



# PEMERINTAH KOTA PONTIANAK DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Rahadi Osman No. 3 Telp. 0561 - 733041 Fax. 0561 - 733041 Pontianak 78111  
website: www.diskominfo.pontianakkota.go.id e-mail: diskominfo@pontianakkota.go.id

## KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PONTIANAK

NOMOR : 65 /DKI/TAHUN 2021

### TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN 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 untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959, tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Daerah Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9), sebagaimana telah diubah 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 Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
2. Undang-undang Republik Indonesia 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 244 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 Tentang

Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik Pemerintah Kota Pontianak (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2010 Nomor 3 Seri E Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pontianak Nomor 91);
8. 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);
9. Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 18 Tahun 2020 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Pontianak Tahun Anggaran 2021;
10. Peraturan Walikota Nomor 86 Tahun 2020 tentang penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Pontianak Tahun Anggaran 2021;
11. Surat Keputusan Walikota Pontianak Nomor 86 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Komunikasi Informatika Kota Pontianak.

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan  
PERTAMA

: Menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak sebagaimana tercantum pada lampiran keputusan ini.

KEDUA

: Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak meliputi ruang lingkup pelayanan sebagai berikut :

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

KETIGA

: Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara atau pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT

: Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Pengeluaran sebagai akibat dilaksanakannya Keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak Tahun Anggaran 2021;
2. Hal-hal yang belum cukup diatur dalam keputusan ini akan ditetapkan kemudian;
3. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diadakan perbaikan dan penyempurnaan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pontianak

pada tanggal Januari 2021

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA KOTA PONTIANAK



Ir. H. IRAY INDRA MULYA, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19610329 198903 1 004

LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KOTA PONTIANAK  
NOMOR /DKI/TAHUN 2021  
TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KOTA PONTIANAK

---

## I. GAMBARAN UMUM

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dibentuk sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berada dibawah Pemerintah Kota Pontianak. Tugas yang dibebankan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak adalah untuk membantu Walikota Pontianak untuk melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

Tugas pembantuan yang dibebankan pada Dinas Komunikasi dan Informatika meliputi Bidang Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Telematika, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dan Bidang Statistik Sektoral. Guna meningkatkan pelayanan di bidang teknologi informasi dan komunikasi publik dibangun kerjasama dan kemitraan dalam rangka meningkatkan peran serta masyarakat melalui teknologi informasi dan komunikasi melalui media sosial dan aplikasi yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika di Kota Pontianak.

## II. SARANA DAN PRASARANA

Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang ada disesuaikan dengan standar pelayanan pada masing-masing bidang yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan Bidang Kesekretariatan, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Statistik Sektoral serta Bidang Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Telematika. Dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan informasi publik kota Pontianak berbasis e-government dengan sarana dan prasarana pendukung sebagai berikut:

- Ruang Kerja
- Ruang Pontive Center
- Kursi Tamu
- Buku Tamu
- Komputer, TV, Mesin Fax, Telepon dll.
- Ruang Laktasi
- Ruang Rapat
- Ruang Start-Up
- Ruang Recreation Room

## III. VISI

Visi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak sebagai berikut:

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

## IV. MISI

Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak sebagai berikut:

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.

## V. MOTTO PELAYANAN

Moto pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak adalah “CEPAT, MUDAH DAN TRANSPARAN” dengan mengandung makna sebagai berikut:

1. CEPAT : Segala pelayanan informasi, komunikasi dan statistik di Kota Pontianak harus lebih *CEPAT* dalam mengakses pelayanan di segala informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan;
2. MUDAH : Bagi masyarakat dalam mengakses informasi layanan pengaduan lebih *MUDAH* di akses oleh masyarakat;
3. TRANSPARAN : Dalam menyajikan data informasi kemasyarakatan lebih *TRANSPARAN* dan dapat di pertanggungjawabkan.

## VI. STANDAR PELAYANAN

Standar pelayanan dilingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak sebanyak 5 (lima) jenis yang terdiri dari:

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



KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA KOTA PONTIANAK

Mr. H. ARY INDRA MULYA, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19610329 198903 1 004