

STANDAR PELAYANAN

PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PONTIANAK

A. PENDAHULUAN

1. VISI

Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pelayanan Informasi Publik Kota Pontianak Berbasis E-Government.

2. MISI

1. Meningkatkan pelayanan publik dan akses informasi masyarakat berbasis teknologi informatika.
2. Meningkatkan kualitas dan kapasitas infrastruktur jaringan dan aplikasi sistem pemerintahan dan pelayanan publik berbasis potensi lokal.
3. Meningkatkan kuantitas dan kualitas data sektoral Kota Pontianak.

3. MOTTO

Mudah, Cepat dan Transparan.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Standar 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 Permintaan Data.
5. Pelayanan Tamu.

STANDAR PELAYANAN

PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PONTIANAK

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan kejadian, 2. Media pelaporan (website, aplikasi, SMS) 3. Identitas pelapor (alamat surat elektronik/ email dan telepon) 4. Lokasi laporan kejadian (alamat, kelurahan, kecamatan), keterangan foto laporan kejadian.
2.	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 2. 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. 3. Apabila laporan sudah lengkap informasinya dan sesuai dengan kewenangan Pemerintah Kota Pontianak, maka Admin Pengaduan Publik bersama Analis Pengaduan Publik, Kasi. Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik akan menganalisa dan berkoordinasi dengan OPD terkait untuk meneruskan laporan. Kemudian admin akan meneruskan laporan kejadian ke OPD yang sesuai kewenangannya untuk menindaklanjutinya. 4. 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!.

No	Komponen	Uraian
		<p>5. 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 laporan dapat dinyatakan Selesai secara otomatis.</p> <p>6. Admin Pengaduan Publik akan mengecek proses tindaklanjut laporan, dapat berkoordinasi dan mengingatkan kembali apabila laporan kejadian belum ditanggapi Pejabat Penghubung di OPD.</p> <p>7. 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 Kasi. Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik untuk dilakukan monitoring dan evaluasi laporan pengaduan publik.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - 3 hari kerja untuk verifikasi dari Admin Pengaduan Publik. - 60 hari kerja + waktu penyelesaian laporan dari masing-masing OPD.
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	SP4N-LAPOR!
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Media sosial (Facebook, Instagram, Twitter) Pemerintah Kota Pontianak dan Diskominfo Kota Pontianak. 2. Tersedia kotak pengaduan di Diskominfo Kota Pontianak. 3. Tatap muka langsung dengan Pejabat Pengelola Pengaduan (Kasi. Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik) 4. Website: diskominfo.pontianakkota.go.id eMail: diskominfo@pontianakkota.go.id

2. Pelayanan Call Center

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon/Handphone 2. Identitas penelpon (nama, alamat, nomor telepon) 3. Informasi/pengaduan yang ditanyakan, disampaikan penelpon
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelpon menghubungi layanan call center (0561-8181771), telepon berbayar, untuk menanyakan informasi atau menyampaikan pengaduan. 2. Operator melengkapi identitas penelpon dalam sistem callcenter.pontianakkota.go.id. Identitas seperti nama, alamat, nomor telepon. Juga keterangan informasi dan pengaduan yang diperlukan. 3. Pada sistem telah dimuat daftar Tanya dan Jawab (Question and Answer/Q&A), pelayanan yang ada di Pemerintah Kota Pontianak. Sehingga dapat menjadi panduan Operator saat memberikan jawaban. 4. 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. 5. Operator bersama Analis Pengaduan Publik dan Kasi. Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik akan menganalisa informasi/pengaduan dari penelpon yang akan dikonfirmasi OPD tertentu. 6. Apabila sudah didapat informasi dari OPD tertentu terkait pertanyaan/pengaduan dari penelpon, maka Operator dapat meneruskan jawaban tersebut. 7. Informasi berikut tanggapan dari OPD dapat ditambahkan dalam Tanya dan Jawab pada sistem callcenter.pontianakkota.go.id
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1-2 jam
4.	Biaya/Tarif	Rp.0 (gratis)
5.	Produk Pelayanan	Informasi dan Laporan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon: (0561) 8181771 2. Media sosial (Facebook, Instagram, Twitter) Pemerintah Kota Pontianak dan Diskominfo Kota Pontianak. 3. Tersedia kotak pengaduan di Diskominfo Kota Pontianak. 4. Tatap muka langsung dengan Pejabat Pengelola Pengaduan (Kasi. Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik) 5. Website: diskominfo.pontianakkota.go.id eMail: diskominfo@pontianakkota.go.id

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan informasi, 2. Fotocopy identitas jika mendatangi pelayanan PPID secara langsung atau memindai (scan) identitas di web ppid.pontianakkota.go.id. Identitas penelpon (nama, alamat, nomor telepon) Informasi/pengaduan yang ditanyakan, disampaikan penelpon
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan Informasi Publik <ul style="list-style-type: none"> - Layanan Secara Daring (online) <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon informasi dapat menyampaikan permohonan informasi yang dibutuhkan dengan mengisi formulir dapat diakses di web ppid.pontianakkota.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 (offline) <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon informasi dapat menyampaikan permohonan informasi yang dibutuhkan dengan mengisi formulir yang tersedia di meja pelayanan PPID. 2. Melakukan registrasi berkas permohonan informasi publik. Jika dokumen/informasi yang diminta telah termasuk dalam Daftar 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.


No	Komponen	Uraian
		<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 keberatan informasi publik dengan melengkapi fotokopi identitas diri; (2) melalui web dengan mengisi formulir yang telah diunduh dan menyerahkan pindaian (scan) 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 belum tersedia atau termasuk informasi yang 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.

No	Komponen	Uraian
		5. Upaya penyelesaian sengketa informasi publik diajukan kepada Komisi Informaasi Pusat, Komisi Informasi Provinsi, Komisi Informasi Kabupaten/Kota sesuai dengan kewenangannya, apabila tanggapan Atasan PPID dalam proses keberatan tidak memuaskan Pemohon Informasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	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 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Dokumen/Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Media sosial (Facebook, Instagram, Twitter) Pemerintah Kota Pontianak dan Diskominfo Kota Pontianak. 2. Tersedia kotak pengaduan di Diskominfo Kota Pontianak. 3. Tatap muka langsung dengan Pejabat Pengelola Pengaduan (Kasi. Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik) 4. Website: diskominfo.pontianakkota.go.id e-Mail: diskominfo@pontianakkota.go.id

4. Pelayanan Permintaan Data

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Surat permintaan Data
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Informasi dapat menyampaikan permohonan informasi yang dibutuhkan baik secara langsung dan tidak langsung. 2. Melakukan registrasi berkas permohonan informasi publik. Jika dokumen/informasi yang diminta telah termasuk dalam DIP dan dimiliki oleh meja informasi atau sudah terdapat di website PPID, maka langsung diberikan kepada pemohon informasi atau bisa langsung diunduh oleh pemohon informasi. Jika informasi/dokumentasi 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 informasi atau dokumen yang sudah termasuk dalam DIP, kepada PPID untuk diberikan kepada pemohon informasi. Komponen atau Perangkat Daerah memberikan informasi atau dokumen yang dimaksud kepada PPID atau PPID Pembantu. 4. Memberikan informasi atau dokumen yang diminta oleh pemohon informasi yang telah menandatangani tanda bukti penerimaan informasi atau dokumen.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 Menit
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan permintaan data
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. No Pengaduan : 0561 8181771 2. Tersedia Kotak Pengaduan 3. Tatap muka langsung dengan pejabat pengelola pengaduan 4. Website : www.kominfo.pontianakkota.go.id E-mail : statistikdki@pontianakkota.go.id

5. Pelayanan Tamu

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Surat, Lisan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[MENDAFTAR/ MENDATANGI KE SEKRETARIAT] --> B[PETUGAS MENANYAKAN MAKSUD DAN TUJUAN] B --> C[PETUGAS MELAYANI DAN MENGARAHKA] </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu berkunjung ke Sekretariat Dinas Komunikasi dan Informatika 2. Tamu mengisi buku tamu 3. Petugas menanyakan maksud dan tujuan keperluan 4. Petugas melayani dan mengarahkan tamu sebagai dengan maksud dan tujuan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	35 Menit
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Tamu
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor Pengaduan : 081256699036 2. Tersedia Kotak Pengaduan 3. Tatap muka langsung dengan pejabat pengelola pengaduan (Kasubbag. Umum dan Aparatur) 4. Website: diskominfo.pontianakkota.go.id e-Mail: diskominfo@pontianakkota.go.id



KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PONTIANAK

Drs. Zulkarnain. M.Si

Pembina Utama Muda
NIP. 19660127 198603 1 009