



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

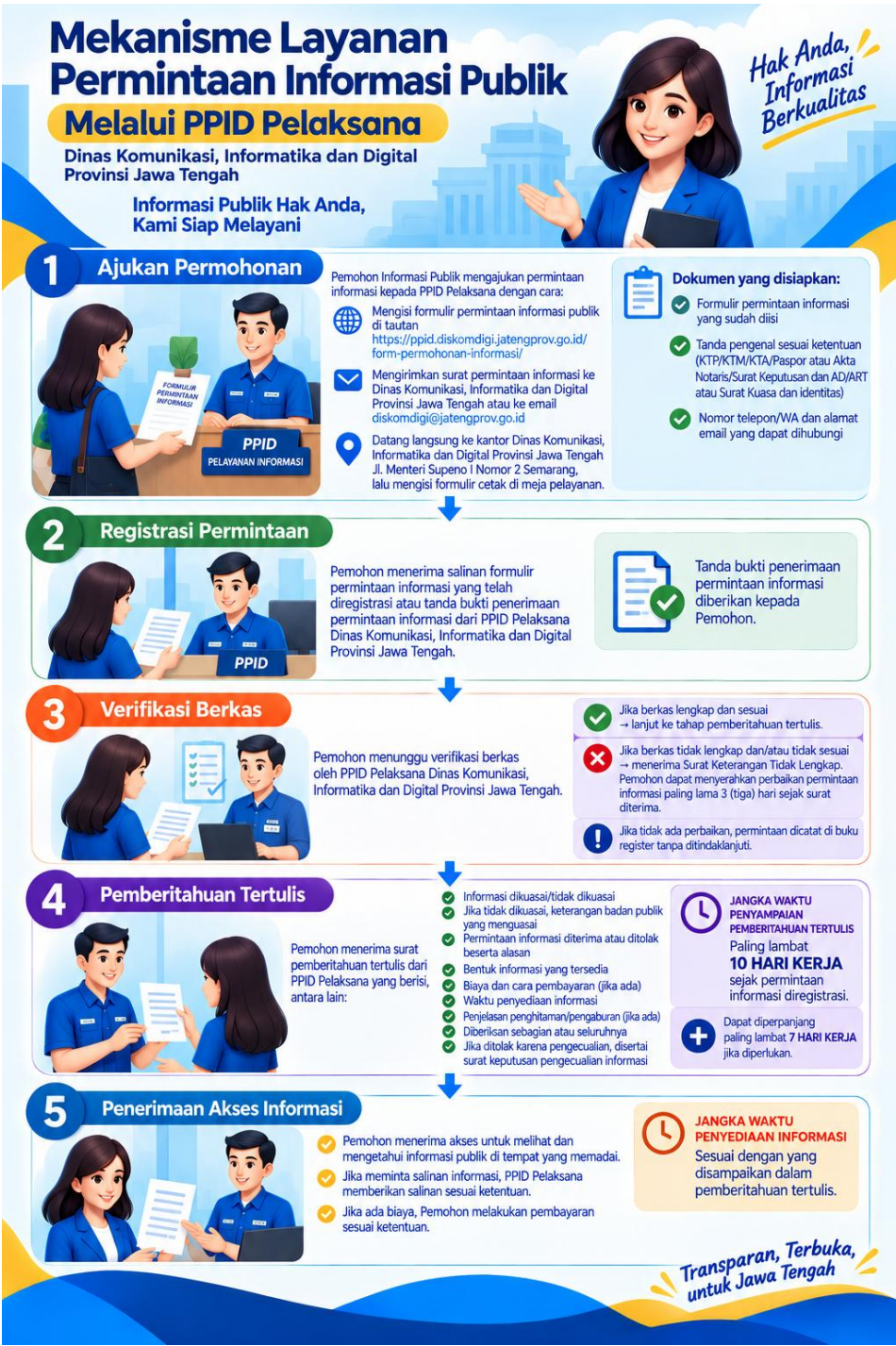
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pengguna Layanan ini Pemohon Informasi Publik yang merupakan warga negara dan/atau badan hukum Indonesia sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Surat kepada PPID Pelaksana 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. - Jika berkas lengkap dan sesuai → lanjut ke tahap pemberitahuan tertulis. - Jika berkas tidak lengkap dan/atau tidak sesuai → menerima Surat Keterangan Tidak Lengkap. Pemohon dapat menyerahkan perbaikan permintaan informasi paling lama 3 (tiga) hari sejak surat diterima. - Jika tidak ada perbaikan, permintaan dicatat di buku register tanpa ditindaklanjuti. 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>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. 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.