



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN DIGITAL PROVINSI JAWA TENGAH

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN DIGITAL
PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR 000.8.3.2/27 TAHUN 2026
TANGGAL 18 September 2026

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN DIGITAL PROVINSI JAWA TENGAH

KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN DIGITAL
PROVINSI JAWA TENGAH,

- Menimbang : a. bahwa Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital merupakan perangkat daerah Provinsi Jawa Tengah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar di bidang komunikasi dan informatika, statistik, serta persandian;
- b. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan publik yang berkualitas, akuntabel, dan transparan, perlu menetapkan Standar Pelayanan Publik sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah tentang Standar Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang telah diubah beberapa kali, terakhir kali dengan Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- 58 Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6867);
6. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 5 Tahun 2025 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2025 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 169);

10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
11. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);
16. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741);
17. 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);

18. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 40 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2022 Nomor 40);
19. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2026 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Dan Badan (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2026 Nomor 2);
20. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 3 Tahun 2026 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Dan Fungsi, Susunan Organisasi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2026 Nomor 3).

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah untuk seluruh jenis, meliputi:

I. Urusan Kesekretariatan

1. Layanan Permintaan Informasi Publik melalui PPID Pelaksana;
2. Layanan Pengajuan Keberatan Informasi Publik melalui PPID Pelaksana;
3. Layanan Magang Pelajar dan Mahasiswa;
4. Layanan Aduan/Laporan Masyarakat.

II. Urusan Komunikasi dan Informatika

1. Layanan Permintaan Peliputan dan Publikasi Kegiatan;
2. Layanan Permohonan Penayangan Informasi di Videotron Milik Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah;
3. Layanan Klarifikasi Hoaks;
4. Layanan Rekomendasi Pengembangan Aplikasi;
5. Layanan Fasilitasi Jaringan Intra Pemerintah Daerah dan Internet Perangkat Daerah;
6. Layanan Pemasangan WiFi Publik;
7. Layanan Penanganan Gangguan Infrastruktur TIK;
8. Layanan Penanganan Gangguan WiFi Publik;

9. Layanan Permohonan Pemanfaatan Data Cloud;
10. Layanan Permohonan Pembuatan Sub Domain dan Hosting Server;
11. Layanan Permohonan Pengaktifan Kembali Virtual Machine Nonaktif.

III. Urusan Persandian

1. Layanan Konsultasi Penerapan Keamanan Informasi;
2. Literasi Keamanan Informasi dalam Rangka Peningkatan Kesadaran Keamanan Informasi;

IV. Urusan Statistik

1. Layanan Publikasi Data Statistik Sektoral

- KEDUA : Rincian unsur layanan publik urusan kesekretariatan sebagaimana tercantum di dalam klausul KESATU nomor I terdapat di dalam Lampiran I Keputusan ini;
- KETIGA : Rincian unsur layanan publik urusan komunikasi dan informatika sebagaimana tercantum di dalam klausul KESATU nomor II terdapat di dalam Lampiran II Keputusan ini;
- KEEMPAT : Rincian unsur layanan publik urusan persandian sebagaimana tercantum di dalam klausul KESATU nomor III terdapat di dalam Lampiran III Keputusan ini;
- KELIMA : Rincian unsur layanan publik urusan statistik sebagaimana tercantum di dalam klausul KESATU nomor IV terdapat di dalam Lampiran IV Keputusan ini;
- KEENAM : Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah menetapkan petugas khusus layanan dan petugas pengelola pengaduan;
- KETUJUH : Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah menyusun, menetapkan maklumat pelayanan sebagai janji dan/atau komitmen pelaksanaan Standar Pelayanan;
- KEDELAPAN : Standar Pelayanan dalam Keputusan ini wajib ditaati dan dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan, oleh seluruh unsur penyelenggara pelayanan publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah;

KESEMBILAN: Rincian Standar Pelayanan serta Maklumat Pelayanan dipublikasikan melalui kanal media yang dikelola mandiri oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah;

KESEPULUH: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan adanya Keputusan baru yang menyatakan bahwa Keputusan ini tidak berlaku/dicabut. Apabila ada perubahan/perbaikan yang bersifat substantif maka Keputusan ini akan diubah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Ditetapkan di Semarang
pada 18 September 2026

KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN DIGITAL
PROVINSI JAWA TENGAH,



LILIK HENRY RISTANTO

SALINAN: Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika Dan Digital ini disampaikan kepada Yth.:

1. Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah;
2. Inspektur Provinsi Jawa Tengah
3. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah.

LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN DIGITAL
PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR: 000.8.3.2/27 TAHUN 2026
TANGGAL: 18 September 2026

I. URUSAN KESEKRETARIATAN

1. LAYANAN PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK MELALUI PPID PELAKSANA

A. SERVICE DELIVERY

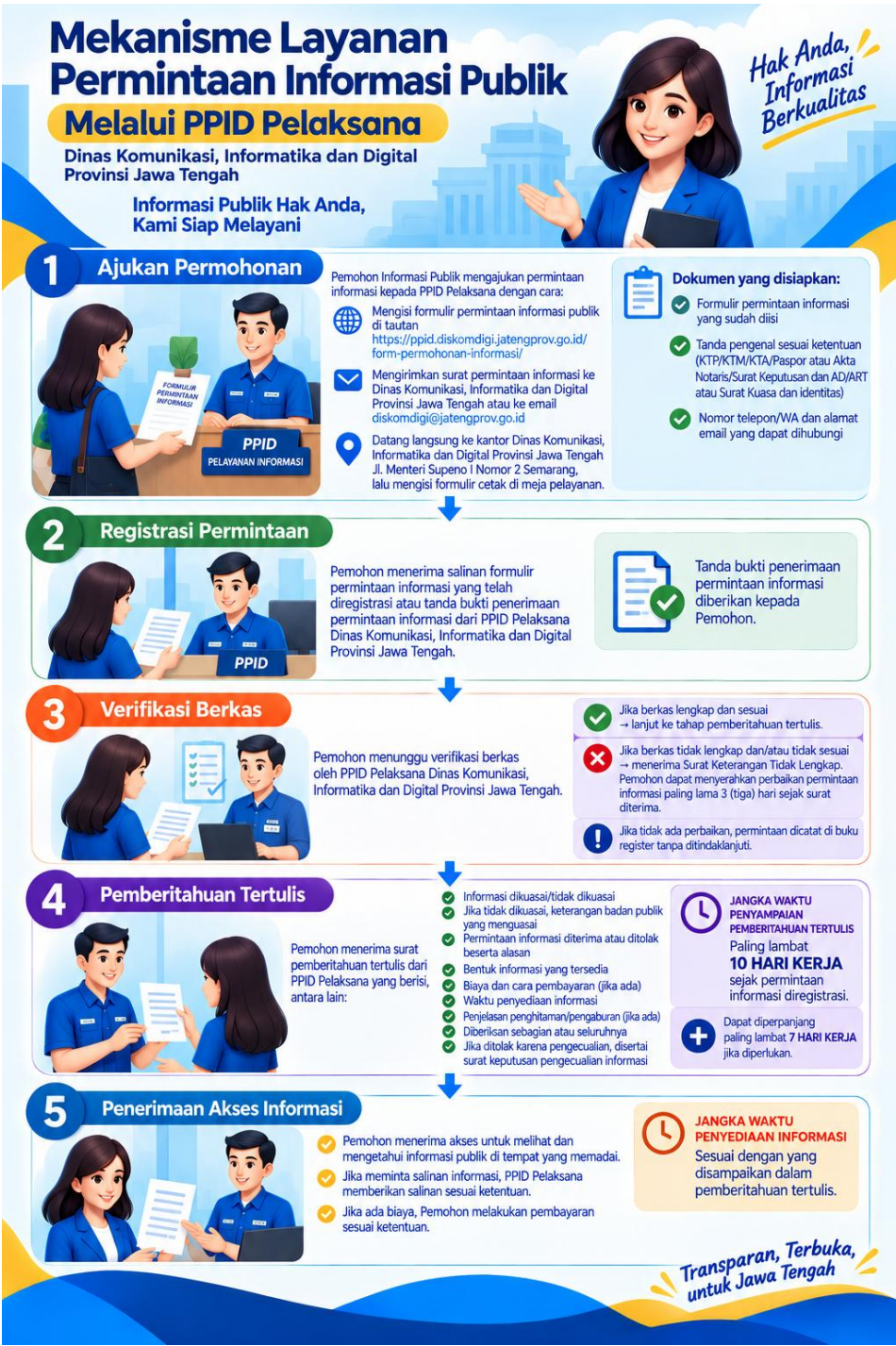
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pengguna Layanan ini Pemohon Informasi Publik yang merupakan warga negara dan/atau badan hukum Indonesia sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Surat kepada PPID Pelaksana yang dikirimkan ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang, atau melalui alamat surel ke diskomdigi@jatengprov.go.id. • Surat Permintaan Informasi Publik wajib mencantumkan paling sedikit: ➤ nama lengkap orang perorangan atau badan hukum atau kuasanya; ➤ nomor induk kependudukan sesuai kartu tanda penduduk atau nomor surat keputusan pengesahan badan hukum dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia; ➤ alamat pengguna dan nomor telepon yang dapat dihubungi ➤ surat kuasa khusus dalam hal Permintaan Informasi Publik dikuasakan kepada pihak lain; ➤ rincian Informasi yang diminta; ➤ tujuan penggunaan Informasi; ➤ cara memperoleh Informasi; dan ➤ cara mengirimkan Informasi. c. Selain surat kepada Atasan PPID Pelaksana, Permintaan Informasi Publik dilakukan dengan mengisi Formulir Permintaan Informasi Publik:

No	Komponen	Uraian
		• Formulir tersedia dalam bentuk cetak di kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang atau daring melalui tautan https://ppid.diskomdigi.jatengprov.go.id/form-permohonan-informasi/. • Seluruh isian Formulir Permintaan Informasi Publik wajib diisi, yakni memuat: ➤ nomor pendaftaran yang diisi oleh Petugas Layanan setelah Permintaan Informasi Publik diregistrasi; ➤ nama lengkap orang perorangan atau badan hukum atau kuasanya; ➤ nomor induk kependudukan sesuai kartu tanda penduduk atau nomor surat keputusan pengesahan badan hukum dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia; ➤ alamat dan nomor telepon/e-mail Pengguna Layanan yang dapat dihubungi; ➤ surat kuasa khusus dalam hal Permintaan Informasi Publik dikuasakan kepada pihak lain; ➤ rincian Informasi yang diminta; ➤ tujuan penggunaan Informasi; ➤ cara memperoleh Informasi; dan ➤ cara mengirimkan Informasi d. Tanda pengenal, berupa (pilih salah satu) • Pemohon pribadi/perorangan: Salinan KTP/KTM/KTA/Paspor yang masih berlaku • Pemohon lembaga/organisasi berbadan hukum: Akta Notaris/Surat Keputusan dari Kementerian Hukum dan HAM perihal pembentukan, dan AD/ART lembaga/Organisasi/Perusahaan • Pemohon yang merupakan perwakilan/representasi kelompok masyarakat: Surat Kuasa dan Salinan identitas pribadi pemohon

No	Komponen	Uraian
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Ajukan Permohonan Pengguna Layanan mengajukan Permintaan Informasi Publik dengan cara: • Mengirimkan Surat Permintaan Informasi ke Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang, atau melalui alamat surel ke diskomdigi@jatengprov.go.id. • Mengisi formulir permintaan informasi publik di tautan https://ppid.diskomdigi.jatengprov.go.id/form-permohonan-informasi/ • Datang ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, lalu mengisi formulir cetak yang tersedia di meja pelayanan. b. Registrasi Permintaan Pemohon Informasi Publik menerima Salinan Formulir Permintaan Informasi yang telah dibubuhi nomor registrasi oleh Petugas Layanan atau Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik; c. Verifikasi Berkas Pemohon Informasi Publik menunggu verifikasi berkas oleh PPID Pelaksana Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah: • Jika Permintaan Informasi Publik dan persyaratannya dinyatakan lengkap dan sesuai maka Pemohon menunggu pemberitahuan tertulis; • Jika Permintaan Informasi Publik dan persyaratannya dinyatakan tidak lengkap dan/atau tidak sesuai, Pemohon Informasi Publik menerima Surat Keterangan Tidak Lengkap. Pemohon dapat menyerahkan perbaikan Permintaan Informasi Publik paling lama 3 (tiga) hari sejak Surat Keterangan Tidak Lengkap diterima oleh Pemohon.

No	Komponen	Uraian
		• Jika Pemohon Informasi Publik tidak menyerahkan perbaikan Permintaan Informasi Publik sesuai dengan substansi Surat Keterangan Tidak Lengkap, Permintaan Informasi Publik yang diajukannya tidak ditindaklanjuti dan dinyatakan selesai oleh dari PPID Pelaksana Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah. d. Pemberitahuan Tertulis Pemohon Informasi Publik menerima surat pemberitahuan tertulis dari PPID Pelaksana Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah yang berisi: • Informasi Publik yang diminta oleh Pemohon dikuasai/tidak dikuasai oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; • Keterangan Badan Publik yang menguasai Informasi yang diminta apabila Informasi tersebut tidak dikuasai oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; • Permintaan Informasi Publik diterima atau ditolak dengan disertai alasan penolakannya; • Bentuk Informasi yang tersedia; • Biaya dan cara pembayaran untuk mendapatkan salinan Informasi Publik yang diminta; • Waktu yang dibutuhkan untuk menyediakan Informasi Publik yang diminta; • Penjelasan atas penghitaman/pengaburan informasi yang diminta bila ada; • Permintaan Informasi Publik diberikan sebagian atau seluruhnya; dan • Penjelasan apabila informasi tidak dapat diberikan karena belum dikuasai atau belum didokumentasikan. • Jika Permintaan Informasi Publik ditolak berdasarkan alasan pengecualian Informasi, Pemohon menerima pemberitahuan secara tertulis yang disertai surat keputusan pengecualian informasi tersebut;

No	Komponen	Uraian
		e. Penerimaan Akses • Pemohon menerima akses untuk melihat, membaca, atau mendengarkan informasi publik secara langsung di tempat yang disediakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; • Jika Pemohon Informasi Publik meminta salinan Informasi Publik, PPID Pelaksana Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah memberikan salinan Informasi Publik yang dibutuhkan dalam bentuk dokumen digital (<i>softcopy</i>) atau dokumen nondigital (<i>hardcopy</i>). • Pemohon Informasi Publik yang meminta salinan Informasi Publik wajib mengisi Formulir Permintaan Salinan Informasi Publik dan membayar atau mengganti biaya salinan Informasi Publik jika dibutuhkan. f. Perpanjangan Waktu Pemohon Informasi Publik menerima surat pemberitahuan dari PPID Pelaksana Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah mengenai perpanjangan waktu yang dibutuhkan apabila: • PPID Pelaksana Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah belum menguasai atau mendokumentasikan Informasi Publik yang diminta; dan/atau • PPID Pelaksana Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah belum dapat memutuskan status Informasi yang dimohon. Catatan: Apabila Pemohon memerlukan pendampingan dan/atau akomodasi khusus karena kondisi disabilitas, pemohon dapat meminta bantuan dari petugas, selama proses pelayanan berlangsung. Pendampingan tersebut tidak mengubah alur, jangka waktu, maupun hak Pemohon Informasi Publik untuk memperoleh informasi publik.

No	Komponen	Uraian
		 Mekanisme Layanan Permintaan Informasi Publik Melalui PPID Pelaksana Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah Informasi Publik Hak Anda, Kami Siap Melayani 1 Ajukan Permohonan Pemohon Informasi Publik mengajukan permintaan informasi kepada PPID Pelaksana dengan cara: - Mengisi formulir permintaan informasi publik di tautan https://ppid.diskomdigi.jatengprov.go.id/form-permohonan-informasi/ - Mengirimkan surat permintaan informasi ke Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah atau ke email diskomdigi@jatengprov.go.id - Datang langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah Jl. Menteri Supeno 1 Nomor 2 Semarang, lalu mengisi formulir cetak di meja pelayanan. Dokumen yang disiapkan: - Formulir permintaan informasi yang sudah diisi - Tanda pengenal sesuai ketentuan (KTP/KTM/KTA/Paspor atau Akta Notaris/Surat Keputusan dan AD/ART atau Surat Kuasa dan identitas) - Nomor telepon/WA dan alamat email yang dapat dihubungi 2 Registrasi Permintaan Pemohon menerima salinan formulir permintaan informasi yang telah diregistrasi atau tanda bukti penerimaan permintaan informasi dari PPID Pelaksana Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah. 3 Verifikasi Berkas Pemohon menunggu verifikasi berkas oleh PPID Pelaksana Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah. 4 Pemberitahuan Tertulis Pemohon menerima surat pemberitahuan tertulis dari PPID Pelaksana yang berisi, antara lain: - Informasi dikuasai/tidak dikuasai - Jika tidak dikuasai, keterangan badan publik yang menguasai - Permintaan informasi diterima atau ditolak beserta alasan - Bentuk informasi yang tersedia - Biaya dan cara pembayaran (jika ada) - Waktu penyediaan informasi - Penjelasan penghitaman/pengaburan (jika ada) - Diberikan sebagian atau seluruhnya - Jika ditolak karena pengecualian, disertai surat keputusan pengecualian informasi JANGKA WAKTU PENYAMPAIAN PEMBERITAHUAN TERTULIS Paling lambat 10 HARI KERJA sejak permintaan informasi diregistrasi. Dapat diperpanjang paling lambat 7 HARI KERJA jika diperlukan. 5 Penerimaan Akses Informasi - Pemohon menerima akses untuk melihat dan mengetahui informasi publik di tempat yang memadai. - Jika meminta salinan informasi, PPID Pelaksana memberikan salinan sesuai ketentuan. - Jika ada biaya, Pemohon melakukan pembayaran sesuai ketentuan. JANGKA WAKTU PENYEDIAAN INFORMASI Sesuai dengan yang disampaikan dalam pemberitahuan tertulis. <i>Hak Anda, Informasi Berkualitas</i> <i>Transparan, Terbuka, untuk Jawa Tengah</i>
3.	Jangka waktu penyelesaian	a. Pemberitahuan Tertulis diberikan kepada Pemohon Informasi Publik maksimal 10 (sepuluh) hari kerja, sejak sejak Permintaan Informasi Publik diterima dan diregistrasi oleh PPID Pelaksana Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; b. Apabila diperlukan, jangka waktu penyelesaian dapat diperpanjang maksimal 7 (tujuh) hari kerja sejak

No	Komponen	Uraian
		Pemberitahuan Tertulis diterima oleh Pemohon Informasi Publik; c. Permintaan Informasi Publik dinyatakan tidak dapat dilanjutkan apabila Pemohon tidak dapat memperbaiki Permintaan Informasi Publik yang tidak lengkap dan/atau tidak sesuai dalam waktu maksimal 3 (tiga) hari sejak surat keterangan tidak lengkap diterima oleh Pemohon Informasi Publik.
4.	Biaya / tarif	a. Tidak dipungut biaya/tarif jika informasi yang diminta oleh Pemohon tersedia dalam bentuk informasi digital/elektronik; b. Jika informasi yang diminta oleh pemohon tersedia dalam bentuk cetak dan/atau pemohon menginginkan salinan/penggadaan dan/atau pengiriman/layanan pos terhadap informasi tersebut, biaya yang timbul menjadi tanggung jawab Pemohon Informasi. Nominal biaya sesuai dengan ketentuan Peraturan Gubernur Jawa Tengah yang terbaru tentang Standar Harga Satuan. c. Seluruh bentuk pendampingan bagi Pemohon Penyandang Disabilitas/Berkebutuhan Khusus diberikan tanpa dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	a. Produk Utama: • Akses untuk melihat, membaca, atau mendengarkan informasi publik secara langsung di tempat yang disediakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; • Salinan dokumen atau informasi yang diminta, berupa berkas fisik (hardcopy) atau berkas digital (softcopy) sesuai dengan format yang diminta, sepanjang logis dan tersedia; • Apabila diperlukan, informasi dapat disediakan dalam format yang lebih mudah diakses oleh Pemohon yang membutuhkan pendampingan khusus (Penyandang Disabilitas/Berkebutuhan Khusus), sesuai kemampuan penyelenggara pelayanan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

No	Komponen	Uraian
		b. Produk Layanan Administratif • Salinan formulir Permohonan Informasi Publik yang telah diregistrasi atau Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik dari PPID Pelaksana Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah • Surat Pemberitahuan Tertulis dari Ketua PPID Pelaksana Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; • Surat Keterangan Tidak Lengkap (jika berkas Permohonan Informasi Publik dinyatakan tidak lengkap oleh PPID Pelaksana Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, secara terbatas dan rahasia melalui • surat elektronik ke diskomdigi@jatengprov.go.id • surat cap pos atau diantar langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang 50243; • pesan Whatsapp ke nomor call center 08112883393

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi; 2. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah; 3. 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.

No	Komponen	Uraian
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	• Ruang Pelayanan Informasi; • Formulir Permintaan Informasi Publik; • Formulir Permintaan Salinan Informasi Publik; • Buku registrasi/pencatatan Permintaan Informasi Publik • Komputer, printer, jaringan internet; • Daftar Informasi Publik dan Daftar Informasi yang Dikecualikan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah. • Situs web Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah yang ramah difabel; • Kursi roda dan kursi prioritas • Jalur landai (<i>ramp</i>) dan kamar mandi khusus • Pendampingan pelayanan bagi Pemohon Penyandang Disabilitas.
3.	Kompetensi Pelaksana	• Memiliki pengetahuan dan kompetensi teknis tentang pengelolaan informasi dan dokumentasi publik (PPID); • Memiliki kemampuan mengelola kearsipan dan • Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik • Memahami prinsip pelayanan publik yang inklusif dan tidak diskriminatif; • Mampu memberikan pendampingan kepada Pemohon Penyandang Disabilitas sesuai kebutuhan.
4.	Pengawasan Internal	Sistem pelaporan dan evaluasi dilakukan setiap bulan, semester, dan tahunan, oleh atasan langsung.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 4 (empat) personel, terdiri dari : • Satu orang personel untuk memberikan pelayanan informasi melalui kanal WhatsApp, layanan tatap muka, surat elektronik, telepon, media sosial; • Dua orang personel untuk memverifikasi berkas, isi permohonan, status informasi yang diminta, serta mengompilasi informasi yang diminta; • Satu orang personel untuk menyusun konsep jawaban permintaan informasi lalu menyampaikan jawaban tersebut kepada pemohon informasi publik
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara profesional, transparan, tepat waktu, akuntabel, mudah diakses, inklusif, tidak diskriminatif, cepat,

No	Komponen	Uraian
		mudah, bebas dari praktik gratifikasi, serta memperhatikan kebutuhan Pemohon Penyandang Disabilitas sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Data dan informasi pengguna layanan dijamin keamanan dan kerahasiaannya serta digunakan semata-mata untuk kepentingan pelayanan; • Pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan keselamatan, kemudahan mobilitas, kenyamanan, serta aksesibilitas bagi seluruh pengguna layanan, termasuk penyandang disabilitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Evaluasi dilakukan secara berkala yang memperhatikan aspek aksesibilitas layanan bagi penyandang disabilitas melalui Survei Kepuasan Masyarakat, Forum Konsultasi Publik, dan tindak lanjut pengaduan masyarakat. • Hasil survei tersebut menjadi bagian di dalam Laporan Tahunan Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik oleh PPID Pelaksana. • Laporan ini dipublikasikan untuk masyarakat, melalui situs web resmi Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah serta disampaikan ke Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah.

2. LAYANAN PENGAJUAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK MELALUI PPID PELAKSANA

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pengguna Layanan ini adalah Pemohon Pengajuan Keberatan Informasi Publik yang merupakan warga negara dan/atau badan hukum Indonesia sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Pemohon Pengajuan Keberatan Informasi Publik dapat mengajukan keberatan apabila terjadi kondisi: • penolakan atas permintaan informasi dengan alasan informasi tersebut dikecualikan (rahasia), tanpa ada bukti dokumen pengecualian informasi; • tidak disediakannya informasi berkala; • permintaan informasi publik tidak ditanggapi dalam batas waktu yang ditentukan; • permintaan informasi ditanggapi, tetapi tidak sebagaimana yang diminta), tanpa keterangan/penjelasan tentang kondisi tersebut; • Permintaan Informasi Publik tidak dikabulkan tanpa ada penjelasan; • adanya pengenaan biaya yang tidak wajar; • penyampaian informasi publik melebihi batas waktu yang diatur dalam undang-undang. c. Surat kepada Atasan PPID Pelaksana yang dikirimkan ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang, atau melalui alamat surel ke diskomdigi@jatengprov.go.id. • Surat Keberatan Informasi Publik wajib mencantumkan paling sedikit: ➤ nomor pendaftaran Permintaan Informasi Publik; ➤ tujuan penggunaan Informasi Publik; ➤ Identitas lengkap Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan atau kuasanya; ➤ Alasan pengajuan keberatan; dan

No	Komponen	Uraian
		➤ Nama dan tanda tangan Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan atau kuasanya. d. Selain surat kepada Atasan PPID Pelaksana, Pengguna Layanan dapat mengajukan Keberatan Informasi Publik dengan mengisi Formulir Keberatan Informasi Publik: • Formulir tersedia dalam bentuk cetak di kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang atau daring melalui tautan https://ppid.diskomdigi.jatengprov.go.id/layanan/keberatan-informasi/ • Formulir Keberatan Informasi Publik memuat: ➤ nomor pendaftaran pengajuan keberatan; ➤ nomor pendaftaran Permintaan Informasi Publik; ➤ tujuan penggunaan Informasi Publik; ➤ identitas lengkap Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan atau kuasanya; ➤ alasan pengajuan keberatan; ➤ waktu pemberian tanggapan atas keberatan yang diisi oleh Petugas Pelayanan Informasi; ➤ nama dan tanda tangan Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan atau kuasanya; dan ➤ nama dan tanda tangan petugas Pelayanan Informasi yang menerima pengajuan keberatan e. Salinan Formulir Permintaan Informasi yang telah dibubuhi nomor registrasi oleh Petugas Layanan atau Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik f. Surat Pemberitahuan Tertulis dari PPID Pelaksana (jika ada tanggapan dari PPID Pelaksana Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah); a. Identitas lengkap Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan atau kuasanya; b. Nomor telepon/WA dan alamat surat elektronik yang dapat dihubungi.

No	Komponen	Uraian
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Ajukan Keberatan Pemohon mengajukan Keberatan Informasi Publik kepada Atasan PPID Pelaksana Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, dengan cara • Mengirimkan surat berisi pengajuan keberatan informasi publik ke Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, melalui faksimile 024-8319328 atau surat elektronik ke diskomdigi@jatengprov.go.id • Datang ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang 50243, lalu mengisi formulir cetak yang tersedia di meja pelayanan atau mengisi formulir keberatan di tautan https://ppid.diskomdigi.jatengprov.go.id/layanan/keberatan-informasi/ Catatan: Surat atau Formulir Keberatan Informasi Publik harus dilampiri dengan semua dokumen persyaratan; b. Registrasi Pengajuan Keberatan Pemohon Keberatan Informasi Publik atau kuasanya menerima Salinan Formulir Keberatan Informasi Publik yang telah diregistrasi oleh petugas layanan atau Tanda Bukti Penerimaan Keberatan yang dibubuhi nomor registrasi keberatan; c. Verifikasi Berkas Pemohon menunggu verifikasi berkas oleh PPID Pelaksana Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; d. Tanggapan atas Permohonan Pemohon Keberatan Informasi Publik menerima tanggapan secara tertulis dari Atasan PPID Pelaksana, paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak keberatan informasi diregister. • Jika keberatan diterima, pemohon akan menerima Tanggapan tertulis yang berisi tanggal dan nomor surat tanggapan atas keberatan serta uraian mengenai bantahan atas alasan pengajuan keberatan;

No	Komponen	Uraian
		• Jika keberatan ditolak dengan alasan informasi yang diminta berifat rahasi, pemohon menerima Tanggapan tertulis yang berisi alasan penolakannya dan Surat Keputusan Pengecualian Informasi yang didasarkan pada hasil Pengujian Konsekuensi. Catatan: Apabila Pemohon memerlukan akomodasi yang layak karena kondisi disabilitas, pemohon dapat meminta bantuan pendampingan dari petugas sesuai kebutuhan, selama proses pelayanan berlangsung. Pendampingan tersebut tidak mengubah alur, jangka waktu, maupun hak Pemohon untuk memperoleh informasi publik.  Alur Pengajuan Keberatan Informasi Publik Melalui PPID Pelaksana Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah Hak Anda untuk Mendapatkan Informasi yang Berkualitas 1 Ajukan Keberatan Pemohon mengajukan keberatan informasi publik kepada Atasan PPID Pelaksana dengan cara: Mengirimkan surat berisi pengajuan keberatan informasi publik ke Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah melalui faksimile 024-8319328 atau email diskomdigi@jatengprov.go.id Mengisi formulir keberatan secara daring di tautan https://ppid.diskomdigi.jatengprov.go.id/layanan/keberatan-informasi/ Datang langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jl. Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang 50243, lalu mengisi formulir cetak yang tersedia di meja pelayanan. Catatan: Surat atau formulir keberatan harus dilampiri dengan semua dokumen persyaratan. 2 Registrasi Pengajuan Keberatan Pemohon atau kuasanya menerima salinan formulir keberatan yang telah diregistrasi oleh petugas layanan atau tanda bukti penerimaan keberatan yang dibubuhi nomor registrasi keberatan. Tanda bukti penerimaan keberatan diberikan kepada Pemohon. 3 Verifikasi Berkas Pemohon menunggu verifikasi berkas oleh PPID Pelaksana Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah. 4 Tanggapan atas Permohonan Pemohon menerima tanggapan secara tertulis dari Atasan PPID Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak keberatan diregistrasi. JANGKA WAKTU TANGGAPAN KEBERATAN 30 HARI KERJA sejak keberatan diregistrasi. Transparan untuk Jawa Tengah yang Lebih Baik Informasi Publik Hak Anda, Prioritas Kami

No	Komponen	Uraian
3.	Jangka waktu penyelesaian	Tanggapan Tertulis dari Atasan PPID Pelaksana Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah terhadap keberatan Informasi Publik diberikan kepada Pemohon paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja, sejak permohonan keberatan tercatat dalam agenda registrasi.
4.	Biaya / tarif	• Tidak dipungut biaya/tarif jika informasi yang diminta oleh Pemohon tersedia dalam bentuk informasi digital/elektronik; • Jika informasi yang diminta oleh pemohon tersedia dalam bentuk cetak dan pemohon menginginkan salinan/penggadaan/pengiriman dan/atau layanan pos terhadap informasi tersebut, biaya yang timbul dari penggandaan dan/atau layanan pos tersebut menjadi tanggung jawab Pemohon Pengajuan Keberatan Informasi Publik • Nominal biaya sesuai standar biaya salinan yang mengacu pada ketentuan Peraturan Gubernur tentang Standar Harga Satuan.
5.	Produk pelayanan	a. Produk Utama: Tanggapan Tertulis dari Atasan PPID Pelaksana Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah terhadap substansi Keberatan Informasi publik. b. Produk Layanan Administratif: • Salinan Formulir Keberatan Informasi Publik yang telah diisi dan dibubuhi nomor pendaftaran/nomor register keberatan sebagai bukti sah bahwa pengajuan Anda telah diterima dan mulai dihitung masa tenggatnya atau tanda terima Pengajuan Keberatan Informasi Publik yang telah diisi dan dibubuhi nomor pendaftaran/nomor register keberatan; • Surat Keputusan Pengecualian Informasi Publik yang didasarkan pada hasil Uji Konsekuensi apabila Atasan PPID Pelaksana menolak untuk memberikan informasi yang diminta oleh Pengguna Layanan, dengan alasan bahwa informasi tersebut tersebut bersifat rahasia.

No	Komponen	Uraian
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, secara terbatas dan rahasia melalui: • Pesan WhatsApp ke nomor 08112883393 • surat elektronik ke diskomdigi@jatengprov.go.id • surat cap pos atau diantar langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang 50243;

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi; 2. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah; 3. 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.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	• Ruang Pelayanan Informasi; • Formulir Keberatan Informasi Publik • Komputer, printer, jaringan internet; • Daftar Informasi Publik dan Daftar Informasi yang Dikecualikan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah. • Situs web Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah yang ramah difabel; • Kursi roda dan kursi prioritas • Jalur landai (<i>ramp</i>) dan kamar mandi khusus • Pendampingan pelayanan bagi Pemohon Penyandang Disabilitas.
3.	Kompetensi Pelaksana	• Memiliki pengetahuan dan kompetensi teknis tentang pengelolaan informasi dan dokumentasi publik (PPID);

No	Komponen	Uraian
		- Memiliki kemampuan mengelola kearsipan dan - Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik - Memahami prinsip pelayanan publik yang inklusif dan tidak diskriminatif; - Mampu memberikan pendampingan kepada Pemohon Penyandang Disabilitas sesuai kebutuhan.
4.	Pengawasan Internal	- Dilakukan oleh atasan langsung secara berkala - Sistem pelaporan dan evaluasi dilakukan setiap bulan, semester, dan tahunan;
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 4 (empat) personel, terdiri dari : - Satu orang personel untuk memberikan pelayanan informasi melalui kanal WhatsApp, layanan tatap muka, surat elektronik, telepon, media sosial; - Dua orang personel untuk memverifikasi berkas, isi permohonan, status informasi yang diminta, serta mengompilasi informasi yang diminta; - Satu orang personel untuk menyusun konsep tanggapan tertulis lalu menyampaikannya kepada pemohon.
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara profesional, transparan, tepat waktu, akuntabel, mudah diakses, inklusif, tidak diskriminatif, cepat, mudah, bebas dari praktik gratifikasi, serta memperhatikan kebutuhan Pemohon Penyandang Disabilitas sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Data dan informasi pengguna layanan dijamin keamanan dan kerahasiaannya serta digunakan semata-mata untuk kepentingan pelayanan; - Pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan keselamatan, kemudahan mobilitas, kenyamanan, serta aksesibilitas bagi seluruh pengguna layanan, termasuk penyandang disabilitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala yang memperhatikan aspek aksesibilitas layanan bagi penyandang disabilitas melalui Survei Kepuasan Masyarakat, Forum Konsultasi Publik, dan tindak lanjut pengaduan masyarakat. Hasil survei tersebut menjadi bagian di dalam Laporan Tahunan Penyelenggaraan

No	Komponen	Uraian
		Pelayanan Informasi oleh PPID Pelaksana. Laporan ini dipublikasikan untuk masyarakat, melalui situs web resmi Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsij Jawa Tengah serta disampaikan ke Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah.

3. LAYANAN MAGANG UNTUK PELAJAR DAN MAHASISWA

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pengguna Layanan adalah pelajar SMA/SMK/Perguruan Tinggi. b. Surat pengantar/permohonan magang dari sekolah atau perguruan tinggi; c. KTP/Kartu pelajar/KTM atau identitas lainnya yang sah; d. Daftar Riwayat Hidup (curriculum vitae); e. Proposal magang;
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Pembuatan Akun di aplikasi Pengguna membuat akun di aplikasi lalu menunggu konfirmasi aktivasi akun tersebut dari admin b. Pendaftaran Magang (hanya dapat dilakukan oleh pengguna layanan yang sudah terdaftar di aplikasi) 1) Pengguna masuk (login) ke aplikasi menggunakan nama (username) dan kata sandi (password) yang telah diaktivasi; 2) Pengguna memilih menu pendaftaran magang lalu mengisi formulir pengajuan magang; 3) Pengguna mengunggah dokumen persyaratan magang; 4) Pengguna memeriksa ulang data dan dokumen yang telah diunggah; 5) Pengguna mengklik tombol submit untuk mendaftar. c. Pengguna menunggu verifikasi dokumen persyaratan oleh tim seleksi magang Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah d. Pengguna menerima notifikasi hasil seleksi melalui surat elektronik yang telah didaftarkan melalui aplikasi; e. Pengguna menerima surat pemberitahuan tentang status magangnya, apakah diterima atau ditolak, melalui surat elektronik yang telah didaftarkan melalui aplikasi; f. Pengguna yang dinyatakan “DITERIMA” melaksanakan magang sesuai periode dan unit kerja yang telah ditentukan;

No	Komponen	Uraian
		g. Pengguna mengumpulkan salinan laporan magang yang telah ditandatangani oleh pihak sekolah/perguruan tinggi; h. Pengguna menerima Surat Keterangan Selesai Magang dan Sertifikat Magang. Alur Permohonan Magang untuk Pelajar dan Mahasiswa di Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah Wujudkan Pengalaman, Kembangkan Kompetensi, Bersama untuk Jawa Tengah yang Lebih Baik <i>Kesempatan Belajar, Berkarya, untuk Jawa Tengah yang Lebih Maju</i> 1 Pembuatan Akun di Aplikasi Pengguna (pelajar/mahasiswa) membuat akun di aplikasi lalu menunggu konfirmasi aktivasi akun dari admin. 2 Pendaftaran Magang Setelah akun aktif, pengguna masuk ke aplikasi dan melakukan pendaftaran magang dengan langkah: 1 Login menggunakan username dan password. 2 Mengisi formulir pengajuan magang. 3 Mengunggah dokumen persyaratan. 4 Memeriksa ulang data dan dokumen. 5 Mengklik tombol submit untuk mendaftar. 3 Verifikasi Dokumen Tim seleksi magang Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah melakukan verifikasi dokumen persyaratan magang. 4 Pengumuman Hasil Seleksi Pengguna menerima notifikasi hasil seleksi melalui surat elektronik yang telah didaftarkan melalui aplikasi, berupa surat pemberitahuan tentang status magang (DITERIMA atau DITOLAK). 5 Pelaksanaan Magang (bagi yang DITERIMA) Pengguna yang dinyatakan DITERIMA melaksanakan magang sesuai periode dan unit kerja yang telah ditentukan. 6 Pengumpulan Laporan Magang Setelah selesai magang, pengguna mengumpulkan salinan laporan magang yang telah ditandatangani oleh pihak sekolah/perguruan tinggi. 7 Penerimaan Dokumen Akhir Pengguna menerima Surat Keterangan Selesai Magang dan Sertifikat Magang. Jangka Waktu Penyelesaian 1 Surat Jawaban Permohonan Magang disampaikan paling lambat 10 HARI KERJA sejak dokumen dan data dinyatakan lengkap. 2 Surat Keterangan Selesai Magang dan Sertifikat Magang diberikan pada saat pengguna menyerahkan salinan laporan magang yang telah disahkan oleh pembimbing magang di sekolah/perguruan tinggi yang bersangkutan. Produk Layanan 1 Permohonan Magang • Surat Pemberitahuan tentang Status Permohonan Magang 2 Pelaksanaan Magang (bagi pemohon yang DITERIMA) • Surat Keterangan Selesai Magang • Sertifikat Magang <i>Magang Hari Ini, Masa Depan Lebih Baik</i>

No	Komponen	Uraian
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Surat Jawaban Permohonan Magang disampaikan kepada Pengguna paling lambat 10 hari kerja sejak dokumen dan data dinyatakan lengkap; 2. Surat Keterangan Selesai Magang dan Sertifikat Magang diberikan pada saat Pengguna Layanan menyerahkan salinan Laporan Magang yang telah disahkan oleh Pembimbing Magang di sekolah/ perguruan tinggi yang bersangkutan.
4.	Biaya / tarif	• Tidak dipungut biaya/tarif
5.	Produk pelayanan	1. Permohonan Magang • Surat Pemberitahuan tentang Status Permohonan Magang 2. Pelaksanaan Magang (bagi pemohon yang DITERIMA magang) • Surat Keterangan Selesai Magang • Sertifikat Magang
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, secara terbatas dan rahasia melalui: • Pesan WhatsApp ke nomor 08112883393 • surat elektronik ke diskomdigi@jatengprov.go.id • surat cap pos atau diantar langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang 50243;

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Permendikbud Ristek Nomor 63 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Magang Mahasiswa.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	• Portal magang Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; • Komputer, printer, jaringan internet; • Server dan database sistem informasi magang;

No	Komponen	Uraian
		• Ruang kerja dan perangkat administrasi pendukung layanan; • Nomor Whatsapp call center 08112883393; • Kursi roda; • Jalur landai (<i>ramp</i>) dan kamar mandi khusus • Pendampingan pelayanan bagi Pengguna Penyandang Disabilitas.
3.	Kompetensi Pelaksana	• Memiliki pengetahuan dan kompetensi teknis administrasi perkantoran; • Mampu mengoperasikan sistem informasi/portal layanan magang; • Memiliki kemampuan berkomunikasi dan pelayanan publik yang baik • Memahami prinsip pelayanan publik yang inklusif dan tidak diskriminatif; • Mampu memberikan pendampingan kepada Pemohon Penyandang Disabilitas sesuai kebutuhan.
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan secara berkala oleh Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian serta Sekretaris Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah.
5.	Jumlah Pelaksana	Sebanyak 2 (dua) personel, terdiri dari : • Satu orang personel sebagai pengelola sistem informasi/portal layanan magang dan verifikator dokumen persyaratan; • Satu orang personel sebagai pengelola penjadwalan dan penempatan magang serta pengelola dokumen administrasi magang;
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara profesional, transparan, tepat waktu, akuntabel, mudah diakses, inklusif, tidak diskriminatif, cepat, mudah, bebas dari praktik gratifikasi, serta memperhatikan kebutuhan Pemohon Penyandang Disabilitas sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

No	Komponen	Uraian
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Data dan informasi pengguna layanan dijamin keamanan dan kerahasiaannya serta digunakan semata-mata untuk kepentingan pelayanan; • Pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan keselamatan, kemudahan mobilitas, kenyamanan, serta aksesibilitas bagi seluruh pengguna layanan, termasuk penyandang disabilitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala yang memperhatikan aspek aksesibilitas layanan bagi penyandang disabilitas. Hasil evaluasi disampaikan di dalam Laporan Tahunan Penyelenggaraan Program Magang.

4. LAYANAN ADUAN/LAPORAN MASYARAKAT

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pengguna Layanan adalah warga negara Indonesia yang dibuktikan dengan identitas pribadi yang sah dan dikeluarkan oleh instansi yang menangani data kependudukan; b. Surat berisi aduan/laporan beserta kronologinya, dengan keterangan RAHASIA. c. Isi aduan/laporan harus terkait dengan: 1) layanan publik Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; 2) tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, selain layanan publik; 3) perilaku ASN Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; d. Bukti dukung (foto/tangkapan layar/rekaman audio/rekaman video/dokumen lain) asli; e. Nomor telepon/whatsapp dan alamat surat elektronik yang aktif untuk komunikasi lebih lanjut dengan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Ajukan Aduan/Laporan Pengguna mengajukan aduan dan/atau laporan kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, melalui: • Aplikasi LapoGub • pesan WhatApps ke nomor 08112883393 • surat elektronik ke diskomdigi@jatengprov.go.id • surat cap pos atau diantar langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang b. Registrasi Aduan/Laporan 1) Pengguna menunggu verifikasi dokumen aduan/laporan oleh Tim Pengelola Pengaduan

No	Komponen	Uraian
		Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; 2) Pengguna menerima nomor registrasi aduan/laporan, melalui nomor telepon/whatsapp dan surat elektronik yang tercantum di dalam surat aduan/laporan. c. Jika diperlukan, pengguna akan dihubungi oleh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah untuk mengonfirmasi isi aduan/laporan. Konfirmasi dilakukan secara terbatas dan rahasia demi keselamatan dan keamanan pengguna. d. Pengguna menerima informasi/jawaban tentang penanganan dan/atau tindak lanjut dari aduan/laporannya;  Alur Layanan Aduan/Laporan Masyarakat di Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah Sampaikan Aduan Anda, Dukung Pelayanan Publik yang Lebih Baik Bersama Masyarakat Wujudkan Jawa Tengah yang Lebih Baik Aduan Anda Kami Tindak Lanjut LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT 1 Ajukan Aduan/Laporan Sampaikan aduan/laporan Anda kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah melalui: - Aplikasi LaporGub - WhatsApp 08112883393 - Email diskomdigi@jatengprov.go.id - Surat cap pos atau langsung ke kantor Jl. Menteri Supeno 1 Nomor 2 Semarang 50243 Pastikan aduan/laporan Anda memuat: - Identitas pribadi yang sah (warga negara Indonesia) - Uraian aduan/laporan beserta kronologi (dengan keterangan RAHASIA) - Terkait dengan: - layanan publik Diskomdigi Jateng - tugas pokok dan fungsi Diskomdigi Jateng (selain layanan publik) - perilaku ASN Diskomdigi Jateng - Bukti dukung (foto/tangkapan layar/rekaman audio/rekaman video/dokumen lain) - Nomor telepon/WhatsApp dan alamat email yang aktif 2 Registrasi Aduan/Laporan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat melakukan verifikasi dokumen aduan/laporan. Setelah diverifikasi, Anda akan menerima nomor registrasi aduan/laporan melalui WhatsApp atau email yang Anda cantumkan. Anda menerima nomor registrasi aduan/laporan. 3 Konfirmasi (Jika Diperlukan) Jika diperlukan, Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat akan menghubungi Anda untuk mengonfirmasi isi aduan/laporan secara terbatas dan rahasia demi keselamatan dan keamanan Anda. Konfirmasi dilakukan melalui telepon/WhatsApp atau email. 4 Informasi Tindak Lanjut Anda menerima informasi/jawaban tentang penanganan dan/atau tindak lanjut dari aduan/laporan Anda. Informasi/jawaban disampaikan melalui WhatsApp atau email. 5 Jangka Waktu Penyelesaian 1 Respon awal diberikan paling lambat 3 x 24 jam sejak aduan/laporan disampaikan. 2 Layanan dinyatakan selesai apabila Anda menerima informasi/jawaban tentang penanganan dan/atau tindak lanjut dari aduan/laporan dan Anda tidak memberikan respon balik. Suara Anda Berarti untuk Jawa Tengah yang Lebih Baik Layanan Publik Lebih Responsif Lebih Berkualitas

No	Komponen	Uraian
3.	Jangka waktu penyelesaian	a. Respon awal diberikan oleh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah maksimal 3x24 jam sejak aduan/laporan disampaikan; b. Layanan ini dinyatakan selesai apabila pengguna menerima informasi/jawaban tentang penanganan dan/atau tindak lanjut dari aduan/laporannya dan pengguna tidak memberikan respon balik.
4.	Biaya / tarif	tidak dipungut biaya/tarif
5.	Produk pelayanan	informasi/jawaban tentang penanganan dan/atau tindak lanjut dari aduan/laporannya.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, secara terbatas dan rahasia melalui: • Pesan WhatsApp ke nomor 08112883393 • surat elektronik ke diskomdigi@jatengprov.go.id • surat cap pos atau diantar langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang 50243;

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah; b. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; c. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 20 Tahun 2023 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.

No	Komponen	Uraian
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	• ruang kerja dan perangkat administrasi pendukung layanan; • komputer dan infrastruktur tik; • data kelembagaan; • sistem elektronik pengelolaan aduan. • nomor whatsapp call center 08112883393; • kursi roda; • jalur landai (ramp) dan kamar mandi khusus difabel; • pendampingan pelayanan bagi pengguna penyandang disabilitas.
3.	Kompetensi Pelaksana	• memiliki pengetahuan dan kompetensi teknis administrasi perkantoran; • mampu mengoperasikan sistem informasi pengelolaan aduan; • memiliki kemampuan berkomunikasi dan pelayanan publik yang baik • memiliki pengetahuan tentang tugas fungsi dan kewenangan unit kerja diskomdigi; • memiliki kemampuan dalam melakukan analisis aduan • Memahami prinsip pelayanan publik yang inklusif dan tidak diskriminatif; • Mampu memberikan pendampingan kepada Pemohon Penyandang Disabilitas sesuai kebutuhan.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara berkala oleh Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian serta Sekretaris Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah.
5.	Jumlah Pelaksana	Sebanyak 8 (delapan) orang yang terdiri dari: • Satu orang Pejabat Penghubung (Sekretaris Dinas); • Lima orang Pejabat Pelaksana (pada Kepala Bidang dan Kepala UPTD); • Dua orang Admin pelaksana pengelola pengaduan di Sekretariat;
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara profesional, transparan, tepat waktu, akuntabel, mudah diakses, inklusif, tidak diskriminatif, cepat, mudah, bebas dari praktik gratifikasi,

No	Komponen	Uraian
		serta memperhatikan kebutuhan Pemohon Penyandang Disabilitas sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Data dan informasi pengguna layanan dijamin keamanan dan kerahasiaannya serta digunakan semata-mata untuk kepentingan pelayanan; • Pelayanan dilaksanakan dengan memperhatikan keselamatan, kemudahan mobilitas, kenyamanan, serta aksesibilitas bagi seluruh pengguna layanan, termasuk penyandang disabilitas.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala yang memperhatikan aspek aksesibilitas layanan bagi penyandang disabilitas. Hasil evaluasi disampaikan di dalam Laporan Tahunan Aduan/Laporan Masyarakat.

Menyetujui,
KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN DIGITAL
PROVINSI JAWA TENGAH,



LILIK HENRY RISTANTO

LAMPIRAN II KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN DIGITAL
PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR: 000.8.3.2/27 TAHUN 2026
TANGGAL: 18 September 2026

II. URUSAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

1. LAYANAN PERMINTAAN PELIPUTAN DAN PUBLIKASI KEGIATAN

A. *SERVICE DELIVERY*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	- Pengguna Layanan adalah Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah dan stakeholders lain. - Surat permohonan peliputan kegiatan dari instansi terkait yang ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; - Proposal atau TOR kegiatan lengkap dengan jadwal dan lokasi kegiatan serta narahubung; - Materi pendukung/rilis pendahuluan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	- Ajukan Permohonan Pengguna layanan mengajukan surat permohonan kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, melalui: - aplikasi persuratan Srikandi - surat elektronik ke diskomdigi@jatengprov.go.id - surat cap pos atau diantar langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang. - Verifikasi Dokumen Pengguna layanan menunggu verifikasi dokumen dan penjadwalan kegiatan oleh Tim dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; - Pelaksanaan peliputan kegiatan oleh tim Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; - Pengguna menunggu pembuatan materi publikasi kegiatan berupa konten/berita oleh tim peliputan Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah;

No	Komponen	Uraian
		e. Publikasi kegiatan berupa konten/berita oleh tim Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; f. Pengguna menerima pemberitahuan tentang konten/berita yang telah ditayangkan di media sosial dan/atau media massa (daring/elektronik/cetak).
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 3x24 jam sejak kegiatan peliputan dilakukan.
4.	Biaya / tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk pelayanan	Konten/berita kegiatan di di media sosial dan/atau media massa
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, secara terbatas dan rahasia melalui • surat elektronik ke diskomdigi@jatengprov.go.id; • surat cap pos atau diantar langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang 50243; • pesan Whatsapp ke nomor call center 08112883393.

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika; 2. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 47 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Informasi dan Komunikasi Publik;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	• Peralatan dokumentasi/liputan (kamera foto/video, clip on, perekam suara, tripod, dan lainnya); • Komputer dan software editing;

No	Komponen	Uraian
		• Jaringan & Bandwidth Internet; • Media publikasi internal.
3.	Kompetensi Pelaksana	• Memiliki kemampuan jurnalistik; • Menguasai fotografi/videografi; • Mampu mengelola media publikasi; • Memahami komunikasi publik; • Memahami relasi media.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung penyelenggaraan layanan, melalui rapat evaluasi
5.	Jumlah Pelaksana	• Tim peliputan: 2-3 orang • Tim redaktur: 3 orang • Tim editor: 3 orang • Tim publikasi: 6 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara profesional, transparan, tepat waktu, akuntabel, dan bebas dari praktik gratifikasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Data pribadi pengguna layanan dijamin kerahasiaan dan keamanannya; • Peliputan dilakukan dengan menaati regulasi yang berlaku dan tetap menjaga ketertiban masyarakat; • Konten/berita yang dipublikasikan tidak mengandung isu SARA, hoaks, misinformasi, disinformasi, pornografi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku, secara berkala. • Evaluasi terhadap efektivitas komunikasi publik yang dilakukan oleh Dinas Komdigi Prov. Jateng.

2. LAYANAN PERMOHONAN PENAYANGAN INFORMASI DI VIDEOTRON MILIK DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN DIGITAL PROVINSI JAWA TENGAH

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pengguna Layanan adalah Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah dan <i>stakeholders</i> lain. b. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; c. Materi tayangan (video/gambar) sesuai format teknis • 1.680 x 960 px untuk Videotron di Gradhika Bhakti Praja • 1.440 x 960 px untuk Videotron di DPRD Jateng d. Gambar/video tidak mengandung informasi yang bersifat SARA, hoaks, misinformasi, disinformasi, iklan produk/layanan nonpemerintahan e. Deskripsi singkat konten tayangan f. Jadwal penayangan yang diinginkan g. Narahubung (nama dan nomor kontak)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Ajukan Permohonan Pengguna layanan mengajukan surat permohonan kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, melalui: • aplikasi persuratan Srikandi • surat elektronik ke diskomdigi@jatengprov.go.id • surat cap pos atau diantar langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang 50243; b. Verifikasi Materi Tayangan Dokumen Pengguna menunggu verifikasi materi tayangan sesuai dengan persyaratan pelayanan dan kebijakan publik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah c. Penjadwalan dan Penayangan konten Pengguna menunggu penjadwalan dan penayangan konten di videotron

No	Komponen	Uraian
		d. Pengguna menerima bukti tayang konten di Videotron, dengan catatan pada H+3 penayangan, file konten akan dihapus dari penyimpanan internal Dinas Komdigi Prov. Jateng.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Satu hari kerja sejak konten lolos verifikasi oleh tim Dinas Komdigi Prov. Jateng.
4.	Biaya / tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk pelayanan	Penayangan video/gambar di videotron milik Dinas Komdigi Prov. Jateng, sesuai dengan jadwal tayang yang disepakati antara pengguna layanan dengan Dinas Komdigi Prov. Jateng
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, secara terbatas dan rahasia melalui • surat elektronik ke diskomdigi@jatengprov.go.id; • surat cap pos atau diantar langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang; • pesan Whatsapp ke nomor call center 08112883393.

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika; 2. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 47 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Informasi dan Komunikasi Publik;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	• Videotron/LED display • Server/PC pengendali • Software manajemen konten • Jaringan internet dan hdmi • Smartphone (Android/iOS)

No	Komponen	Uraian
3.	Kompetensi Pelaksana	- Memahami pengelolaan konten informasi publik - Memiliki kemampuan dalam pengoperasian sistem videotron - Memiliki kemampuan dasar desain grafis dan/atau editing video - Memiliki kemampuan komunikasi dan koordinasi yang baik
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung penyelenggaraan layanan, melalui rapat evaluasi
5.	Jumlah Pelaksana	- Administrasi: 1-2 orang - Redaktur: 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	- Layanan diberikan secara profesional, transparan, tepat waktu, akuntabel, dan bebas dari praktik gratifikasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan; - Pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan jadwal yang telah disepakati; - Informasi yang dipublikasikan akurat dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Data pribadi pengguna layanan dijamin kerahasiaan dan keamanannya; - Konten (video/gambar) yang dipublikasikan di videotron milik Dinas Komdigi Prov. Jateng tidak mengandung isu SARA, hoaks, misinformasi, disinformasi, pornografi, tidak berpotensi mengganggu keamanan dan ketertiban masyarakat.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku, secara berkala. - Evaluasi terhadap efektivitas komunikasi publik yang dilakukan oleh Dinas Komdigi Prov. Jateng.

3. LAYANAN KLARIFIKASI HOAKS

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pengguna layanan adalah masyarakat umum, OPD Jawa Tengah, Pemerintah Kabupaten/Kota, media massa, komunitas, dan pemangku kepentingan lainnya. b. Informasi yang diduga hoaks disertai dengan bukti informasi berupa tautan, tangkapan layar, foto, video, atau dokumen pendukung lainnya. c. Uraian singkat mengenai klarifikasi informasi yang diduga hoaks d. Identitas pengguna layanan (nama, nomor ponsel, email) untuk konfirmasi ulang dan pemberitahuan produk layanan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Pengajuan Permohonan Klarifikasi Pengguna layanan menyampaikan informasi yang diduga hoaks melalui fitur LAPOR PADHANG di website jatengprov.go.id/padhang, instagram @komdigi.jateng atau @infokomdigi_jateng dan nomor whatsapp 08112883393. b. Verifikasi Informasi Pengguna layanan menyampaikan penjelasan tentang informasi yang diduga hoaks apabila dihubungi oleh Tim dari Dinas Komdigi Prov, Jateng. c. Publikasi Pengguna memantau publikasi informasi dugaan hoaks dan klarifikasinya melalui situs web https://jatengprov.go.id/padhang/ dan media sosial Dinas Komdigi Prov. Jateng.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 1x24 jam sejak informasi dan data pendukung dinyatakan lengkap, sesuai tingkat kompleksitas verifikasi.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk pelayanan	a. Publikasi konten klarifikasi hoaks dalam bentuk infografis di situs web https://jatengprov.go.id/padhang/ dan media sosial Dinas Komdigi Prov. Jateng; b. Pemberitahuan konten klarifikasi hoaks kepada Pengguna

No	Komponen	Uraian
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, secara terbatas dan rahasia melalui • surat elektronik ke diskomdigi@jatengprov.go.id; • surat cap pos atau diantar langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang 50243; • pesan Whatsapp ke nomor call center 08112883393.

B. MANUFACTURING

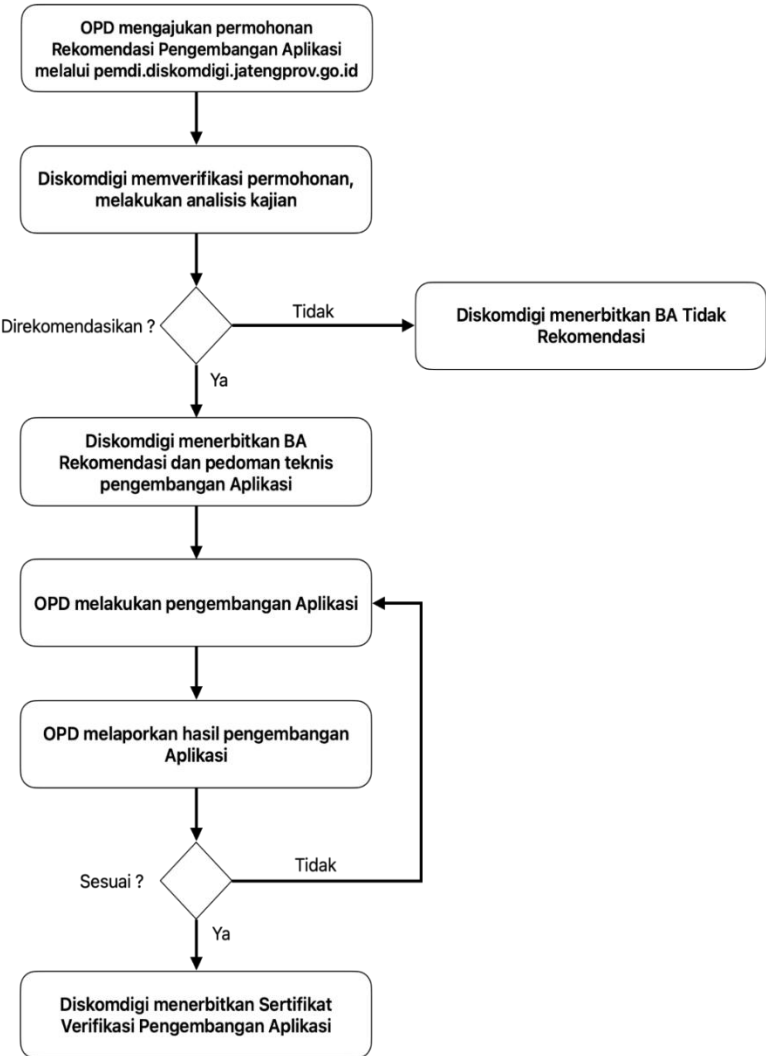
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika; 2. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 47 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Informasi dan Komunikasi Publik;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Personal Computer 2. Telepon seluler pintar 3. Situs web 4. Peladen dan jaringan internet/intranet aktif 5. Templat narasi klarifikasi hoaks
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu mengoperasikan perangkat teknologi informasi, termasuk website, media sosial, dan mesin pencari digital 2. Memiliki kemampuan dalam melakukan monitoring dan analisis informasi/berita 3. Memiliki kemampuan dalam melakukan verifikasi fakta dan validasi data 4. Memiliki kemampuan koordinasi dan komunikasi lintas perangkat daerah (OPD), pemerintah kabupaten/kota, komunitas, serta pemangku kepentingan lainnya 5. Mampu menyusun narasi klarifikasi informasi secara tepat dan akurat.

No	Komponen	Uraian
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung melalui monitoring pelaksanaan layanan, evaluasi berkala, dan pengendalian mutu hasil klarifikasi.
5.	Jumlah Pelaksana	• Penanggung Jawab: 3 orang • Pelaksana Utama Monitoring dan Analisis: 1 orang • Pelaksana Utama verifikasi dan validasi: 1 orang • Pelaksana Utama Pengelolaan konten dan diseminasi: 1 orang • Pelaksana Utama Pengelolaan Sistem: 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, transparan, profesional, akuntabel, dan tanpa dipungut biaya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Hasil klarifikasi disusun berdasarkan proses verifikasi yang dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Publikasi hasil klarifikasi tidak mengandung unsur SARA, ujaran kebencian, maupun informasi yang melanggar peraturan perundang-undangan; • Proses klarifikasi dilakukan secara objektif berdasarkan fakta dan sumber yang kredibel; • Data pelapor dijaga kerahasiaannya sesuai ketentuan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala terhadap kecepatan layanan, ketepatan hasil verifikasi, jumlah klarifikasi yang dipublikasikan, kepuasan pengguna layanan, serta efektivitas penyebarluasan informasi kepada masyarakat.

4. LAYANAN REKOMENDASI PENGEMBANGAN APLIKASI

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pengguna Layanan adalah Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah yang telah memiliki akun di Aplikasi Pemdi (url: http://pemdi.diskomdigi.jatengprov.go.id/); b. Surat Permohonan Rekomendasi Pengembangan Aplikasi yang ditandatangani oleh Kepala OPD Pemerintah Provinsi Jawa Tengah; c. Kerangka Acuan Kerja Pengembangan Aplikasi.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Pendaftaran Rekomendasi 1) Pengguna layanan mendaftar/membuat akun di aplikasi pemdi.diskomdigi.jatengprov.go.id; 2) Pengguna layanan mengirimkan surat permohonan melalui aplikasi persuratan Srikandi. 3) Pengguna layanan mengisi formulir Permohonan Rekomendasi Pengembangan Aplikasi di sistem informasi pemdi.diskomdigi.jatengprov.go.id, dengan melampirkan surat permohonan resmi dan Kerangka Acuan Kerja pengembangan aplikasi 4) Pengguna menunggu verifikasi persyaratan (kelengkapan dan kesesuaian dokumen). b. Kajian dan Analisis • Pengguna menunggu analisis dan kajian terhadap pengembangan aplikasi yang diajukan; c. Penerbitan Berita Acara Rekomendasi Pengembangan Aplikasi Pengguna layanan menerima dokumen Berita Acara Rekomendasi Pengembangan Aplikasi; d. Pengembangan Aplikasi dan Pelaporan • Pengguna layanan melakukan pengembangan aplikasi dan melaporkan hasil pengembangannya kepada Tim dari Bidang Aplikasi Pemerintah Digital Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah e. Penerbitan Sertifikat Verifikasi Pengembangan Aplikasi • Jika hasil pengembangan aplikasi sesuai dengan Berita Acara Rekomendasi Pengembangan Aplikasi, pengguna

No	Komponen	Uraian
		menerima Sertifikat Verifikasi Pengembangan Aplikasi sebagai syarat pengajuan permohonan pengujian keamanan aplikasi ke Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah. • Jika hasil pengembangan aplikasi tidak sesuai dengan Berita Acara Rekomendasi Pengembangan Aplikasi, pengguna wajib menyesuaikannya dengan berita acara tersebut.  <pre> graph TD A[OPD mengajukan permohonan Rekomendasi Pengembangan Aplikasi melalui pmdi.diskomdigi.jatengprov.go.id] --> B[Diskomdigi memverifikasi permohonan, melakukan analisis kajian] B --> C{Direkomendasikan?} C -- Tidak --> D[Diskomdigi menerbitkan BA Tidak Rekomendasi] C -- Ya --> E[Diskomdigi menerbitkan BA Rekomendasi dan pedoman teknis pengembangan Aplikasi] E --> F[OPD melakukan pengembangan Aplikasi] F --> G[OPD melaporkan hasil pengembangan Aplikasi] G --> H{Sesuai?} H -- Tidak --> F H -- Ya --> I[Diskomdigi menerbitkan Sertifikat Verifikasi Pengembangan Aplikasi] </pre>

No	Komponen	Uraian
d.	Jangka waktu penyelesaian	a. Permohonan yang masuk akan dicatat oleh petugas Service Desk JatengProv dalam waktu maksimal 1 (satu) hari kerja setelah dokumen persyaratan lengkap; b. Penerbitan berita acara Rekomendasi Pengembangan Aplikasi maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan tercatat di dalam sistem pemdi dan berkas lengkap; c. Penerbitan Sertifikat Verifikasi Pengembangan Aplikasi maksimal 15 (lima belas) hari kerja setelah OPD melaporkan hasil pengembangan aplikasi dan tindak lanjut rekomendasi perbaikan (jika ada).
e.	Biaya / tarif	Tidak ada biaya/tarif
f.	Produk pelayanan	a. Berita Acara Rekomendasi Pengembangan Aplikasi; b. Sertifikat Verifikasi Pengembangan Aplikasi
g.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, secara terbatas dan rahasia melalui • surat elektronik ke diskomdigi@jatengprov.go.id; • surat cap pos atau diantar langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang 50243; • pesan Whatsapp ke nomor call center 08112883393.

B. **MANUFACTURING**

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; b. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 49 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	• Sistem Informasi Pemerintah Digital (Pemdi);

No	Komponen	Uraian
		• Komputer/Laptop dengan Sistem Operasi Windows atau Macintosh; • Jaringan internet; • Database kelembagaan; • Database Aparatur; • Rapat Koordinasi dan/atau rapat virtual (jika dibutuhkan).
3.	Kompetensi Pelaksana	• Pendidikan minimal Strata-1 (S1) bidang analisis sistem/programmer/tata kelola TI; • Mempunyai kemampuan dan pemahaman terkait Arsitektur dan Rencana Aksi Pemerintah Digital; • Mempunyai kemampuan untuk menganalisis sistem, dan kebutuhan spesifikasi server untuk suatu aplikasi serta data; • Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang analisis sistem pemrograman atau tata kelola teknologi informasi.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung penyelenggaraan layanan secara berkala, melalui: • rapat evaluasi, • pemantauan di aplikasi Pemdi
5.	Jumlah Pelaksana	Tim Rekomendasi Pengembangan Aplikasi terdiri dari 2 (dua) kelompok kerja, yaitu: • Pokja Tata Kelola Pemerintah Digital; dan • Pokja Pengembangan Aplikasi Pemerintah Digital.
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara profesional, transparan, tepat waktu, akuntabel, tidak diskriminatif, dan bebas dari praktik gratifikasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Data dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan pelayanan; • Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan.

No	Komponen	Uraian
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital, baik secara berkala setiap triwulan dan akhir tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

5. FASILITASI JARINGAN INTRA PEMERINTAH DAERAH DAN INTERNET PERANGKAT DAERAH

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Fasilitasi Jaringan Intra Pemerintah Daerah • Pengguna layanan merupakan OPD Pemerintah Provinsi Jawa Tengah atau instansi pemerintah di wilayah Jawa Tengah; • Akun di aplikasi Helpdesk Ticketing System yang bisa diakses melalui tautan hts.diskomdigi.jatengprov.go.id • Surat permohonan fasilitasi Jaringan Intra Pemerintah Daerah kepada Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; • Data lokasi dan kebutuhan layanan; • Sumber listrik yang memadai dan stabil di lokasi layanan. b. Fasilitasi Jaringan Internet Perangkat Daerah • Pengguna layanan merupakan OPD Pemerintah Provinsi Jawa Tengah atau instansi pemerintah di wilayah Jawa Tengah; • Akun di aplikasi Helpdesk Ticketing System yang bisa diakses melalui tautan hts.diskomdigi.jatengprov.go.id • Surat permohonan fasilitasi Jaringan Internet Perangkat Daerah kepada Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; • Data lokasi dan kebutuhan layanan; • Sumber listrik yang memadai dan stabil di lokasi layanan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Ajukan Permohonan • Pengguna layanan mengisi formulir layanan di portal aplikasi Helpdesk Ticketing System (HTS) hts.diskomdigi.jatengprov.go.id; • Permohonan wajib disertai surat permohonan dari pimpinan instansi pengguna, dengan menyebutkan

No	Komponen	Uraian
		jenis layanan yang diminta serta melampirkan data kondisi lokasi pemasangan layanan. b. Verifikasi Dokumen 1) Pemohon menunggu verifikasi dokumen; 2) Pemohon menerima konfirmasi tentang hasil verifikasi dokumen. c. Survei Teknis dan Penjadwalan 1) Pemohon menunggu hasil survei teknis oleh Tim teknis dari UPTD Pusat Data Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah 2) Jika semua Indikator survei teknis terpenuhi, Pemohon dan Tim teknis menyepakati penjadwalan pemasangan jaringan. d. Instalasi jaringan Intra Pemerintah dan/atau jaringan Internet Perangkat Daerah.  <pre> graph TD A[Pengajuan Permohonan] --> B[Verifikasi Permohonan] B --> C[Survei Teknis] C --> D[Penjadwalan] D --> E[Instalasi Jaringan] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	a. Respon awal maksimal 5 hari kerja sejak permohonan diajukan. b. Pelaksanaan survei tim teknis hingga instalasi jaringan terpasang maksimal 90 hari kerja
4.	Biaya / tarif	a. Pelayanan ini tidak dipungut biaya selama masih dapat dicukupi oleh anggaran Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah;

No	Komponen	Uraian
		b. Apabila anggaran atau peralatan jaringan belum dapat disediakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, pemohon dapat menyediakan peralatan secara mandiri (sesuai rekomendasi dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah), agar pemasangan jaringan dapat segera dilakukan oleh tim teknis.
5.	Produk pelayanan	• Jaringan Intra Pemerintah yang dapat digunakan dengan baik • Jaringan Internet Perangkat Daerah yang dapat digunakan dengan baik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Pengaduan dapat disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, secara terbatas dan rahasia melalui • surat elektronik ke diskomdigi@jatengprov.go.id; • surat cap pos atau diantar langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang 50243; • pesan Whatsapp ke nomor call center 08112883393. b. Pengaduan, saran, dan masukan juga dapat disampaikan secara langsung kepada petugas layanan Helpdesk 085121133961, atau melalui aplikasi HTS https://hts.diskomdigi.jatengprov.go.id/

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 49 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	• Komputer/Laptop; • Perangkat jaringan dan monitoring jaringan; • Telepon/alat komunikasi • nomor kontak tunggal Helpdesk 085121133961;

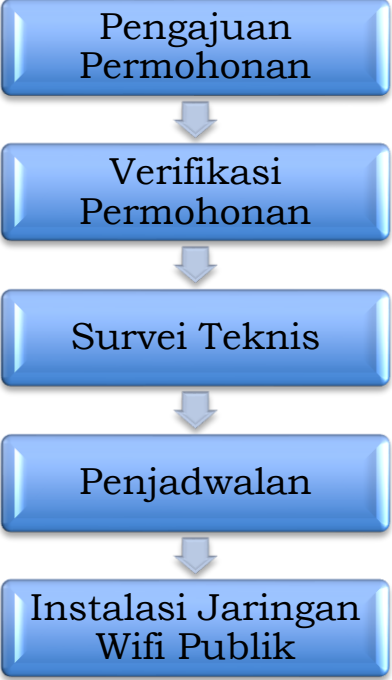
No	Komponen	Uraian
		• Kendaraan Operasional • Portal Layanan hts.diskomdigi.jatengprov.go.id;
3.	Kompetensi Pelaksana	• Pendidikan minimal Diploma/Sarjana di bidang Teknik Informatika, Sistem Informasi, Teknik Komputer, Teknik Elektro, atau bidang terkait; • Mempunyai kemampuan untuk melakukan konfigurasi dan pengelolaan jaringan komputer; • Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang jaringan intra pemerintah dan teknologi informasi; • Mempunyai kemampuan dalam pelaksanaan troubleshooting dan monitoring jaringan; • Memiliki kemampuan komunikasi dan koordinasi antar perangkat daerah/instansi; • Memiliki kemampuan dalam penyusunan laporan teknis dan dokumentasi kegiatan layanan jaringan; dan • Memiliki sertifikasi kompetensi di bidang jaringan komputer/internet, seperti Network Administrator, MTCNA, CCNA, JNCIA, atau sertifikasi sejenis.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berkala, melalui dokumentasi dan laporan hasil pelaksanaan layanan; • Pelaporan pelaksanaan kegiatan dan penanganan gangguan dilakukan secara berkala/bulanan;
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang, dengan uraian tugas sebagai berikut: • Koordinator layanan: mengkoordinasikan pelaksanaan fasilitasi jaringan intra pemerintah; • Administrator jaringan: melakukan konfigurasi dan pengelolaan jaringan; • Teknisi jaringan: melaksanakan instalasi, troubleshooting, dan maintenance jaringan; • Petugas monitoring: melakukan pemantauan konektivitas dan performa jaringan; dan • Petugas administrasi: mengelola surat permohonan, dokumentasi, dan pelaporan kegiatan layanan.

No	Komponen	Uraian
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara profesional, berkualitas, transparan, tepat waktu, akuntabel, tidak diskriminatif, cepat, dan bebas dari praktik gratifikasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan, oleh petugas yang kompeten di bidang jaringan dan teknologi informasi.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Data dan informasi pribadi pengguna layanan dijamin kerahasiaan serta keamanannya dan digunakan hanya untuk kepentingan pelayanan fasilitasi jaringan intra pemerintah dan/atau internet perangkat daerah; • Pelaksanaan layanan dilakukan dengan memperhatikan keamanan jaringan dan keamanan informasi sesuai ketentuan yang berlaku; • Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan mendukung keamanan, kenyamanan, dan keselamatan pengguna layanan; dan • Petugas layanan menggunakan prosedur kerja dan standar operasional dalam pelaksanaan instalasi, konfigurasi, dan pemeliharaan jaringan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi dilakukan oleh Kepala Bidang pengampu layanan setelah jaringan terpasang.

6. PEMASANGAN WIFI PUBLIK

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	• Surat permohonan fasilitasi W-Fi Publik kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; • Data lokasi dan kebutuhan layanan, serta estimasi pengguna layanan WiFi Publik di lokasi tersebut; • Sumber listrik yang memadai dan stabil di lokasi layanan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Ajukan Permohonan • Pengguna layanan mengajukan permohonan secara tertulis kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; • Permohonan wajib disertai data kondisi lokasi pemasangan layanan. b. Verifikasi Permohonan • Pemohon menerima konfirmasi tentang hasil verifikasi dokumen dari Tim Teknis Bidang Infrastruktur Teknologi Digital Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah. c. Survei Kondisi Teknis dan Penjadwalan Pemasangan 1) Pemohon menunggu hasil survei oleh Tim Teknis Bidang Infrastruktur Teknologi Digital Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; 2) Jika semua Indikator survei teknis terpenuhi, Pemohon dan Tim Teknis menyepakati penjadwalan pemasangan jaringan. d. Instalasi Perangkat WiFi Publik

No	Komponen	Uraian
		 <pre> graph TD A[Pengajuan Permohonan] --> B[Verifikasi Permohonan] B --> C[Survei Teknis] C --> D[Penjadwalan] D --> E[Instalasi Jaringan Wifi Publik] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	a. Respon awal maksimal 5 hari kerja sejak permohonan diajukan. b. Pelaksanaan survei tim teknis hingga instalasi jaringan terpasang maksimal 90 hari kerja.
4.	Biaya / tarif	• Pelayanan ini tidak dipungut biaya selama masih dapat dicukupi oleh anggaran Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; • Apabila anggaran atau peralatan jaringan belum dapat disediakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, perangkat daerah yang membutuhkan layanan dapat menyediakan peralatan secara mandiri sesuai rekomendasi dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, agar pemasangan jaringan dapat segera dilakukan oleh tim teknis.
5.	Produk pelayanan	Jaringan WiFi Publik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang berfungsi dengan baik.

No	Komponen	Uraian
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Pengaduan dapat disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, secara terbatas dan rahasia melalui • surat elektronik ke diskomdigi@jatengprov.go.id; • surat cap pos atau diantar langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang 50243; • pesan Whatsapp ke nomor call center 08112883393. b. Pengaduan, saran, dan masukan juga dapat disampaikan secara langsung kepada petugas layanan Helpdesk 085121133961, atau melalui aplikasi HTS https://hts.diskomdigi.jatengprov.go.id/

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 49 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	• Komputer/Laptop; • Perangkat jaringan dan monitoring jaringan; • Telepon/alat komunikasi • Access Point (AP); • Router/Mikrotik; • nomor kontak tunggal Helpdesk 085225777043; • Kendaraan Operasional; • Database kelembagaan.
3.	Kompetensi Pelaksana	• Pendidikan minimal Diploma/Sarjana di bidang Teknik Informatika, Sistem Informasi, Teknik Komputer, Teknik Elektro, atau bidang terkait; • Mempunyai kemampuan untuk melakukan konfigurasi dan pengelolaan jaringan komputer; • Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang jaringan intra pemerintah dan teknologi informasi;

No	Komponen	Uraian
		• Mempunyai kemampuan dalam pelaksanaan troubleshooting dan monitoring jaringan; • Memiliki kemampuan komunikasi dan koordinasi antar perangkat daerah/instansi; • Memiliki kemampuan dalam penyusunan laporan teknis dan dokumentasi kegiatan layanan jaringan; dan • Memiliki sertifikasi kompetensi di bidang jaringan komputer/internet, seperti MTCNA, CCNA, JNCIA, atau sertifikasi sejenis.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berkala, melalui dokumentasi dan laporan hasil pelaksanaan layanan; • Pelaporan pelaksanaan kegiatan dilakukan secara berkala/bulanan;
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang, dengan uraian tugas sebagai berikut: • Koordinator layanan: mengkoordinasikan pelaksanaan pemasangan WiFi publik; • Administrator jaringan: melakukan konfigurasi dan pengelolaan jaringan WiFi publik; • Teknisi jaringan: melaksanakan instalasi, troubleshooting, dan pemeliharaan perangkat jaringan; • Petugas monitoring: melakukan pemantauan konektivitas dan performa jaringan WiFi publik; dan • Petugas administrasi: mengelola surat permohonan, dokumentasi, dan pelaporan kegiatan layanan.
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara profesional, berkualitas, transparan, tepat waktu, akuntabel, tidak diskriminatif, cepat, dan bebas dari praktik gratifikasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan, oleh petugas yang kompeten di bidang jaringan dan teknologi informasi.

No	Komponen	Uraian
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Data dan informasi pengguna layanan dijamin kerahasiaan serta keamanannya dan digunakan hanya untuk kepentingan penanganan pemasangan WiFi publik; • Pelaksanaan penanganan pemasangan dilakukan dengan memperhatikan keamanan jaringan dan keamanan informasi sesuai ketentuan yang berlaku; • Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan mendukung keamanan, kenyamanan, dan keselamatan pengguna layanan; dan • Petugas layanan menggunakan prosedur kerja dan standar operasional dalam pelaksanaan troubleshooting, perbaikan, dan pemeliharaan jaringan WiFi publik.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan evaluasi dilakukan oleh Kepala Bidang pengampu layanan setelah jaringan terpasang.

7. PENANGANAN GANGGUAN INFRASTRUKTUR TIK

A. *SERVICE DELIVERY*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Kategori Perorangan • Identitas diri yang sah • Data lokasi titik (google maps) WiFi Publik yang mengalami gangguan; • Nomor kontak yang dapat dihubungi. b. Kategori Perangkat Daerah: • Surat permohonan penanganan gangguan fasilitasi WiFi Publik kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; • Data lokasi dan kondisi gangguan yang dialami • kebutuhan layanan, serta estimasi pengguna layanan WiFi Publik di lokasi tersebut; • Sumber listrik yang memadai dan stabil di lokasi layanan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Ajukan Permohonan • Pengguna layanan menyampaikan informasi gangguan infrastruktur TIK, melalui pesan WhatsApp 085121133961(<i>Helpdesk</i>); b. Identifikasi dan Penanganan Gangguan • Pengguna menunggu identifikasi awal dan pengecekan infrastruktur TIK yang terdampak oleh Tim Teknis; • Pengguna layanan menunggu penanganan gangguan (<i>troubleshooting</i> dan/atau perbaikan sistem/infrastruktur) oleh Tim Teknis; c. Pemberitahuan Hasil Penanganan • Pengguna menerima informasi tentang hasil penanganan gangguan oleh Tim Teknis.

No	Komponen	Uraian
		<pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Mengajukan pelaporan melalui Aplikasi HTS] B --> C[Tindakan Perbaikan] C --> D[Layanan selesai diproses] C --> E[Eskalasi] E --> D </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Penanganan aduan dilakukan selama maksimal 14 hari kerja, sejak permohonan diterima oleh tim teknis hingga permasalahan dinyatakan selesai.
4.	Biaya / tarif	a. Pelayanan ini tidak dipungut biaya selama masih dapat dicukupi oleh anggaran Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; b. Apabila anggaran atau peralatan jaringan belum dapat disediakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, perangkat daerah yang membutuhkan layanan dapat menyediakan peralatan secara mandiri sesuai rekomendasi dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, agar pemasangan jaringan dapat segera dilakukan oleh tim teknis.
5.	Produk pelayanan	Infrastruktur TIK (jaringan, aplikasi, atau perangkat terkait) dapat digunakan dengan baik tanpa kendala.

No	Komponen	Uraian
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Pengaduan dapat disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, secara terbatas dan rahasia melalui • surat elektronik ke diskomdigi@jatengprov.go.id; • surat cap pos atau diantar langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang 50243; • pesan Whatsapp ke nomor call center 08112883393. b. Pengaduan, saran, dan masukan juga dapat disampaikan secara langsung kepada petugas layanan Helpdesk 085121133961, atau melalui aplikasi HTS https://hts.diskomdigi.jatengprov.go.id/

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 49 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	• Komputer/laptop; • Server; • Jaringan internet; • Router, switch, dan perangkat jaringan; • Access Point (AP) dan perangkat wireless; • Perangkat penyimpanan data (storage/backup system);
3.	Kompetensi Pelaksana	• Pendidikan minimal Diploma/Sarjana di bidang Teknik Informatika, Sistem Informasi, Teknik Komputer, Teknik Elektro, atau bidang terkait; • Mempunyai kemampuan untuk melakukan konfigurasi dan pengelolaan jaringan komputer; • Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang jaringan intra pemerintah dan teknologi informasi; • Mempunyai kemampuan dalam pelaksanaan troubleshooting dan monitoring jaringan;

No	Komponen	Uraian
		- Memiliki kemampuan komunikasi dan koordinasi antar perangkat daerah/instansi; - Memiliki kemampuan dalam penyusunan laporan teknis dan dokumentasi kegiatan layanan jaringan; dan - Memiliki sertifikasi kompetensi di bidang jaringan komputer/internet, seperti MTCNA, CCNA, JNCIA, atau sertifikasi sejenis.
4.	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berkala, melalui dokumentasi dan laporan hasil pelaksanaan layanan; - Pelaporan pelaksanaan kegiatan dilakukan secara berkala/bulanan;
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang, dengan uraian tugas sebagai berikut: - Koordinator layanan: mengkoordinasikan seluruh proses penanganan gangguan infrastruktur TIK; - Administrator sistem: melakukan analisis dan pengelolaan sistem serta infrastruktur TIK; - Teknisi jaringan: melaksanakan troubleshooting, perbaikan, dan pemulihan layanan infrastruktur TIK; - Petugas monitoring: melakukan pemantauan kondisi jaringan, server, dan layanan TIK; dan - Petugas administrasi: mengelola laporan, dokumentasi, dan arsip penanganan gangguan.
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara profesional, berkualitas, transparan, tepat waktu, akuntabel, tidak diskriminatif, cepat, dan bebas dari praktik gratifikasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan, oleh petugas yang kompeten di bidang jaringan dan teknologi informasi untuk memastikan layanan TIK kembali berfungsi optimal.

No	Komponen	Uraian
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Data, informasi, dan sistem milik perangkat daerah dijamin kerahasiaan serta keamanannya dan digunakan hanya untuk kepentingan penanganan gangguan infrastruktur TIK; • Proses penanganan gangguan dilakukan dengan memperhatikan standar keamanan jaringan, sistem, dan informasi sesuai ketentuan yang berlaku; • Sarana dan prasarana pelayanan mendukung keamanan, kenyamanan, dan keselamatan pelaksana maupun pengguna layanan; dan • Petugas layanan melaksanakan prosedur kerja dan standar operasional dalam penanganan, pemulihan, serta pengelolaan infrastruktur TIK.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksanaan layanan penanganan gangguan infrastruktur TIK dilakukan secara berkala untuk monitoring dan peningkatan kualitas layanan.

8. PENANGANAN GANGGUAN WIFI PUBLIK

A. *SERVICE DELIVERY*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Kategori Perorangan • Identitas diri yang sah • Data lokasi titik (google maps) WiFi Publik yang mengalami gangguan; • Nomor kontak yang dapat dihubungi. b. Kategori Perangkat Daerah: • Surat permohonan penanganan gangguan fasilitasi WiFi Publik kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; • Data lokasi dan kondisi gangguan yang dialami • kebutuhan layanan, serta estimasi pengguna layanan WiFi Publik di lokasi tersebut; • Sumber listrik yang memadai dan stabil di lokasi layanan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Ajukan Permohonan • Pengguna layanan menyampaikan informasi gangguan kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, melalui pesan WhatsApp 085225777043 (<i>Helpdesk</i>); b. Pengecekan Jaringan • Pengguna menunggu pengecekan jaringan dan perangkat WiFi Publik yang dilaporkan bermasalah; c. Layanan Selesai • Pengguna layanan menerima notifikasi setelah koneksi WiFi publik dapat digunakan lagi.

No	Komponen	Uraian
		<pre> graph TD Start(()) --> PA[Pengecekan Awal] PA -- "perlu tindak lanjut" --> CL[Cek Lapangan] PA -- "tidak perlu tindak lanjut" --> S[Selesai] CL --> R[Resolusi] R --> L[Laporan] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Penanganan aduan dilakukan selama maksimal 7 hari kerja, sejak permohonan diterima oleh tim teknis hingga permasalahan dinyatakan selesai.
4.	Biaya / tarif	c. Pelayanan ini tidak dipungut biaya selama masih dapat dicukupi oleh anggaran Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah; a. Apabila anggaran atau peralatan jaringan belum dapat disediakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, perangkat daerah yang membutuhkan layanan dapat menyediakan peralatan secara mandiri sesuai rekomendasi dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, agar pemasangan jaringan dapat segera dilakukan oleh tim teknis.
5.	Produk pelayanan	Koneksi WiFi Publik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah kembali lancar.

No	Komponen	Uraian
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Pengaduan dapat disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, secara terbatas dan rahasia melalui • surat elektronik ke diskomdigi@jatengprov.go.id; • surat cap pos atau diantar langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang 50243; • pesan Whatsapp ke nomor call center 08112883393. b. Pengaduan, saran, dan masukan juga dapat disampaikan secara langsung kepada petugas layanan Helpdesk 085225777043, atau melalui aplikasi HTS https://hts.diskomdigi.jatengprov.go.id/

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 49 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	• Komputer/Laptop; • Perangkat jaringan dan monitoring jaringan; • Telepon/alat komunikasi • Access Point (AP); • Router/Mikrotik; • Kabel LAN • nomor kontak tunggal Helpdesk 085225777043; • Kendaraan Operasional; • Database kelembagaan.
3.	Kompetensi Pelaksana	• Pendidikan minimal Diploma/Sarjana di bidang Teknik Informatika, Sistem Informasi, Teknik Komputer, Teknik Elektro, atau bidang terkait; • Mempunyai kemampuan untuk melakukan konfigurasi dan pengelolaan jaringan komputer; • Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang jaringan intra pemerintah dan teknologi informasi;

No	Komponen	Uraian
		• Mempunyai kemampuan dalam pelaksanaan troubleshooting dan monitoring jaringan; • Memiliki kemampuan komunikasi dan koordinasi antar perangkat daerah/instansi; • Memiliki kemampuan dalam penyusunan laporan teknis dan dokumentasi kegiatan layanan jaringan; dan • Memiliki sertifikasi kompetensi di bidang jaringan komputer/internet, seperti MTCNA, CCNA, JNCIA, atau sertifikasi sejenis.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berkala, melalui dokumentasi dan laporan hasil pelaksanaan layanan; • Pelaporan pelaksanaan kegiatan dilakukan secara berkala/bulanan;
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang, dengan uraian tugas sebagai berikut: • Koordinator layanan: mengkoordinasikan pelaksanaan penanganan gangguan WiFi publik; • Administrator jaringan: melakukan analisis dan konfigurasi jaringan; • Teknisi jaringan: melaksanakan pengecekan, troubleshooting, dan perbaikan gangguan; • Petugas monitoring: melakukan pemantauan konektivitas dan performa jaringan WiFi publik; dan • Petugas administrasi: mengelola aduan, dokumentasi, dan pelaporan kegiatan penanganan gangguan.
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara profesional, berkualitas, transparan, tepat waktu, akuntabel, tidak diskriminatif, cepat, dan bebas dari praktik gratifikasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan, oleh petugas yang kompeten di bidang jaringan dan teknologi informasi.

No	Komponen	Uraian
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Data dan informasi pengguna layanan dijamin kerahasiaan serta keamanannya dan digunakan hanya untuk kepentingan penanganan gangguan WiFi publik; • Pelaksanaan penanganan pemasangan dilakukan dengan memperhatikan keamanan jaringan dan keamanan informasi sesuai ketentuan yang berlaku; • Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan mendukung keamanan, kenyamanan, dan keselamatan pengguna layanan; dan • Petugas layanan menggunakan prosedur kerja dan standar operasional dalam penanganan terhadap gangguan WiFi Publik.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksanaan layanan penanganan gangguan WiFi publik dilakukan secara berkala oleh Kepala Bidang Infrastruktur Teknologi Daerah.

9. LAYANAN PERMOHONAN PEMANFAATAN DATA CLOUD

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	- Surat permohonan resmi dari instansi/organisasi dengan mencantumkan identitas penanggung jawab - Pengguna Layanan adalah Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah, Kabupaten/Kota se-Jawa Tengah, Pemerintah Provinsi lainnya, instansi pemerintah lintas sektoral, dan para pemangku kepentingan lain yang telah memiliki kerja sama resmi dengan Pemprov Jateng; - Pengguna layanan terdaftar sebagai user pada aplikasi Help Ticketing System; - pengguna layanan wajib: - memberikan informasi yang akurat dan lengkap - mengikuti prosedur yang telah ditetapkan - bertanggung jawab atas penggunaan layanan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	- Pengajuan Permohonan Permohonan diajukan secara resmi melalui https://diskomdigi.jatengprov.go.id disertai surat permohonan dari pimpinan instansi pengguna, dengan menyebutkan kapasitas yang dimohonkan; - Verifikasi Administrasi Pemohon menunggu verifikasi kelengkapan dokumen administrasi; - Analisis dan Telaah Kebutuhan Pemohon menunggu analisis permohonan oleh Tim dari UPTD Pusat Data Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah. - Jika dokumen tidak lengkap dan/atau kapasitas server Cloud milik Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah tidak mencukupi, permohonan akan ditolak - jika dokumen lengkap dan/atau kapasitas server Cloud milik Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah cukup, permohonan akan dipenuhi dengan besaran kapasitas sesuai hasil telaah. - Pemenuhan Permohonan

No	Komponen	Uraian
		Pengguna layanan menerima akses Cloud (<i>username dan password</i>), melalui surat elektronik dan narahubung yang tercatat di dalam sistem HTS. <pre> graph TD A[Permohonan Layanan] --> B[Verifikasi Administrasi] B --> C[Telaah kebutuhan cloud] C --> D{ya / tidak} D -- ya --> E[Pemenuhan Permohonan Layanan] E --> F[cloud dibuat] F --> G[Pemohon menerima akses cloud (user & pass) melalui email dan kontak PIC] </pre> Pemohon menerima akses cloud (user & pass) melalui email dan kontak PIC
3.	Jangka waktu penyelesaian	a. Respon awal maksimal 10 menit setelah aduan/permintaan masuk; b. Akses cloud diberikan maksimal 24 jam setelah semua persyaratan terpenuhi dan kapasitas server masih cukup;
4.	Biaya / tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk pelayanan	Hak akses (<i>username dan password</i>) di owncloud Jawa Tengah

No	Komponen	Uraian
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Pengaduan dapat disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, secara terbatas dan rahasia melalui • surat elektronik ke diskomdigi@jatengprov.go.id; • surat cap pos atau diantar langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang 50243; • pesan Whatsapp ke nomor call center 08112883393. b. Pengaduan, saran, dan masukan juga dapat disampaikan secara langsung kepada petugas layanan Helpdesk 085225777043, atau melalui aplikasi HTS https://hts.diskomdigi.jatengprov.go.id/

B. *MANUFACTURING*

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Gubernur Jawa Tengah nomor 89 tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Informasi Terintegrasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah b. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; c. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 49 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	• Komputer/Laptop; • Jaringan internet dan server Cloud Storage • nomor kontak tunggal Help Desk; • email tunggal Help Desk; • sistem ticketing aduan/permintaan;
3.	Kompetensi Pelaksana	• mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan perangkat teknologi informasi dan komunikasi (komputer, smartphone);

No	Komponen	Uraian
		- memiliki pengetahuan terhadap layanan infrastruktur TIK yang dikelola Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital; - mampu mengoperasikan server Cloud Storage - mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi menerima dan merespons keluhan, gangguan, masalah, dan permintaan dari pengguna aplikasi elektronik; - memiliki kemampuan memberikan solusi atas keluhan, gangguan, masalah, dan permintaan dari pengguna aplikasi elektronik
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung penyelenggaraan layanan secara berkala, serta pemanfaatan manajemen service desk berbasis elektronik sebagai pedoman
5.	Jumlah Pelaksana	Tim dari UPTD Pusat Data Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, terdiri dari: - admin Helpdesk sebanyak 4 orang; - tim teknis sebanyak 7 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara profesional, transparan, tepat waktu, akuntabel, tidak diskriminatif, dan bebas dari praktik gratifikasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Data dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan pelayanan; - 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, Informatika dan Digital, Laporan evaluasi layanan juga dilakukan secara berkala. melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

10. LAYANAN PERMOHONAN PEMBUATAN SUB DOMAIN DAN HOSTING SERVER

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat permohonan resmi dari instansi/organisasi dengan mencantumkan identitas penanggung jawab yang dilampiri: • surat rekomtek (rekomendasi teknis) • surat keamanan siber atau hasil pentest • identitas penanggung jawab yang jelas • estimasi kebutuhan sumber daya (storage, bandwidth, db, user, port, dll) • surat pernyataan Kesiapan Backup dan Pemeliharaan • surat Pernyataan Kepatuhan b. Pengguna Layanan adalah Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah, Kabupaten/Kota se-Jawa Tengah, Pemerintah Provinsi lainnya, instansi pemerintah lintas sektoral, dan para pemangku kepentingan lain yang telah memiliki kerja sama resmi dengan Pemprov Jateng; c. Pengguna layanan telah terdaftar sebagai user pada aplikasi Help Ticketing System; d. Pemohon wajib: • Memberikan informasi yang akurat dan lengkap; • Mengikuti prosedur yang telah ditetapkan; • Bertanggung jawab atas penggunaan layanan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Ajukan Permohonan Permohonan diajukan secara resmi, melalui https://hts.diskomdigi.jatengprov.go.id/, disertai surat permohonan dari pimpinan instansi pengguna, dengan menyebutkan kapasitas yang dimohonkan; b. Verifikasi Dokumen Pemohon menunggu verifikasi Pemohon menunggu verifikasi kelengkapan dokumen administrasi; c. Telaah dan Analisis Permohonan Pemohon menunggu analisis permohonan oleh Tim dari UPTD Pusat Data Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah.

No	Komponen	Uraian
		• Jika dokumen tidak lengkap dan/atau kapasitas server Cloud milik Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah tidak mencukupi, permohonan akan ditolak • jika dokumen lengkap dan/atau kapasitas server Cloud milik Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah cukup, permohonan akan dipenuhi dengan besaran kapasitas sesuai hasil telaah. d. Penerbitan hak akses (username & password) Pengguna layanan menerima akses Subdomain dan hosting, melalui surat elektronik dan narahubung yang tercatat di dalam sistem HTS. <pre> graph TD A[Permohonan Layanan] --> B[Verifikasi Administrasi] B --> C[Telaah kebutuhan sub-domain/hosting] C --> D{ya / tidak} D -- ya --> E[Pemenuhan Permohonan Layanan] E --> F[sub-domain/hosting dibuat] F --> G[Pemohon menerima akses sub-domain/hosting (user & pass) melalui email dan kontak PIC] G --> H[Helpdesk membuat BA yang di ttd oleh kedua belah pihak] </pre>

No	Komponen	Uraian
3.	Jangka waktu penyelesaian	a. Respon awal maksimal 10 menit setelah aduan/permintaan masuk; b. Akses subdomain dan hosting diberikan maksimal 24 jam setelah hasil telaah kebutuhan.
4.	Biaya / tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk pelayanan	Subdomain dan hosting di server Pemprov Jateng
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Pengaduan dapat disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, secara terbatas dan rahasia melalui • surat elektronik ke diskomdigi@jatengprov.go.id; • surat cap pos atau diantar langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang 50243; • pesan Whatsapp ke nomor call center 08112883393. b. Pengaduan, saran, dan masukan juga dapat disampaikan secara langsung kepada petugas layanan Helpdesk 085225777043, atau melalui aplikasi HTS https://hts.diskomdigi.jatengprov.go.id/

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Gubernur Jawa Tengah nomor 89 tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Informasi Terintegrasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah b. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; c. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 49 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	• Komputer/Laptop; • Jaringan internet dan server Subdomain dan Hosting; • nomor kontak tunggal dan email Help Desk;

No	Komponen	Uraian
		• sistem ticketing aduan/permintaan;
3.	Kompetensi Pelaksana	• mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan perangkat teknologi informasi dan komunikasi (komputer, smartphone); • memiliki pengetahuan terhadap layanan infrastruktur TIK yang dikelola Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital; • mampu mengoperasikan server Cloud Storage • mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi menerima dan merespons keluhan, gangguan, masalah, dan permintaan dari pengguna aplikasi elektronik; • memiliki kemampuan memberikan solusi atas keluhan, gangguan, masalah, dan permintaan dari pengguna aplikasi elektronik
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berkala, serta pemanfaatan manajemen service desk berbasis elektronik sebagai pedoman
5.	Jumlah Pelaksana	Tim dari UPTD Pusat Data Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, terdiri dari: • admin Helpdesk sebanyak 4 orang; • tim teknis sebanyak 7 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara profesional, transparan, tepat waktu, akuntabel, tidak diskriminatif, dan bebas dari praktik gratifikasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Data dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan pelayanan; • 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, Informatika dan Digital, secara berkala. Laporan evaluasi layanan juga dilakukan secara berkala melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

11. LAYANAN PERMOHONAN PENGAKTIFAN KEMBALI VIRTUAL MACHINE NONAKTIF
A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pengguna Layanan adalah Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah, Kabupaten/Kota se-Jawa Tengah, Pemerintah Provinsi lainnya, instansi pemerintah lintas sektoral, dan para pemangku kepentingan lain yang telah memiliki kerja sama resmi dengan Pemprov Jateng; b. Pengguna layanan adalah pengguna aplikasi elektronik yang secara teknis dikelola Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah yang telah terdaftar sebagai user pada aplikasi Help Ticketing System; c. surat permohonan resmi dari instansi/organisasi dengan mencantumkan identitas penanggung jawab yang dilampiri: • surat rekomtek (rekomendasi teknis) • surat keamanan siber atau hasil pentest • identitas penanggung jawab yang jelas • estimasi kebutuhan sumber daya (<i>storage, bandwidth, db, user, port, dll</i>) • surat pernyataan Kesiapan Backup dan Pemeliharaan • surat Pernyataan Kepatuhan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Ajukan Permohonan Permohonan diajukan secara resmi, melalui https://hts.diskomdigi.jatengprov.go.id/, disertai surat permohonan dari pimpinan instansi pengguna, dengan menyebutkan kapasitas yang dimohonkan; b. Verifikasi Dokumen Pemohon menunggu verifikasi Pemohon menunggu verifikasi kelengkapan dokumen administrasi; c. Telaah dan Analisis Permohonan Pemohon menunggu analisis permohonan oleh Tim dari UPTD Pusat Data Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah. • Jika dokumen tidak lengkap dan/atau kapasitas server Cloud milik Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital

No	Komponen	Uraian
		Provinsi Jawa Tengah tidak mencukupi, permohonan akan ditolak • jika dokumen lengkap dan/atau kapasitas server Cloud milik Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah cukup, permohonan akan dipenuhi dengan besaran kapasitas sesuai hasil telaah. d. Pengguna layanan menerima akses Cloud (<i>username dan password</i>), melalui surat elektronik dan narahubung yang tercatat di dalam sistem HTS. <pre> graph TD A[Permohonan Layanan] --> B[Verifikasi Administrasi] B --> C[Telaah kebutuhan cloud] C --> D{ya / tidak} D -- ya --> E[Pemenuhan Permohonan Layanan] E --> F[cloud dibuat] F --> G[Pemohon menerima akses cloud (user & pass) melalui email dan kontak PIC] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	a. Respon awal maksimal 10 menit setelah aduan/permintaan masuk; b. Pemenuhan permohonan maksimal 24 jam setelah dokumen dinyatakan lengkap dan sesuai;
4.	Biaya / tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk pelayanan	Penyimpanan di owncloud Jawa Tengah

No	Komponen	Uraian
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Pengaduan dapat disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, secara terbatas dan rahasia melalui • surat elektronik ke diskomdigi@jatengprov.go.id; • surat cap pos atau diantar langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang; • pesan Whatsapp ke nomor call center 08112883393. b. Pengaduan, saran, dan masukan juga dapat disampaikan secara langsung kepada petugas layanan Helpdesk 085225777043, atau melalui aplikasi HTS https://hts.diskomdigi.jatengprov.go.id/

B. **MANUFACTURING**

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Gubernur Jawa Tengah nomor 89 tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Informasi Terintegrasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah b. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah Nomor 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; c. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 49 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	• Komputer/Laptop; • Jaringan internet dan server Cloud Storage • nomor kontak tunggal dan email Help Desk; • sistem ticketing aduan/permintaan;
3.	Kompetensi Pelaksana	• mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan perangkat teknologi informasi dan komunikasi (komputer, smartphone); • memiliki pengetahuan terhadap layanan infrastruktur TIK yang dikelola Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital; • mampu mengoperasikan server Cloud Storage

No	Komponen	Uraian
		- mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi menerima dan merespons keluhan, gangguan, masalah, dan permintaan dari pengguna aplikasi elektronik; - memiliki kemampuan memberikan solusi atas keluhan, gangguan, masalah, dan permintaan dari pengguna aplikasi elektronik.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung penyelenggaraan layanan secara berkala, serta pemanfaatan manajemen service desk berbasis elektronik sebagai pedoman .
5.	Jumlah Pelaksana	Tim dari UPTD Pusat Data Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, terdiri dari: - admin Helpdesk sebanyak 4 orang; - tim teknis sebanyak 7 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara profesional, transparan, tepat waktu, akuntabel, tidak diskriminatif, dan bebas dari praktik gratifikasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Data dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan pelayanan; - 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, Informatika dan Digital. Laporan evaluasi layanan juga dilakukan secara berkala. melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

Menyetujui,

KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN DIGITAL
PROVINSI JAWA TENGAH,



LILIK HENRY RISTANTO

III. URUSAN PERSANDIAN

1. LAYANAN KONSULTASI PENERAPAN KEAMANAN INFORMASI

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	a. Pengguna Layanan adalah Organisasi Perangkat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota se-Jawa Tengah b. Surat Permohonan Konsultasi dari Perangkat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota se-Jawa Tengah; c. Data identifikasi awal topik konsultasi (misal: Manajemen Risiko, Audit Keamanan, penerapan kontrol keamanan, atau Implementasi UU PDP).
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Ajukan Permohonan Pengguna layanan mengajukan surat permohonan kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, melalui: • aplikasi persuratan Srikandi • surat elektronik ke diskomdigi@jatengprov.go.id • surat cap pos atau diantar langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang 50243; b. Verifikasi Dokumen dan Penjadwalan Konsultasi 1) Pengguna layanan menunggu verifikasi berkas dan penjadwalan konsultasi; 2) Pengguna layanan menerima informasi tentang kelengkapan berkas dan penjadwalan konsultasi; c. Pelaksanaan konsultasi 1) Pengguna layanan dan mengikuti sesi konsultasi (daring/luring); 2) Pengguna layanan menandatangani formulir perjanjian kerahasiaan atau Non-Disclosure

No	Komponen	Uraian
		Agreement (NDA) yang berisi perlindungan data pribadi/sensitif/rahasia 3) Pengguna layanan menerima Rekomendasi teknis/Risalah Konsultasi Penerapan Keamanan Informasi, melalui surat elektronik.
	Jangka waktu penyelesaian	• Penentuan jadwal konsultasi maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap; • Penerbitan Rekomendasi teknis/Risalah Konsultasi Penerapan Keamanan Informasi dari Tim Pelaksana Pelayanan Publik Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah maksimal 5 (lima) hari kerja setelah konsultasi selesai.
	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/tarif.
	Produk Pelayanan	Rekomendasi teknis/Risalah Konsultasi Penerapan Keamanan Informasi;
	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, secara terbatas dan rahasia melalui • surat elektronik ke diskomdigi@jatengprov.go.id • surat cap pos atau diantar langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang 50243; • pesan Whatsapp ke nomor call center 08112883393

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik; b. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 10 tahun 2019 tentang Pelaksanaan Persandian untuk Pengamanan Informasi di Pemerintah Daerah; c. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 25 Tahun 2023 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi Pemerintah Daerah;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	• ruang rapat dan fasilitas pendukungnya • perangkat komputer; • koneksi internet; • aplikasi <i>video conference</i>; • alat analisis keamanan; • formulir perjanjian kerahasiaan atau Non-Disclosure Agreement (NDA)
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami standar Manajemen Keamanan Informasi; 2. Memahami regulasi terkait Keamanan Informasi dan Perlindungan Data Pribadi; 3. Memiliki kompetensi teknis di bidang keamanan informasi 4. Memiliki keahlian teknis di bidang teknologi informasi.
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara berkala
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara profesional, transparan, tepat waktu, akuntabel, dan bebas dari praktik gratifikasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Seluruh data yang dikonsultasikan dijaga kerahasiaan dan hanya digunakan hanya untuk kepentingan pemenuhan layanan; b. Penandatanganan perjanjian kerahasiaan atau Non-Disclosure Agreement (NDA) antara pengguna layanan dengan penyelenggara layanan;

No	Komponen	Uraian
		c. Dokumen hasil rekomendasi dikirim melalui jalur komunikasi yang aman/terenkripsi. d. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan, dan keselamatan pengguna layanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala melalui penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat.

2. LAYANAN LITERASI KEAMANAN INFORMASI DALAM RANGKA PENINGKATAN KESADARAN KEAMANAN INFORMASI

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pengguna Layanan adalah Organisasi Perangkat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota se-Jawa Tengah b. Surat Permohonan Literasi Keamanan Informasi dari instansi terkait; c. Data estimasi jumlah dan profil peserta kegiatan literasi; d. Ruangan yang representatif untuk penyelenggaraan kegiatan, jika kegiatan diselenggarakan secara daring, minimal ada sistem audio dan sarana presentasi.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Pengajuan Permohonan Pengguna layanan mengajukan surat permohonan kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, melalui: • aplikasi persuratan Srikandi • surat elektronik ke diskomdigi@jatengprov.go.id • surat cap pos atau diantar langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang 50243; b. Penjadwalan • Pengguna layanan menunggu verifikasi dokumen, penjadwalan kegiatan serta kurasi materi; • Pengguna layanan menerima konfirmasi tentang penyelenggaraan kegiatan literasi, lengkap dengan data narasumber dan materi yang akan disampaikan; c. Pelaksanaan literasi sesuai jadwal
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 5 (lima) hari kerja untuk konfirmasi jadwal dan materi sejak surat permohonan diterima.
4.	Biaya / tarif	Sesuai dengan bentuk kegiatan dan ketersediaan anggaran
5.	Produk pelayanan	Kegiatan Literasi Keamanan Informasi dan/atau fasilitasi narasumber keamanan informasi

No	Komponen	Uraian
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, secara terbatas dan rahasia melalui • surat elektronik ke diskomdigi@jatengprov.go.id • surat cap pos atau diantar langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang 50243; • pesan Whatsapp ke nomor call center 08112883393.

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik; b. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 10 tahun 2019 tentang Pelaksanaan Persandian untuk Pengamanan Informasi di Pemerintah Daerah; c. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Standar Teknis dan Prosedur Keamanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; d. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 25 Tahun 2023 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi Pemerintah Daerah;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	• Ruang untuk penyelenggaraan acara (jika dilakukan secara daring) lengkap dengan perangkat audio dan perangkat presentasi yang memadai; • Media literasi; • Modul materi keamanan informasi.
3.	Kompetensi Pelaksana	• Memahami standar Manajemen Keamanan Informasi; • Memahami regulasi terkait Keamanan Informasi dan Perlindungan Data Pribadi; • Memiliki keahlian teknis di bidang keamanan informasi;

No	Komponen	Uraian
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara berkala
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara profesional, transparan, tepat waktu, akuntabel, dan bebas dari praktik gratifikasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	• Data peserta kegiatan literasi hanya digunakan untuk kebutuhan selama kegiatan. • Jika literasi dilaksanakan secara daring digunakan platform yang telah teruji keamanan untuk mencegah terjadinya insiden keamanan informasi selama kegiatan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan instrumen evaluasi efektivitas literasi.

Menyetujui,
 KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN DIGITAL
 PROVINSI JAWA TENGAH,



LILIK HENRY RISTANTO

LAMPIRAN IV KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN DIGITAL
PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR: 000.8.3.2/27 TAHUN 2026
TANGGAL: 18 September 2026

IV. URUSAN STATISTIK

1. LAYANAN PUBLIKASI DATA SEKTORAL

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pengguna Layanan adalah OPD Pemprov Jateng b. Akun Produsen Data di situs web satudata.jatengprov.go.id c. Akun Walidata Pendukung di situs web satudata.jatengprov.go.id d. Data Statistik Sektoral e. Standar Data f. Metadata yang sudah diinputkan ke dalam situs web https://indah.bps.go.id/ dan sudah disetujui oleh Dinas Komdigi dan BPS Prov. Jateng
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Pengguna layanan menginputkan (entry) Standar data di situs web satudata.jatengprov.go.id b. Pengguna layanan menunggu verifikasi standar data oleh Walidata Daerah. c. Pengguna menginput judul data. d. Pengguna menyusun format tabel data. e. Pengguna menunggu format data disetujui walidata pendukung di OPD Pengguna Layanan dan walidata daerah di Dinas Komdigi Prov. Jateng. f. Pengguna menginput data. g. Pengguna menunggu verifikasi input data oleh Walidata Pendukung di OPD Pengguna Layanan dan Walidata Daerah di Dinas Komdigi Prov. Jateng. h. Pengguna Layanan memilih Metadata sesuai judul data. i. Pengguna menunggu hasil verifikasi akhir oleh Walidata Daerah di Dinas Komdigi Prov. Jateng. j. Data dipublikasi di situs web satudata.jatengprov.go.id

No	Komponen	Uraian
		<pre> graph TD Start([login]) --> A[Entry Standar Data] A --> B{Verifikasi oleh Walidata Daerah} B --> C[Entry Judul Data] C --> D[Menyusun Format Tabel] D --> E{Verifikasi oleh Walidata Pendukung OPD} E --> F{Verifikasi oleh Walidata Daerah} F --> G[Entry Data] G --> H{Verifikasi oleh Walidata Pendukung OPD} H --> I{Verifikasi oleh Walidata Daerah} I --> J[Pilih Metadata] J --> K{Verifikasi oleh Walidata Daerah} K --> L([Selesai]) E --> C H --> G K --> J </pre>

No	Komponen	Uraian
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 14 (empat belas) hari kerja mulai dari input data sampai dengan data dipublikasikan oleh Walidata Daerah
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya/tarif
5.	Produk pelayanan	Data yang dipublikasikan di Media Penyebarluasan Data Statistik Sektor Pemerintah Provinsi Jawa Tengah (https://data.jatengprov.go.id/) dan pemberitahuan otomatis di akun pengguna layanan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, secara terbatas dan rahasia melalui • surat elektronik ke diskomdigi@jatengprov.go.id; • surat cap pos atau diantar langsung ke kantor Dinas Komunikasi, Informatika, dan Digital Provinsi Jawa Tengah, Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang 50243; • pesan Whatsapp ke nomor call center 08112883393.

B. **MANUFACTURING**

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia; b. Peraturan Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2022 tentang Satu Data Jawa Tengah.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Situs web Portal Data Jawa Tengah (https://satudata.jatengprov.go.id/)
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Jabatan Fungsional Statistisi; b. Memiliki pengetahuan tentang Prinsip Satu Data Indonesia; c. Memiliki pengetahuan pelayanan publik; d. Memiliki pengetahuan dasar-dasar penggunaan perangkat komputer

No	Komponen	Uraian
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan berkala dilakukan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Data dan Statistik
5.	Jumlah Pelaksana	Sebanyak 8 (delapan) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan secara profesional, transparan, tepat waktu, akuntabel, dan bebas dari praktik gratifikasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Setiap data dipastikan telah memenuhi prinsip keamanan data.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala, melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), tindak lanjut SKM, dan Forum Data Jawa Tengah.

Menyetujui,

KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN DIGITAL
PROVINSI JAWA TENGAH,



LILIK HENRY RISTANTO