2(dua) orang menjadi **Narasumber dan Pendamping dengan materi Evaluasi Manajemen Layanan** dalam kegiatan dimaksud.

Konfirmasi dan koordinasi lebih lanjut dapat menghubungi Ardyanta Yoga Utama (081390999300).

Demikian untuk menjadi maklum atas kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Plt. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI JAWA TENGAH
Kepala Biro Organisasi



Ditandatangani secara elektronik oleh:

DADANG SOMANTRI, ATD, MT
Pembina Utama Madya
NIP 19650622 198703 1 007

TEMBUSAN:

- 1. Sekretaris Daerah;
- 2. Asisten Administrasi





PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang Telepon 024-8319140
Faksimile 024-8319328 Laman <http://www.jatengprov.go.id>
Surat Elektronik diskominfo@jatengprov.go.id

Nomor : 500.12.6.1/1054
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Narasumber
Evaluasi SPBE

Semarang, 05 November 2024

Kepada

Yth. Staf Ahli Gubernur Jawa Tengah Bidang
Pemerintahan, Hukum, dan Politik
Bapak Edy Supriyanta, ATD, SH, MM

di-
Semarang

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah akan menyelenggarakan kegiatan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Manajemen Layanan dan Pemanfaatan SPLP Pusat Serta SPL-IPPD) yang dilaksanakan pada :

Hari : Kamis - Jumat
Tanggal : 21 - 22 November 2024
Pukul : 19.00 WIB s.d. Selesai
Tempat : Ruang Sekuro 1, Sekuro Village Beach Resort Kabupaten Jepara
Acara : Evaluasi SPBE (Manajemen Layanan dan Pemanfaatan SPLP
Pusat Serta SPL-IPPD)

Sehubungan hal tersebut, kami mohon kesediaan Bapak menjadi **Narasumber** pada kegiatan dimaksud dengan materi **Tim Efektif dan Pelayanan Publik**

Konfirmasi dan koordinasi lebih lanjut dapat menghubungi Ardyanta Yoga Utama (081390999300).

Demikian untuk menjadi maklum atas kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Plt. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI JAWA TENGAH
Kepala Biro Organisasi



Ditandatangani secara
elektronik oleh:

DADANG SOMANTRI, ATD, MT
Pembina Utama Madya
NIP 19650622 198703 1 007

TEMBUSAN:

1. Sekretaris Daerah;
2. Asisten Administrasi

