

KELOMPOK 2 :

Okky Surya Lesmana

Edho Pratama Bisma Andika

Muh Shamad

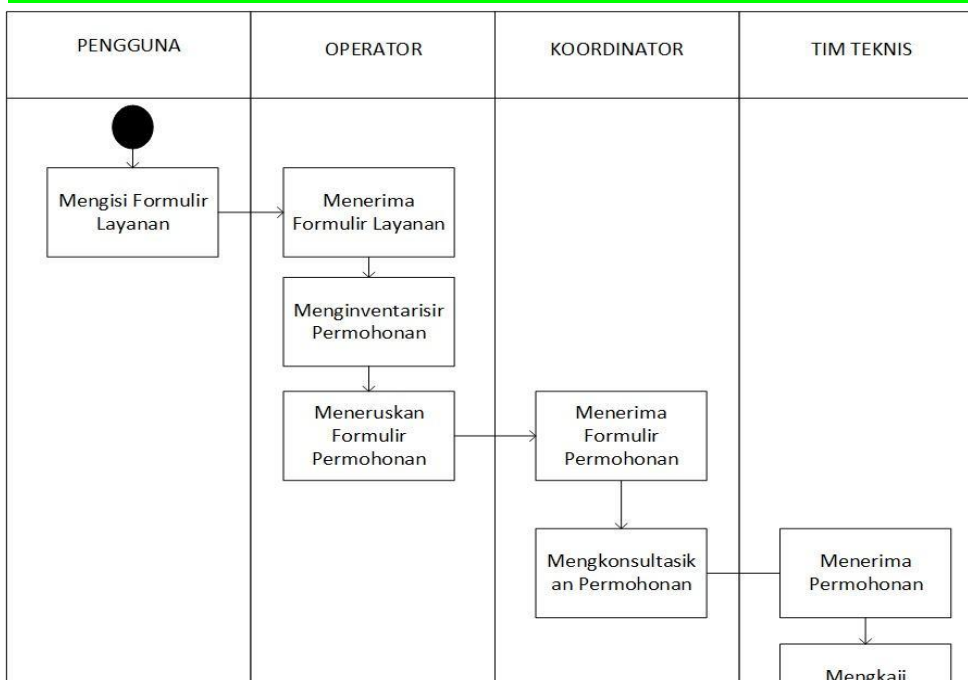
Vikri Aditya Nugraha

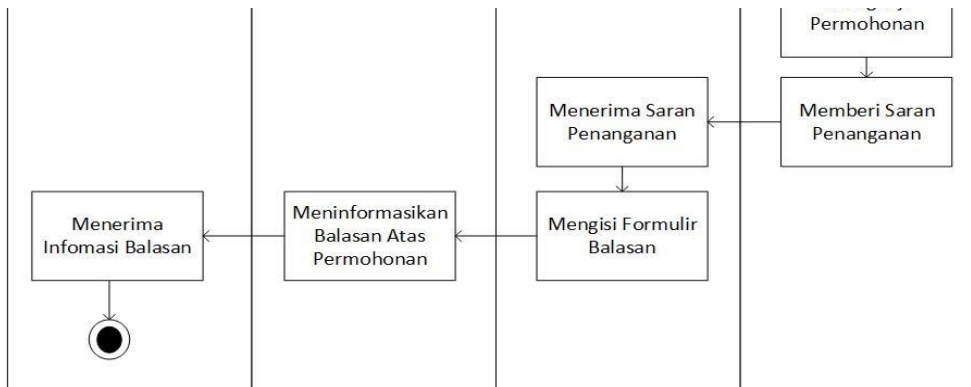
Tema Layanan :

Support System - Service Desk

Identifikasi Issue Internal dan Eksternal dalam suatu organisasi

No	Issue	Internal	Eksternal
1	Ketersediaan email resmi pemerintah (mail.go.id) untuk ASN dan Aparat Desa		x
2	Ketersediaan hosting dan domain (desa.id) Pemerintah Desa		x
3	Ketersediaan aplikasi sistem informasi Pemerintah Desa berbasis Website		x
4	Ketersediaan SDM Teknis Dinas Kominfo Kab/Kota	x	
5	Ketersediaan SDM Teknis Pemerintah Desa		x
6	Ketersediaan infrastruktur TIK yang memadai pada Kemenkominfo		x
8	Ketersediaan aplikasi sistem informasi pengelolaan layanan permohonan dan pengaduan layanan terkait pembuatan email resmi pemerintah, hosting, domain, aplikasi dan sistem informasi	x	

Proses Bisnis Organisasi



Pemetaan Layanan yang diberikan

NO	NAMA LAYANAN	KOMPONE	FUNGSI	BASIS LAYANAN	
				ELEKTRONIK	MANUAL
1	Help Desk Sistem Informasi Desa	Permohonan Email (mail.go.id) Untuk ASN atau Aparat Pemerintah Desa	Mengelola Permohonan Email Resmi Pemerintah (mail.go.id) untuk ASN atau Aparat Pemerintah Desa	x	
		Permohonan Domain Desa.id	Mengelola Permohonan Domain Desa.id	x	
		Permohonan Pembuatan Sistem Informasi Desa	Mengelola Permohonan Pembuatan Sistem Informasi Desa	x	
		Pengaduan Masalah Teknis	Mengelola Pengaduan Masalah Teknis	x	

Identifikasi Kebutuhan Pemangku Kepentingan

No	Pemangku Kepentingan	Harapan	Kebutuhan
1.	Operator	Tersedia data layanan yang lengkap dan terstruktur melalui aplikasi pengelolaan layanan agar mudah dalam pemrosesan	Data Pemohon/Pengaduan
2.	Koordinator	Tersedianya Rekomendasi Penangan Layanan	Prosedur Tata cara Perbaikan asset TIK

3	Tim Teknis	Tersedianya Masukan Penanganan Layanan	Prosedur Tata cara Perbaikan asset TIK
4	Pemohon	Tersedianya Permohonan Layanan	Formulir Permohonan Layanan

Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penerapan sistem manajemen layanan ini mencakup Layanan Permohonan Email (mail.go.id) Untuk ASN atau Aparat Pemerintah Desa, Layanan Permohonan Domain Desa.id, Layanan Permohonan Pembuatan Sistem Informasi Desa, Layanan Pengaduan Masalah Teknis