



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH  
**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN DIGITAL**  
Jalan Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang, Jawa Tengah, Kodepos 50249  
Faksimile (024) 8319328, Telepon (024) 8319140  
Laman <https://diskomdigi.jatengprov.go.id>, Pos-el  
[diskomidigi@jatengprov.go.id](mailto:diskomidigi@jatengprov.go.id)

---

## **NOTULA FORUM KONSULTASI PUBLIK ATAS LAYANAN DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN DIGITAL PROVINSI JAWA TENGAH**

### **I. Pelaksanaan**

Hari/Tanggal : Kamis, 23 Juli 2026  
Pukul : 09.00 WIB – 12.00 WIB  
Tempat : Ruang Aplikasi Lantai 4 Diskomdigi Prov. Jateng  
Acara : Forum Konsultasi Publik atas Layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital  
Pimpinan FKP : Sekretaris Dinas  
Peserta FKP :  
1. Kasubbag Umum dan Kepegawaian  
2. Kasubbag Program  
3. Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Tengah  
4. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah  
5. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Jawa Tengah  
6. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah  
7. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah  
8. Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Jawa Tengah  
9. Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah  
10. Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah  
11. LSM Pusat Telaah dan Informasi Regional (PATTIRO)  
12. Radio JFM  
13. Universitas Dian Nuswantoro  
14. Aisyah Ardani-Majelis Pembinaan Difabel  
15. Mahasiswa Universitas Dian Nuswantoro Semarang  
16. Perwakilan seluruh bidang dan UPTD Diskomdigi Jateng

### **II. Masukan Narasumber**

- a. Analis Kebijakan Ahli Madya Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Tengah Juwandi
1. Forum Konsultasi Publik (FKP) tidak hanya digunakan untuk pembahasan Standar Pelayanan (SP), tetapi juga sebagai paradigma *customer oriented* yang dapat diterapkan pada berbagai kegiatan pelayanan publik.

2. FKP merupakan salah satu instrumen yang dikembangkan Kementerian PANRB untuk mendorong peningkatan kinerja perangkat daerah melalui penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan.
3. Standar Pelayanan (SP) berbeda dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). SP ditujukan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, sedangkan SOP merupakan pedoman internal pelaksanaan pekerjaan. Setiap Standar Pelayanan harus didukung SOP, namun tidak semua SOP harus memiliki Standar Pelayanan.
4. Prinsip penyelenggaraan FKP meliputi kesederhanaan, partisipatif, transparansi, keadilan, akuntabilitas, dan keberlanjutan.
5. Notulen dan berita acara FKP perlu disusun dalam dokumen yang terpisah.
6. Perlu dilakukan inventarisasi layanan yang akan disusun Standar Pelayanannya secara bertahap.
7. Komponen *service delivery* dalam Standar Pelayanan wajib dipublikasikan kepada masyarakat. Jangka waktu pelayanan harus memberikan kepastian penyelesaian layanan, bukan hanya menunjukkan jam operasional pelayanan.
8. . Beberapa Standar Pelayanan Diskomdigi masih belum memberikan kepastian mengenai waktu penyelesaian layanan. Selain itu, prosedur pelayanan perlu menjelaskan tahapan yang harus dilakukan oleh pengguna layanan, bukan memuat SOP internal
9. Produk pelayanan harus menggambarkan hasil layanan yang diterima pengguna, bukan berupa dokumen internal seperti berita acara atau surat.

**b. Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah - Tri Lindawati**

1. Jangka waktu penyelesaian layanan perlu dijelaskan secara rinci, misalnya "tiga hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap".
2. Standar Pelayanan belum mencantumkan kanal pengaduan nasional secara lengkap.
3. Maklumat Pelayanan perlu ditampilkan sebagai bentuk komitmen dan akuntabilitas penyelenggara layanan.
4. Pada layanan tatap muka, sebaiknya tersedia loket khusus bagi kelompok rentan, meskipun dilayani oleh petugas yang sama.
5. Meskipun telah tersedia Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara digital, tetap perlu dilakukan uji petik kepada pengguna layanan sebagai bentuk validasi.
6. Penamaan produk pelayanan pada beberapa Standar Pelayanan masih belum konsisten.
7. Pembinaan dan pengawasan internal perlu terdokumentasi dengan baik, antara lain melalui notulen, daftar hadir, dan dokumen pendukung lainnya.

8. Beberapa layanan memerlukan penguatan dokumentasi SOP internal, percepatan waktu respons pada layanan jaringan, serta integrasi sistem pengaduan dengan platform SP4N-LAPOR!.
9. Sosialisasi Standar Pelayanan kepada OPD maupun masyarakat perlu terus ditingkatkan guna memperkuat kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan.
10. Perlu disusun template *flowchart* Standar Pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami masyarakat.
11. Perlu disusun jadwal monitoring, pelatihan, dan integrasi sistem pengaduan yang dilaksanakan secara berkelanjutan selama 12 bulan.

### III. Masukan Peserta

#### a. Aisyah Ardani (Majelis Pembinaan Difabel)

1. *Flowchart* pada Standar Pelayanan perlu disusun dalam format yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas netra.
2. Informasi mengenai Standar Pelayanan perlu disosialisasikan secara langsung kepada komunitas disabilitas karena tidak seluruh penyandang disabilitas aktif mengakses media sosial.
3. Layanan *chatbot* sebaiknya dilengkapi atau digantikan dengan layanan yang ditangani langsung oleh petugas (*human assistance*).
4. Kompetensi komunikasi petugas layanan perlu ditingkatkan agar mampu melayani berbagai ragam penyandang disabilitas. Upaya ini dapat dilakukan melalui kerja sama dengan organisasi penyandang disabilitas.
5. Penyediaan layanan bagi penyandang disabilitas perlu mempertimbangkan kesiapan sumber daya manusia serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung.

#### b. Ilham (LSM PATTIRO)

1. Informasi mengenai SOP dan Standar Pelayanan tidak hanya dipublikasikan melalui media sosial, tetapi juga perlu disosialisasikan secara langsung kepada masyarakat agar tidak terjadi kesenjangan informasi.

#### c. Chandra Satria (Universitas Dian Nuswantoro)

1. Pelayanan publik saat ini telah mengarah pada pendekatan *human-centered public service*. Namun, implementasinya di tingkat teknis masih menghadapi sejumlah tantangan.
2. Nilai-nilai *human-centered* 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.

d. Kasubbag Program - Galih Wibowo

1. 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.
2. Pengelolaan pengaduan sebaiknya menggunakan satu kanal internal agar lebih efektif dan mudah dimonitor.
3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu indikator keluaran (*outcome*) pelayanan. Perlu kejelasan mengenai standar metode pengambilan sampel (sampling) SKM, mengingat jumlah penduduk Jawa Tengah yang sangat besar.

IV. Penutup

Demikian notulen hasil Kegiatan Forum Konsultasi Publik atas Layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Digital Provinsi Jawa Tengah Tahun 2026.

Semarang, 23 Juli 2026

Notulis