



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Rahadi Osman No. 3 Telp. (0561) 8181771 Fax. (0561) 733041 Pontianak 78111
Website: www.diskominfo.pontianak.go.id. E-mail: diskominfo@pontianak.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PONTIANAK

NOMOR 18 TAHUN 2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PONTIANAK

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PONTIANAK

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak tentang Standar Pelayanan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagaimana telah di ubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
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 diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang

- Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. 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);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 7. (Peraturan Menteri / Kepala Lembaga yang bersangkutan / terkait);
 8. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2010 Nomor 3 Seri E Nomor 3);
 9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 149);
 10. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 12 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Pontianak Tahun Anggaran 2024;
 11. Peraturan Walikota Nomor 72 Tahun 2023 tentang penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Pontianak Tahun Anggaran 2024;
 12. Peraturan Walikota Nomor 93 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak;
 13. Surat Keputusan Walikota Pontianak Nomor 116 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Komunikasi Informatika Kota Pontianak.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak meliputi produk/jenis pelayanan :
1. Pelayanan Pengaduan Masyarakat/ Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!);
 2. Pelayanan *Call Center* (0561-8181771);

3. Pelayanan Informasi pada Pejabat Pelayanan Informasi dan Dokumentasi (PPID);
4. Pelayanan Data;
5. Layanan Assessment Keamanan Sistem Informasi;
6. Layanan Permohonan Email Dinas Pribadi ASN;
7. Layanan Permohonan Penerbitan Sertifikat Elektronik Untuk Tanda Tangan Elektronik;
8. Layanan Pengaduan *Insiden Siber*;
9. Pelayanan Pergantian UDID;
10. Pelayanan *Hosting* dan *Domain*;
11. Layanan *Colocation Server*;
12. Pelayanan Peminjaman Ruangan *Pontive Center / Meeting Room*;
13. Pelayanan Kunjungan ke *Pontive Center*;
14. Pelayanan Reservasi *Co-Working Space*;
15. Pelayanan Tamu.

- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak
- KELIMA : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Pontianak
 Pada tanggal 8 Januari 2024
 Kepala Dinas Komunikasi dan
 Informatika Kota Pontianak



Drs. ZULKARNAIN, M.Si
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19660127 198603 1 009

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI
 DAN INFORMATIKA KOTA PONTIANAK
 NOMOR 18 TAHUN 2024
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
 PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI DAN
 INFORMATIKA KOTA PONTIANAK

Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak

1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!)

<i>Service Delivery</i>		
No	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: a. Laporan Kejadian; b. Media Pelaporan (Website, Aplikasi); c. Identitas pelapor (alamat surat elektronik/email dan telepon); d. Lokasi laporan kejadian (alamat kelurahan, kecamatan) keterangan foto laporan kejadian.
2	Prosedur / Alur Pelayanan	: a. Laporan kejadian, berkaitan dengan pelayanan publik dan infrastruktur di Kota Pontianak disampaikan melalui aplikasi android/iOS SP4N-LAPOR!, website di lapor.go.id, atau SMS ke 1708. Pelapor harus mengisi identitas dan melengkapi laporan dengan lokasi yang jelas (alamat, kelurahan dan kecamatan), juga keterangan foto pendukung laporan kejadian. b. Admin Pengaduan Publik menerima laporan kejadian setelah melalui verifikasi dari pusat. Kemudian dilakukan verifikasi kedua dari admin untuk memeriksa kelengkapan informasi, lokasi dan dokumen pendukung laporan kejadian. Apabila kurang lengkap, maka dapat dikembalikan kepada pelapor untuk melengkapi informasi yang diperlukan. Jika laporan kejadian tidak sesuai kewenangan Pemerintah Kota Pontianak, maka admin dapat mengembalikan laporan tersebut ke Admin Pusat. c. Apabila laporan sudah lengkap informasinya dan sesuai dengan kewenangan Pemerintah Kota Pontianak, maka Admin Pengaduan Publik bersama Analis Pengaduan Publik, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik akan menganalisa dan berkoordinasi dengan OPD terkait untuk meneruskan laporan. Kemudian admin akan meneruskan laporan kejadian ke OPD yang sesuai kewenangan untuk menindaklanjutinya.

			<p>d. Laporan kemudian diterima Pejabat Penghubung di OPD, dalam hal ini status laporannya terverifikasi (belum ditindaklanjuti). Dalam waktu 60 hari laporan diproses dan Pejabat Penghubung harus memberikan informasi atau tanggapan terkait laporan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.</p> <p>e. Pejabat penghubung di OPD yang sudah memberikan tanggapan laporan kejadian, maka status laporan berubah dari terverifikasi (belum ditindaklanjuti) menjadi Proses. Dalam waktu 10 hari jika tidak ada tanggapan balik dari pelapor, maka dapat dinyatakan selesai secara otomatis.</p> <p>f. Admin Pengaduan Publik akan mengecek proses tindaklanjut laporan, dapat berkoordinasi dan mengingatkan kembali apabila laporan kejadian belum ditanggapi Pejabat Penghubung di OPD.</p> <p>g. Admin Pengaduan Publik akan merekap laporan bulanan terkait aktivitas laporan kejadian yang diproses Pemerintah Kota Pontianak. Laporan bulanan ini akan menjadi evaluasi yang selanjutnya oleh Analis Pengaduan Publik dan Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik untuk dilakukan monitoring dan evaluasi laporan pengaduan publik.</p>
3	Waktu Pelayanan	:	<p>a. 3 hari kerja untuk verifikasi dari Admin Pengaduan Publik</p> <p>b. 60 hari kerja + waktu penyelesaian laporan dari masing-masing OPD</p>
4	Biaya/Tarif	:	Rp. 0
5	Produk	:	SP4N-LAPOR!
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Media sosial (Facebook, Instagram) Pemerintah Kota Pontianak dan Diskominfo Kota Pontianak</p> <p>b. Tersedianya kotak pengaduan di Diskominfo Kota Pontianak</p> <p>c. Tatap muka langsung dengan pejabat Pengelola Pengaduan</p> <p>d. Website : diskominfo.pontianak.go.id</p> <p>e. E-mail : diskominfo@pontianak.go.id</p>
<i>Manufacturing</i>			
No	komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	<p>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman;</p> <p>3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>4) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi;</p>

		<p>5) Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik;</p> <p>6) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</p> <p>8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;</p> <p>9) Peraturan Wali Kota Nomor 93 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak.</p>
8	Sarana dan Prasarana	<p>: a. Ruangan;</p> <p>b. Meja;</p> <p>c. Kursi;</p> <p>d. Komputer;</p> <p>e. Jaringan Wifi;</p> <p>f. Aplikasi LAPOR!. (www.lapor.go.id)</p>
9	Jumlah Pelaksana	<p>: 6 Orang</p>
10	Kompetensi Pelaksana	<p>: a. Berpenampilan rapi dan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun);</p> <p>b. Menguasai Aplikasi E-LAPOR!;</p> <p>c. Menguasai SOP</p>
11	Pengawasan Internal	<p>: a. Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi;</p> <p>b. Adanya control melalui CCTV di ruangan Kepala Dinas.</p>
12	Jaminan Pelayanan	<p>: a. Maklumat Pelayanan;</p> <p>b. Pakta Integritas;</p> <p>c. Motto Kerja.</p>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	<p>: a. Pengawasan dengan CCTV;</p> <p>b. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran;</p> <p>c. Petugas yang kompeten.</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>: a. Evaluasi Laporan Bulanan;</p> <p>b. Evaluasi Laporan Tahunan;</p> <p>c. Laporan Evaluasi Prov Kalbar.</p>

2. Pelayanan Call Center (0561) 8181771

Service Delivery		
No	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: a. Telepon/Handphone; b. Identitas penelpon (Nama, Alamat, Nomor telepon/handphone); c. Informasi/pengaduan yang ditanyakan disampaikan penelpon
2	Prosedur / Alur Pelayanan	: a. Penelpon menghubungi layanan call center (0561) 8181771, telepon berbayar untuk menanyakan informasi atau menyampaikan pengaduan; b. Operator melengkapi identitas penelpon dalam sistem callcenter.pontianak.go.id. Identitas seperti nama, alamat, nomor telepon juga keterangan informasi dan pengaduan yang diperlukan; c. Pada sistem telah dimuat daftar tanya jawab (Question and Answer/Q&A), pelayanan yang ada di Pemerintah Kota Pontianak sehingga dapat menjadi panduan Operator saat memberikan jawaban; d. Apabila yang ditanyakan penelpon tidak tersedia pada daftar tanya dan jawab tersebut, maka operator meminta kepada penelpon untuk menghubungi kembali dalam periode waktu tertentu dan akan dikonfirmasi terlebih dahulu dengan OPD tertentu; e. Operator bersama Analis Pengaduan Publik dan Pengelola Pengaduan akan menganalisa informasi/pengaduan dari penelpon yang akan dikonfirmasi OPD tertentu; f. Apabila sudah didapat informasi dari OPD tertentu terkait pertanyaan/pengaduan dari penelpon, maka Operator dapat meneruskan jawaban tersebut; g. Informasi berikut tanggapan dari OPD dapat ditambahkan dalam tanya dan jawab pada sistem callcenter.pontianak.go.id.
3	Waktu Pelayanan	: 1-2 Jam
4	Biaya/Tarif	: Rp. 0
5	Produk	: Informasi dan Laporan
6	Pengelolaan Pengaduan	: a. Telepon (0561) 8181771; b. Media sosial (Facebook, Instagram) Pemerintah Kota Pontianak dan Diskominfo Kota Pontianak; c. Tersedianya kotak pengaduan di Diskominfo Kota Pontianak; d. Tatap muka langsung dengan pejabat Pengelola Pengaduan; e. Website : diskominfo.pontianak.go.id; f. E-mail : diskominfo@pontianak.go.id

<i>Manufacturing</i>		
No	komponen	uraian
7	Dasar Hukum	: a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman; c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi; e. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik; f. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024; i. Peraturan Wali Kota Nomor 93 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak.
8	Sarana dan Prasarana	: a. Telepon; b. Ruangan; c. Meja; d. Kursi; e. Komputer; f. Jaringan Wifi;
9	Jumlah Pelaksana	: 6 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	: a. Berpenampilan rapi dan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun); b. Menguasai SOP;
11	Pengawasan Internal	: a. Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi; b. Adanya control melalui CCTV di ruangan Kepala Dinas.
12	Jaminan Pelayanan	: a. Maklumat Pelayanan; b. Pakta Integritas; c. Motto Kerja.
13	Jaminan Keamanan	: a. Pengawasan dengan CCTV; b. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran;

	Keselamatan Pelayanan		c. Petugas yang kompeten.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Evaluasi Laporan Bulanan; b. Evaluasi Laporan Tahunan.

3. Pelayanan Informasi pada Pejabat Pelayanan Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Service Delivery			
No	Komponen		uraian
1	Persyaratan	:	a. Permohonan informasi; b. Fotocopy identitas jika mendatangi pelayanan PPID secara langsung atau memindai (<i>scan</i>) identitas di web ppid.pontianak.go.id . Identitas penelpon (nama, alamat, nomor telepon) Informasi/pengaduan yang ditanyakan, disampaikan penelpon.
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<p>a. Pelayanan Informasi Publik</p> <ul style="list-style-type: none"> • Layanan Secara Daring (<i>online</i>) <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon informasi dapat menyampaikan permohonan informasi yang dibutuhkan dengan mengisi formulir yang dapat diakses di web ppid.pontianak.go.id 2. Melakukan registrasi berkas permohonan informasi publik. Jika dokumen/informasi yang diminta telah termasuk dalam Daftar Informasi Publik (DIP) yang sudah terdapat di web, maka bisa langsung diunduh oleh pemohon informasi. Jika informasi yang diminta belum termasuk dalam DIP, maka berkas permohonan disampaikan kepada PPID atau PPID Pembantu. 3. PPID meminta kepada komponen atau Perangkat Daerah untuk memberikan dokumen/informasi yang sudah termasuk dalam DIP untuk diberikan kepada PPID atau PPID Pembantu. 4. Memberikan dokumen/informasi yang diminta pemohon informasi yang telah menandatangani tanda bukti penerimaan dokumen/informasi. • Layanan Secara Luring/Langsung (<i>offline</i>) <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon informasi dapat menyampaikan permohonan informasi yang dibutuhkan dengan mengisi formulir yang dibutuhkan

		<p>dengan mengisi formulir yang tersedia di meja pelayanan PPID.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Melakukan registrasi berkas permohonan informasi publik. Jika dokumen/informasi yang diminta telah termasuk dalam Informasi Publik (DIP) dan dimiliki oleh petugas pelayanan maka langsung dapat diberikan kepada pemohon informasi. 3. Pemohon informasi mendapatkan pemberitahuan tertulis tentang diterimanya atau tidaknya informasi dalam jangka 10 hari kerja. 4. Apabila pemohon informasi masih tidak puas kepada badan publik, maka dapat mengajukan keberatan. <p>b. Pengajuan Keberatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon informasi menyampaikan pengajuan keberatan atas tidak terlayannya permohonan informasi yang dibutuhkan melalui : (1) datang langsung dan mengisi formulir permohonan pengajuan dan mengisi formulir publik dengan melengkapi fotokopi identitas diri; (2) melalui web dengan mengisi formulir yang telah diunduh dan menyerahkan pindaian (<i>scan</i>) identitas diri kemudian dikirim ke alamat email PPID yang tertera di web. 2. Melakukan registrasi formulir pengajuan keberatan pelayanan informasi dan menyampaikan pengajuan keberatan kepada atasan PPID. 3. Memeriksa formulir pengajuan keberatan dari Para Pemohon Informasi dan memerintahkan PPID dan PPID Pembantu untuk menjawab permohonan informasi. 4. Memerintahkan kepada PPID dan PPID Pembantu untuk memenuhi permintaan informasi dari Pemohon Informasi. 5. Memberikan informasi yang diminta oleh Pemohon Informasi kepada atasan PPID jika informasi yang dimaksud telah masuk DIP. Atasan PPID akan menjawab pengajuan keberatan kepada Pemohon Informasi tidak termasuk dalam DIP yang telah diumumkan, karena informasi yang belum tersedia atau termasuk informasi dikecualikan, maka diberikan surat penolakan kepada Pemohon Informasi. <p>c. Permohonan Penyelesaian Sengketa</p>
--	--	--

			<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap Pemohon Informasi dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan PPID dalam waktu 10 hari kerja, sejak permohonan informasi teregistrasi dan diberikan. Perpanjangan pemenuhan permohonan informasi selama 7 hari sejak pemberitahuan tertulis diberikan dan tidak dapat diperpanjang lagi. 2. Atasan PPID menetapkan Tim fasilitasi sengketa informasi untuk mengupayakan penyelesaian sengketa informasi, yang dibentuk oleh PPID Utama. 3. Tim fasilitasi sengketa informasi diketuai oleh PPID Utama dan beranggotakan PPID Pembantu terkait, pejabat yang menangani bidang hukum, pejabat fungsional, serta JFU yang sesuai dengan kebutuhan. 4. Tim fasilitasi sengketa informasi melaporkan proses penanganan sengketa informasi kepada Atasan PPID. 5. Upaya penyelesaian sengketa informasi publik diajukan kepada Komisi Informasi Pusat, Komisi Informasi Provinsi, Komisi Informasi Kabupaten/Kota sesuai dengan kewenangannya apabila tanggapan Atasan PPID dalam proses, keberatan tidak memuaskan Pemohon Informasi.
3	Waktu Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan Informasi Publik : 10 hari kerja b. Pengajuan Keberatan : 30 hari kerja c. Permohonan Penyelesaian Sengketa : 14 hari kerja
4	Biaya/Tarif	:	Rp. 0
5	Produk	:	Dokumen/Informasi
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Media sosial (Facebook, Instagram) Pemerintah Kota Pontianak dan Diskominfo Kota Pontianak; b. Tersedianya kotak pengaduan di Diskominfo Kota Pontianak; c. Tatap muka langsung dengan pejabat Pengelola Pengaduan; d. Website : diskominfo.pontianak.go.id; e. E-mail : diskominfo@pontianak.go.id
<i>Manufacturing</i>			
No	komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); b. Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

			<p>c. Permendagri No 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi;</p> <p>d. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 49 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak.</p>
8	Sarana dan Prasarana	:	<p>a. Website (ppid.pontianak.go.id);</p> <p>b. Kursi tamu;</p> <p>c. Meja layanan informasi dan kursi petugas data dan informasi;</p> <p>d. Personal Computer (PC) yang terkoneksi dengan internet;</p> <p>e. Telepon;</p> <p>f. Unit printer;</p> <p>g. Lemari arsip;</p> <p>h. Filling kabinet;</p>
9	Jumlah Pelaksana	:	6 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<p>a. Berpenampilan rapi dan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun);</p> <p>b. Menguasai Aplikasi Berbasis Website;</p> <p>c. Menguasai SOP;</p> <p>d. Menguasai Peraturan Komisi Informasi</p>
11	Pengawasan Internal	:	<p>a. Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi;</p> <p>b. Adanya control melalui CCTV di ruangan Kepala Dinas.</p>
12	Jaminan Pelayanan	:	<p>a. Maklumat Pelayanan;</p> <p>b. Pakta Integritas;</p> <p>c. Motto Kerja.</p>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<p>a. Pengawasan dengan CCTV;</p> <p>b. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran;</p> <p>c. Petugas yang kompeten.</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<p>a. Evaluasi Laporan Bulanan;</p> <p>b. Evaluasi Laporan Tahunan;</p> <p>c. Monev KI Prov Kalbar</p>

4. Pelayanan Data

<i>Service Delivery</i>			
No	Komponen		uraian
1	Persyaratan	:	<p>a. Surat Permintaan Data</p> <p>b. Tatap Muka</p> <p>c. Website satudata.pontianak.go.id</p>

2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<p>a. Pemohon data dapat memperoleh datanya melalui <i>website</i> satudata.pontianak.go.id atau dapat menyampaikan permohonan data yang dibutuhkan melalui surat permintaan data dan tatap muka langsung;</p> <p>b. Jika data yang diminta sudah terdapat di <i>website</i> satudata.pontianak.go.id, maka data dapat langsung diberikan kepada pemohon atau bisa langsung diunduh oleh pemohon data. Jika data yang diminta belum termasuk dalam Daftar Data Kota Pontianak, maka berkas permohonan data dapat disampaikan kepada Walidata;</p> <p>c. Walidata dapat meminta data baik langsung atau tidak langsung melalui surat kepada Walidata Pendukung atau Perangkat Daerah untuk memberikan Data yang sudah termasuk dalam Daftar Data Kota Pontianak, kepada Walidata untuk diberikan kepada pemohon data atau pengguna data;</p> <p>d. Memberikan data yang diminta oleh pemohon data yang telah menandatangani tanda bukti penerimaan data.</p>
3	Waktu Pelayanan	:	<p>a. Pelayanan Data perorang : 30 menit</p> <p>b. Pelayanan Data perOPD : 10 hari kerja</p>
4	Biaya/Tarif	:	Rp. 0
5	Produk	:	Pelayanan Permintaan Data
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Telepon pengaduan (0561) 8181771</p> <p>b. Tersedia Kotak Pengaduan</p> <p>c. Tatap muka langsung dengan pejabat pengelola pengaduan</p> <p>d. Website : diskominfo.pontianak.go.id</p> <p>e. Email : statistikdki@pontianak.go.id</p>
<i>Manufacturing</i>			
No	komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	<p>a. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik;</p> <p>b. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia;</p> <p>c. Peraturan Wali Kota Nomor 46 Tahun 2021 tentang Satu Data Kota Pontianak.</p>
8	Sarana dan Prasarana	:	<p>a. Komputer;</p> <p>b. Akses Internet;</p> <p>c. Data.</p>
9	Jumlah Pelaksana	:	4 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<p>a. Memiliki kemampuan mengoperasikan minimal Microsoft Office;</p> <p>b. Memiliki kemampuan operasionalisasi software GIS;</p>

			<ul style="list-style-type: none"> c. Memiliki kemampuan menjaga data IGT yang tidak boleh dipublikasi; d. Memiliki kemampuan untuk menyebarkan data IGT yang legal/resmi.
11	Pengawasan Internal	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi; b. Adanya control melalui CCTV di ruangan Kepala Dinas.
12	Jaminan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Maklumat Pelayanan; b. Pakta Integritas; c. Motto Kerja; d. Pencatatan dan Pendataan disimpan dalam bentuk softcopy dan hardcopy.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan dengan CCTV; b. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran; c. Petugas yang kompeten.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Akses Internet 3. Data

5. Layanan *Assessment* Keamanan Sistem Informasi

<i>Service Delivery</i>			
No	Komponen	:	uraian
1	Persyaratan	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat permohonan b. Informasi mengenai sistem informasi yang akan di assessment
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon layanan dapat menyampaikan permohonan layanan yang dibutuhkan baik secara langsung dan tidak langsung. b. Melakukan disposisi surat permohonan kepada pelaksana assessment. c. Proses assessment pada sistem informasi. d. Pembuatan laporan hasil assessment keamanan sistem informasi. e. Memberikan laporan hasil assessment kepada pemohon.
3	Waktu Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> a. 1 hari kerja untuk disposisi surat b. 5 hari kerja untuk proses assessment.
4	Biaya/Tarif	:	Rp. 0
5	Produk	:	Layanan assessment keamanan sistem informasi
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Website : temandisko.pontianak.go.id/assessment b. Email : diskominfo@pontianak.go.id c. Lapor.go.id
<i>Manufacturing</i>			
No	komponen	:	uraian

7	Dasar Hukum	:	a. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak; b. Peraturan Badan Siber 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
8	Sarana dan Prasarana	:	a. Meja; b. Kursi; c. Komputer; d. Jaringan WIFI;
9	Jumlah Pelaksana	:	2 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	a. Berpenampilan rapi Dan Menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan Dan Santun); b. Menguasai SOP; c. Mampu Berkomunikasi Dengan Baik; d. Mampu Mengopersikan Komputer;
11	Pengawasan Internal	:	a. Pengawasan Yang Dilakukan Oleh Atasan Langsung Pada Setiap Jenjang/Lini Sesuai Dengan Tugas Pokok Dan Fungsinya; b. Adanya Kontrol Melalui CCTV Di Ruang Kepala Dinas.
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Maklumat Pelayanan; b. Pakta Integritas; c. Motto Kerja.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan n Pelayanan	:	a. Pengawasan Dengan Closed-Circuit Television; b. Penyediaan Alat Pengaman Kerja Seperti Tabung Pemadam Kebakaran; c. Petugas Yang Kompeten.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Survey Kepuasan Masyarakat; b. Prevalensi Jumlah Aduan; c. Rapat Tinjauan Manajemen; d. Laporan triwulan Pelaksanaan Pelayanan Assessment Keamanan Sistem Informasi.

6. Layanan Permohonan *Email* Dinas Pribadi ASN

<i>Service Delivery</i>		
No	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: 1. Surat permohonan dari OPD 2. Data ASN yang akan dibuatkan email
2	Prosedur / Alur Pelayanan	: a. Pemohon layanan dapat menyampaikan permohonan layanan yang dibutuhkan baik secara langsung dan tidak langsung;

			<ul style="list-style-type: none"> b. Melakukan disposisi surat permohonan kepada pelaksana; c. Proses pembuatan email dinas pribadi ASN; d. Pendataan daftar akun email dinas pribadi ASN; e. Memberikan akun email dinas pribadi ASN kepada masing-masing ASN.
3	Waktu Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> a. 1 (satu) hari kerja untuk disposisi surat b. 1 (satu) hari kerja untuk proses pembuatan email dinas pribadi ASN.
4	Biaya/Tarif	:	Rp. 0
5	Produk	:	Layanan permohonan email dinas pribadi ASN.
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Website : temandisko.pontianak.go.id/permohonan-email b. Email : diskominfo@pontianak.go.id
<i>Manufacturing</i>			
No	komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak; b. Peraturan Wali Kota Nomor 116 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Nama Domain dan Sub Domain Pemerintah Daerah, Situs Web (Website), dan Surat Elektronik (Email) Kedinasan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak.
8	Sarana dan Prasarana	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Meja; b. Kursi; c. Komputer; d. Jaringan WIFI;
9	Jumlah Pelaksana	:	2 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Berpenampilan Rapi Dan Menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan Dan Santun); b. Menguasai SOP; c. Mampu Berkomunikasi Dengan Baik; d. Mampu Mengopersikan Komputer;
11	Pengawasan Internal	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan Yang Dilakukan Oleh Atasan Langsung Pada Setiap Jenjang/Lini Sesuai Dengan Tugas Pokok Dan Fungsinya; b. Adanya Kontrol Melalui CCTV Di Ruang Kepala Dinas.
12	Jaminan Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Maklumat Pelayanan; b. Pakta Integritas; c. Motto Kerja.
13	Jaminan Keamanan	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan Dengan <i>Closed-Circuit Television</i>;

	Keselamatan Pelayanan		<ul style="list-style-type: none"> b. Penyediaan Alat Pengaman Kerja Seperti Tabung Pemadam Kebakaran; c. Petugas Yang Kompeten.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Survey Kepuasan Masyarakat; b. Prevalensi Jumlah Aduan; c. Rapat Tinjauan Manajemen; d. Laporan Pelayanan Permohonan Email Dinas Pribadi ASN.

7. Layanan Permohonan Penerbitan Sertifikat Elektronik Untuk Tanda Tangan Elektronik

<i>Service Delivery</i>			
No	Komponen		uraian
1	Persyaratan	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat permohonan dari OPD; b. Data ASN beserta email dinas pribadi ASN.
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon layanan dapat menyampaikan permohonan layanan yang dibutuhkan baik secara langsung dan tidak langsung; b. Melakukan disposisi surat permohonan kepada pelaksana; c. Proses pengusulan pembuatan akun AMS (Aplikasi Management Sertifikat Elektronik). d. Pemohon dapat membuka link yang dikirim ke email dinas pribadi asn untuk melakukan proses penerbitan sertifikat elektronik baru.
3	Waktu Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> c. 1 hari kerja untuk disposisi surat d. 1 hari kerja untuk proses pengusulan pembuatan akun AMS (Aplikasi Management Sertifikat Elektronik).
4	Biaya/Tarif	:	Rp. 0
5	Produk	:	Layanan permohonan penerbitan sertifikat elektronik untuk tanda tangan elektronik
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Website : temandisko.pontianak.go.id/ps-ttd-elektronik b. Email : diskominfo@pontianak.go.id
<i>Manufacturing</i>			
No	komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak; b. Peraturan Wali Kota Nomor 116 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Nama Domain dan Sub Domain Pemerintah Daerah, Situs Web (Website), dan Surat

Elektronik (Email) Kedinasan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak		
8	Sarana dan Prasarana	: a. Meja; b. Kursi; c. Komputer; e. Jaringan WIFI;
9	Jumlah Pelaksana	: 2 orang
10	Kompetensi Pelaksana	: a. Berpenampilan Rapi Dan Menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan Dan Santun); b. Menguasai SOP; c. Menguasai pelaksanaan pembuatan TTE d. Mampu Berkomunikasi Dengan Baik; e. Mampu Mengopersikan Komputer.
11	Pengawasan Internal	: a. Pengawasan Yang Dilakukan Oleh Atasan Langsung Pada Setiap Jenjang/Lini Sesuai Dengan Tugas Pokok Dan Fungsinya; b. Adanya Kontrol Melalui CCTV Di Ruangan Kepala Dinas.
12	Jaminan Pelayanan	: a. Maklumat Pelayanan; b. Pakta Integritas; c. Motto Kerja.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan n Pelayanan	: a. Pengawasan Dengan Closed-Circuit Television; b. Penyediaan Alat Pengaman Kerja Seperti Tabung Pemadam Kebakaran; c. Petugas Yang Kompeten.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: a. Survey Kepuasan Masyarakat; b. Prevalensi Jumlah Aduan; c. Rapat Tinjauan Manajemen; d. Laporan Triwulan Pelayanan Penerbitan Sertifikat Elektronik Untuk Tanda Tangan Elektronik.

8. Layanan Pengaduan *Insiden Siber*

<i>Service Delivery</i>		
No	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: a. Data pelapor insiden siber b. Bukti beserta keterangan insiden siber
2	Prosedur / Alur Pelayanan	: a. Pelapor dapat menyampaikan laporan insiden siber online melalui website Pontianak-CSIRT. b. Melakukan verifikasi bukti dan keterangan laporan insiden siber. c. Memberikan sertifikat apresiasi kepada pelapor jika laporan insiden siber terverifikasi benar.
3	Waktu Pelayanan	: 1 hari kerja
4	Biaya/Tarif	: Rp. 0

5	Produk	:	Layanan pengaduan insiden siber
6	Pengelolaan Pengaduan	:	a. Layanan Pengaduan: lapor.go.id b. Website : csirt.pontianak.go.id c. Email : diskominfo@pontianak.go.id
<i>Manufacturing</i>			
No	komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	a. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 10 Tahun 2020 tentang Tim Tanggap Insiden Siber; b. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak.
8	Sarana dan Prasarana	:	a. Ruang Pelayanan; b. Meja Kursi; c. Komputer; d. Jaringan Wifi.
9	Jumlah Pelaksana	:	5 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	a. Berpenampilan Rapi Dan Menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan Dan Santun); b. Menguasai SOP; c. Menguasai Tanggap Insider Siber d. Mampu Berkomunikasi Dengan Baik; e. Mampu Mengoperasikan Komputer.
11	Pengawasan Internal	:	a. Pengawasan Yang Dilakukan Oleh Atasan Langsung Pada Setiap Jenjang/Lini Sesuai Dengan Tugas Pokok Dan Fungsinya; b. Adanya Kontrol Melalui CCTV Di Ruangan Kepala Dinas.
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Maklumat Pelayanan; b. Pakta Integritas; c. Motto Kerja.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan dan Pelayanan	:	a. Pengawasan Dengan Closed-Circuit Television; b. Penyediaan Alat Pengaman Kerja Seperti Tabung Pemadam Kebakaran; c. Petugas Yang Kompeten.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Survey Kepuasan Masyarakat; b. Prevalensi Jumlah Aduan; c. Rapat Tinjauan Manajemen; d. Laporan triwulan Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Siber

9. Pelayanan Pergantian UDID

<i>Service Delivery</i>			
No	Komponen		uraian
Proses Permohonan Pergantian UDID			
1	Persyaratan	:	a. Surat Permohonan Pergantian UDID;

			b. Surat ditandatangani minimal oleh atasan langsung ASN yang bersangkutan.
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<p>a. Pemohon melampirkan / upload hasil scan Surat Permohonan Pergantian UDID pada https://temandisko.pontianak.go.id/ menu Permohonan Pergantian UDID;</p> <p>b. Pemohon hadir secara langsung ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak membawa Hp yang akan digunakan;</p> <p>c. Admin menerima Permohonan Pergantian UDID dan melakukan verifikasi Surat Permohonan Pergantian UDID;</p> <p>d. Admin melakukan perubahan nomor UDID dan memastikan aplikasi Hadir V2 pada Hp pemohon sudah dapat login.</p>
3	Waktu Pelayanan	:	1 hari kerja
4	Biaya/Tarif	:	Rp. 0
5	Produk	:	Akun pemohon login pada aplikasi Hadir V2
6	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	<p>a. Layanan Pengaduan : lapor.go.id</p> <p>b. Tersedia Kotak Pengaduan</p> <p>c. Website: diskominfo.pontianak.go.id</p> <p>d. Email: diskominfo@pontianak.go.id</p>
<i>Manufacturing</i>			
No	Komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
8	Sarana dan Prasarana	:	<p>a. Ruang Pelayanan;</p> <p>b. Meja dan Kursi;</p> <p>c. Jaringan Internet;</p> <p>d. Komputer.</p>
9	Jumlah Pelaksana	:	a. Pengelola sistem aplikasi: 3
10	Kompetensi Pelaksana	:	<p>a. Berpenampilan Rapi Dan Menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan Dan Santun);</p> <p>b. Menguasai SOP;</p> <p>c. Mampu Berkomunikasi Dengan Baik; d. Mampu Mengopersikan Komputer.</p>
11	Pengawasan Internal	:	<p>a. Pengawasan Yang Dilakukan Oleh Atasan Langsung Pada Setiap Jenjang/Lini Sesuai Dengan Tugas Pokok Dan Fungsinya;</p> <p>b. Adanya Kontrol Melalui CCTV Di Ruang Kepala Dinas.</p>
12	Jaminan Pelayanan	:	<p>a. Maklumat Pelayanan;</p> <p>b. Pakta Integritas;</p>

			c. Motto Kerja.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Pengawasan Dengan Closed-Circuit Television; b. Penyediaan Alat Pengaman Kerja Seperti Tabung Pemadam Kebakaran; c. Petugas Yang Kompeten.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Survey Kepuasan Masyarakat; b. Prevalensi Jumlah Aduan; c. Rapat Tinjauan Manajemen; d. Laporan triwulan Pelaksanaan Pelayanan Pergantian UDID

10. Pelayanan *Hosting* dan *Domain*

<i>Service Delivery</i>			
No	Komponen		uraian
1	Persyaratan	:	a. Membawa Surat b. File Aplikasi beserta Database c. Tatap muka/lisan
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	a. Pemohon Menyampaikan Permohonan Sub domain/tanpa hosting aplikasi/sistem layanan temandisko.pontianak.go.id dan melampirkan Persetujuan dari Wali Kota Pontianak jika melakukan hosting di luar dari Data Center Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak. b. Menerima dan menyampaikan permohonan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak. c. Mendisposisikan dan menyampaikan permohonan Kepada Bidang Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Telematika. d. Mendisposisikan dan mengarahkan seksi Persandian dan Keamanan Sistem Informasi untuk memverifikasi dan mengevaluasi keamanan aplikasi/sistem yang diajukan. e. Memverifikasi dan mengevaluasi file aplikasi/sistem Pemohon, kemudian meneruskan hasil evaluasi permohonan untuk dilakukan pemrosesan pada Data Center, jika terdapat kendala akan diinformasikan kembali ke Pemohon. f. Menerima dan menelaah permohonan, kemudian melakukan proses propagasi permohonan file aplikasi/sistem, jika terdapat kendala, maka akan diinformasikan kembali kepada Seksi PKSII. g. Melaporkan hasil pekerjaan kepada Kepala Bidang TKPBET dan Pemohon.
3	Waktu Pelayanan	:	2 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	:	Rp. 0
5	Produk	:	Pelayanan Tamu

6	Pengelolaan Pengaduan	:	a. Layanan Pengaduan : lapor.go.id b. Tersedia Kotak Pengaduan c. Tatap muka langsung dengan Kepala Bidang TKPBET d. Website: diskominfo.pontianak.go.id e. Email: diskominfo@pontianak.go.id
<i>Manufacturing</i>			
No	komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	a. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak; b. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 116 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Nama Domain dan Sub Domain Pemerintah Daerah, Situs Web (Website), dan Surat Elektronik (Email) Kedinasan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak
8	Sarana dan Prasarana	:	a. pengelola Domain dan Sub Domain; b. jaringan internet; dan c. komputer server.
9	Jumlah Pelaksana	:	pengelola Domain dan Sub Domain: 2 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	a. memahami syarat pengajuan permohonan layanan Hosting dan Domain; dan b. memahami penggunaan komputer & server.
11	Pengawasan Internal	:	a. Pengawasan Yang Dilakukan Oleh Atasan Langsung Pada Setiap Jenjang/Lini Sesuai Dengan Tugas Pokok Dan Fungsinya; b. Adanya Kontrol Melalui CCTV Di Ruang Kepala Dinas.
12	Jaminan Pelayanan	:	a. maklumat pelayanan; b. pakta integritas; dan c. motto kerja.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. pengawasan Dengan Closed-Circuit Television; b. penyediaan Alat Pengaman Kerja Seperti Tabung Pemadam Kebakaran; dan c. petugas Yang Kompeten.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. survey kepuasan masyarakat; b. prevalensi jumlah aduan; c. rapat Tinjauan Manajemen; dan d. laporan triwulan pelaksanaan pelayanan Hosting dan Domain

11. Layanan Colocation Server

<i>Service Delivery</i>			
No	Komponen		uraian
Proses Permohonan Layanan Colocation Server			
1	Persyaratan	:	a. surat Permohonan Layanan Colocation Server; dan

			b. surat ditandatangani Kepala Perangkat Daerah.
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	<p>a. pemohon melampirkan / upload Surat Permohonan Layanan <i>Colocation Server</i> pada https://temandisko.pontianak.go.id/ menu permohonan layanan <i>colocation server</i>;</p> <p>b. menerima dan menyampaikan permohonan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak;</p> <p>c. mendisposisi dan menyampaikan permohonan kepada Bidang Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Eletronik dan Telematika;</p> <p>d. mendisposisi dan mengarahkan seksi Persandian dan Keamanan Sistem Informasi untuk memverifikasi dan mengevaluasi keamanan server yang akan ditempatkan;</p> <p>e. menyampaikan server yang telah diverifikasi dan dievaluasi keamanannya untuk ditempatkan di Data Center dan pemberkasan Berita Acara Serah Terima;</p> <p>f. pemohon menandatangani berita acara serah terima server;</p> <p>g. kepala dinas menandatangani berita acara serah terima server;</p> <p>h. menerima dan menelaah permohonan, kemudian melakukan instalasi server di Data Center;</p> <p>i. jika media penyimpanan mencukupi, maka dilakukan instalasi server pada Data Center, jika tidak maka akan dilakukan pengecekan server kembali oleh seksi Persandian dan Keamanan Sistem Informasi; dan</p> <p>j. melaporkan server yang telah berhasil diinstall kepada Kepala Bidang TKPBET dan pemohon.</p>
3	Waktu Pelayanan	:	<p>a. 1 hari kerja untuk proses administrasi & penyesuaian kebutuhan server; dan</p> <p>b. 1 hari kerja untuk proses instalasi unit komputer server</p>
4	Biaya/Tarif	:	Rp. 0
5	Produk	:	Layanan <i>colocation server</i>
6	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	<p>a. Layanan Pengaduan : lapor.go.id</p> <p>b. Tersedia Kotak Pengaduan</p> <p>c. Tatap muka langsung dengan Kepala Bidang TKPBET</p> <p>d. Website: diskominfo.pontianak.go.id</p> <p>e. Email: diskominfo@pontianak.go.id</p>
<i>Manufacturing</i>			
No	komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	a. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak;
8	Sarana dan Prasarana	:	<p>a. pengelola sistem aplikasi;</p> <p>b. jaringan internet; dan</p> <p>c. komputer server.</p>

9	Jumlah Pelaksana	:	a. pengelola sistem aplikasi: 3
10	Kompetensi Pelaksana	:	a. memahami syarat pengajuan permohonan layanan colocation server; dan b. memahami penggunaan komputer & server.
11	Pengawasan Internal	:	a. Pengawasan Yang Dilakukan Oleh Atasan Langsung Pada Setiap Jenjang/Lini Sesuai Dengan Tugas Pokok Dan Fungsinya; b. Adanya Kontrol Melalui CCTV Di Ruangan Kepala Dinas.
12	Jaminan Pelayanan	:	a. maklumat pelayanan; b. pakta integritas; dan c. motto kerja.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. pengawasan Dengan Closed-Circuit Television; b. penyediaan Alat Pengaman Kerja Seperti Tabung Pemadam Kebakaran; dan c. petugas Yang Kompeten.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. survey kepuasan masyarakat; b. prevalensi jumlah aduan; c. rapat Tinjauan Manajemen; dan d. laporan triwulan pelaksanaan pelayanan colocation server.

12. Pelayanan Peminjaman Ruangan *Pontive Center / Meeting Room*

<i>Service Delivery</i>			
No	Komponen		uraian
1	Persyaratan	:	a. Surat Peminjaman Ruangan/Sarana Video Conference/Kunjungan b. Input Jadwal Ke website temandisko.pontianak.go.id minimal H-1 Acara
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	a. Pemohon mengajukan permohonan peminjaman Ruangan Pontive Center melalui website Teman Diskominfo b. Admin menerima formulir permohonan dan meneruskan ke sekretariat c. Sekretariat mencatat surat permohonan sebagai surat mauk dan meneruskan kepada Kepala Dinas untuk dilanjutkan ke Bidang terkait dengan disposisi d. Bidang TKPBET menerima dan mempelajari surat permohonan yang didisposisikan dan meneruskan kepada kepala Sub Koordinator PKAI e. Admin Pontive Center menjadwalkan peminjaman Ruangan sesuai isian form pengajuan, kemudian berkoordinasi dengan pemohon f. Pemohon menerima informasi terkait peminjaman ruangan
3	Waktu Pelayanan	:	a. Senin – Jumat, Pukul 07.00 – 15.45 WIB

4	Biaya/Tarif	:	Rp. 0
5	Produk	:	Ruang Pontive Center Meeting Room Pontive Center
6	Pengelolaan Pengaduan	:	a. Media sosial (Facebook, Instagram) Pontianak Interactive Center @pontivecenter b. Website : temandisko.pontianak.go.id c. E-mail : pontivecenter@pontianak.go.id
<i>Manufacturing</i>			
No	komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	a. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 9 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pontianak Smart City; b. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 25 Tahun 2019 tentang Masterplan Pontianak Smart City
8	Sarana dan Prasarana	:	a. Kursi b. Meja c. Screen Wall d. Komputer e. Jaringan Wifi f. Alat Video Conference
9	Jumlah Pelaksana	:	Admin Pontive Center : 4
10	Kompetensi Pelaksana	:	a. Berpenampilan Rapi b. Menguasai SOP c. Mampu berkomunikasi dengan Baik d. Mampu mengoperasikan Komputer
11	Pengawasan Internal	:	c. Pengawasan Yang Dilakukan Oleh Atasan Langsung Pada Setiap Jenjang/Lini Sesuai Dengan Tugas Pokok Dan Fungsinya; d. Adanya Kontrol Melalui CCTV Di Ruangan Kepala Dinas.
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Maklumat Pelayanan; b. Pakta Integritas; c. Motto Kerja.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran; b. Petugas Yang kompeten.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Survey Kepuasan Masyarakat; b. Prevalensi jumlah aduan; c. Rapat Tinjauan Manajemen; d. Laporan bulanan pelaksanaan pelayanan Peminjaman Ruang Pontive Center / Meeting Room

13. Pelayanan Kunjungan ke Pontive Center

<i>Service Delivery</i>		
No	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: a. Input Jadwal Ke website temandisko.pontianak.go.id minimal H-1 Acara b. Surat Peminjaman Ruangan/Sarana Video Conference/Kunjungan
2	Prosedur / Alur Pelayanan	: a. Pemohon mengajukan permohonan Kunjungan ke Ruangan Pontive Center melalui website Teman Diskominfo b. Admin menerima formulir permohonan dan meneruskan ke sekretariat c. Sekretariat mencatat surat permohonan sebagai surat mauk dan meneruskan kepada Kepala Dinas untuk dilanjutkan ke Bidang terkait dengan disposisi d. Bidang TKPBET menerima dan mempelajari surat permohonan yang didisposisikan dan meneruskan kepada kepala Sub Koordinator PKAI e. Admin Pontive Center menjadwalkan peminjaman Ruangan sesuai isian form pengajuan, kemudian berkoordinasi dengan pemohon f. Pemohon menerima informasi terkait Kunjungan ke Pontive Center
3	Waktu Pelayanan	: Senin – Jumat, Pukul 07.00 – 15.45 WIB
4	Biaya/Tarif	: Rp. 0
5	Produk	: Ruang Pontive Center Meeting Room Pontive Center Co-working Space
6	Pengelolaan Pengaduan	: a. Media sosial (Facebook, Instagram) Pontianak Interactive Center @pontivecenter b. Website : temandisko.pontianak.go.id c. E-mail : pontivecenter@pontianak.go.id
<i>Manufacturing</i>		
No	komponen	uraian
7	Dasar Hukum	: a. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 9 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pontianak Smart City; b. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 25 Tahun 2019 tentang Masterplan Pontianak Smart City
8	Sarana dan Prasarana	: a. Kursi b. Meja c. LCD TV d. Komputer e. Jaringan Internet f. Alat Video Conference
9	Jumlah Pelaksana	: Admin Pontive Center : 4

10	Kompetensi Pelaksana	:	a. Berpenampilan rapi; b. Menguasai SOP; c. Mampu berkomunikasi dengan Baik; d. Mampu mengoperasikan Komputer
11	Pengawasan Internal	:	a. Pengawasan Yang Dilakukan Oleh Atasan Langsung Pada Setiap Jenjang/Lini Sesuai Dengan Tugas Pokok Dan Fungsinya; b. Adanya Kontrol Melalui CCTV Di Ruang Kepala Dinas.
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Maklumat Pelayanan; b. Pakta Integritas; c. Motto Kerja.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran; b. Petugas Yang kompeten.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Survey Kepuasan Masyarakat; b. Prevalensi jumlah aduan; c. Rapat Tinjauan Manajemen; d. Laporan triwulan Pelayanan Kunjungan Ke Pontive Center

14. Pelayanan Reservasi *Co-Working Space*

<i>Service Delivery</i>			
No	Komponen		uraian
1	Persyaratan	:	a. Surat Peminjaman Ruang/Sarana Video Conference/Kunjungan b. Input Jadwal Ke website temandisko.pontianak.go.id minimal H-1 Acara
2	Prosedur / Alur Pelayanan	:	a. Melakukan Pendaftaran dan Registrasi (reservasi) melalui link https://startuphub.pontianak.go.id b. Menerima dan melihat daftar user/pengguna yang telah melakukan reservasi, selanjutnya dilaporkan kepada Kasi PK & AI. c. User/pengguna datang ke <i>Co-working Space</i> Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak, sebelum masuk scan barcode pada alat Barcode Scanner. d. Jika berhasil scan bisa langsung menggunakan <i>Co-working Space</i> , jika gagal maka admin melakukan konfirmasi ulang dengan calon pengguna atau reservasi ulang. e. User/pengguna masuk dan menggunakan fasilitas <i>Co-working Space</i> sesuai dengan nomor saat reservasi.

			f. Setelah selesai menggunakan fasilitas <i>Co-working Space</i> , kemudian mengemaskan kembali meja kerja yang digunakan. Selanjutnya lapor kepada Admin.
3	Waktu Pelayanan	:	Senin – Jumat, Pukul 07.00 – 15.45 WIB
4	Biaya/Tarif	:	Rp. 0
5	Produk	:	Ruang Pontive Center Meeting Room Pontive Center Co-working Space
6	Pengelolaan Pengaduan	:	a. Media sosial (Facebook, Instagram) Pontianak Interactive Center @pontivecenter b. Website : temandisko.pontianak.go.id c. E-mail : pontivecenter@pontianak.go.id
<i>Manufacturing</i>			
No	komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	a. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 9 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pontianak Smart City b. Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 25 Tahun 2019 tentang Masterplan Pontianak Smart City
8	Sarana dan Prasarana	:	a. Kursi b. Meja c. Komputer d. Jaringan Internet e. Colokan Listrik
9	Jumlah Pelaksana	:	Admin Pontive Center : 4 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	a. Berpenampilan rapi; b. Menguasai SOP; c. Mampu berkomunikasi dengan Baik; d. Mampu mengoperasikan Komputer
11	Pengawasan Internal	:	a. Pengawasan Yang Dilakukan Oleh Atasan Langsung Pada Setiap Jenjang/Lini Sesuai Dengan Tugas Pokok Dan Fungsinya; b. Adanya Kontrol Melalui CCTV Di Ruangan Kepala Dinas.
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Maklumat Pelayanan; b. Pakta Integritas; c. Motto Kerja.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan n Pelayanan	:	a. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran; b. Petugas Yang kompeten.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Survey Kepuasan Masyarakat; b. Prevalensi jumlah aduan; c. Rapat Tinjauan Manajemen; d. Laporan triwulan Pelayanan <i>Co-working Space</i>

15. Pelayanan Tamu

<i>Service Delivery</i>		
No	Komponen	uraian
1	Persyaratan	: a. Membawa surat b. Tatap muka/lisan
2	Prosedur / Alur Pelayanan	: a. Tamu berkunjung ke Sekretariat Dinas Komunikasi dan Informatika b. Tamu mengisi buku tamu c. Petugas menanyakan maksud dan tujuan keperluan d. Petugas melayani dan mengarahkan tamu sebagai dengan maksud dan tujuan
3	Waktu Pelayanan	: 35 Menit
4	Biaya/Tarif	: Rp. 0
5	Produk	: Pelayanan Tamu
6	Pengelolaan Pengaduan	: a. Nomor Pengaduan : 081256699036 b. Tersedia Kotak Pengaduan c. Tatap muka langsung dengan pejabat pengelola pengaduan (Kasubbag. Umum dan Aparatur) d. Website: diskominfo.pontianak.go.id e. Email: diskominfo@pontianak.go.id
<i>Manufacturing</i>		
No	komponen	uraian
7	Dasar Hukum	: a. Peraturan Wali Kota Nomor 116 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja.
8	Sarana dan Prasarana	: a. Ruangan; b. Meja; c. Kursi; d. Komputer; e. Jaringan Wifi.
9	Jumlah Pelaksana	: a. 4 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	: a. Berpenampilan Rapi dan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun); b. Menguasai SOP; c. Mampu berkomunikasi dengan baik.
11	Pengawasan Internal	: a. Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi; b. Adanya control melalui CCTV di ruangan Kepala Dinas.

12	Jaminan Pelayanan	:	a. Maklumat Pelayanan; b. Pakta Integritas; c. Motto Kerja.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Pengawasan dengan CCTV; b. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran; c. Petugas yang kompeten.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Ruangan; b. Meja; c. Kursi; d. Komputer; e. Jaringan Wifi.

Kepala Dinas Komunikasi dan
Informatika Kota Pontianak



Drs. ZULKARNAIN, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19660127 198603 1 009