



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, DAN DIGITAL

Jalan Menteri Supeno 1 Nomor 2, Kota Semarang, Jawa Tengah, Kode Pos 50243
Telepon 024-8319140, Faksimile 024-8319328, Laman <https://diskomdigi.jatengprov.go.id>
Pos-el diskomdigi@jatengprov.go.id

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN DIGITAL
PROVINSI JAWA TENGAH**

Pada hari ini, Kamis, 23 Juli 2026, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan Publik Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah, dengan para Pemangku Kepentingan. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama, kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan sebagai berikut:

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian Masalah
1.	Jangka waktu pelayanan yang tercantum di dalam dokumen standar pelayanan belum menyebutkan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk layanan.	Sebutkan jangka waktu pelayanan dari mulai sampai selesai, butuh berapa lama. Tidak perlu menyebutkan jam operasional. Jangka waktu ini perlu dievaluasi secara berkala.	1 bulan
2.	Persyaratan terlalu rigid dan kompleks sehingga berpotensi membingungkan pengguna. Bahasa yang digunakan juga terlalu teknis.	Persyaratan dibuat ringkas dan mudah disediakan oleh pengguna. Gunakan bahasa yang sederhana dan tidak terlalu teknis.	1 bulan
3.	Beberapa prosedur pelayanan masih mencampuradukkan tahapan yang harus dilakukan oleh pengguna dan penyelenggara.	- Prosedur pelayanan perlu menjelaskan tahapan yang harus dilakukan oleh pengguna layanan, bukan memuat SOP internal yang menggambarkan pekerjaan petugas layanan; - Mekanisme perlu diperjelas dengan penambahan gambar alur dengan desain master yang sama untuk semua pelayanan; - Alur kerja pelayanan harus ditampilkan dalam bentuk yang sederhana dan mudah dipahami masyarakat, termasuk oleh kelompok rentan seperti penyandang disabilitas netra;	1 bulan

No.	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian Masalah
4.	Penamaan produk pelayanan di beberapa Standar Pelayanan masih belum konsisten	Buat nomenklatur yang sama	1 bulan
5.	Belum ada loket khusus bagi kelompok rentan yang membutuhkan layanan tatap muka	Dinas Komdigi Prov. Jateng perlu menyediakan loket khusus dan petugas yang telah mengikuti pelatihan pelayanan bagi kelompok rentan.	1 bulan
6.	Saluran pengaduan belum mencantumkan kanal aduan nasional dan ada early warning system.	• Cantumkan kanal aduan nasional sebagai sarana pengaduan; • Harus ada <i>early warning system</i> pengaduan sebagai bentuk mitigasi, mulai dari fase monitoring & evaluasi, fase pelatihan OPD, fase integrasi sistem pengaduan; • Pengelolaan pengaduan sebaiknya menggunakan satu kanal internal agar lebih efektif dan mudah dimonitor.	3 bulan
7.	Pengukuran dan evaluasi kinerja layanan dari sisi pengguna.	Gunakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kinerja pelayanan yang harus melalui tahap uji petik kepada pengguna layanan sebagai bentuk validasi.	6 bulan
8.	Pengawasan dan pembinaan kerja.	Pembinaan dan pengawasan kerja perlu terdokumentasi dengan baik, antara lain melalui notulen, daftar hadir, dan dokumen pendukung lainnya dan dilakukan tiap bulan	1 bulan
9.	Standar pelayanan belum disosialisasikan secara terbuka kepada masyarakat melalui berbagai kanal.	• Sosialisasi tentang Standar Pelayanan kepada OPD dan masyarakat, termasuk kelompok rentan, guna memperkuat kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan; • Sosialisasi kepada kelompok rentan sebaiknya dilakukan dalam bentuk tatap karena tidak seluruh penyandang disabilitas aktif mengakses media sosial.	6 bulan

No.	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian Masalah
10.	Kompetensi komunikasi petugas layanan belum semuanya sesuai dengan kebutuhan pengguna.	• Kompetensi komunikasi petugas layanan perlu ditingkatkan agar mampu melayani berbagai ragam penyandang disabilitas. Upaya ini dapat dilakukan melalui kerja sama dengan organisasi penyandang disabilitas • Perlu disusun jadwal monitoring, pelatihan, dan integrasi sistem pengaduan yang dilaksanakan secara berkelanjutan selama 12 bulan	6 bulan
11.	Penggunaan kalimat dan bahasa yang terlalu teknis di bagian mekanisme serta persyaratan Standar Pelayanan	Nilai-nilai <i>human-centered</i> akan lebih mudah diwujudkan apabila bahasa yang digunakan dalam Standar Pelayanan mudah dipahami masyarakat. Selain itu, perlu dikembangkan metode yang lebih partisipatif agar masyarakat dapat terlibat secara optimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik.	1 bulan
12.	Belum ada mekanisme kompensasi ketika pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komdigi Prov. Jateng tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan	Perlu kejelasan mengenai mekanisme kompensasi apabila pelayanan tidak sesuai Standar Pelayanan, termasuk apakah mekanisme tersebut diatur dalam SOP tersendiri atau menjadi bagian dari SOP pelayanan yang sudah ada	3 bulan