



## Dinas Komunikasi dan Informatika

Jalan Rahadi Oesman no 3 781111 8181771

[www.diskominfo.pontianak.go.id](http://www.diskominfo.pontianak.go.id)

Pemerintah Kota Pontianak / Dinas Komunikasi dan Informatika

# Pelayanan Call Center (0561) 8181771

No. SK : Nomor 18 Tahun 2024

## Persyaratan

1. Identitas penelpon (Nama, Alamat, Nomor telepon/handphone)
2. Informasi/pengaduan yang ditanyakan disampaikan penelpon

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Penelpon menghubungi layanan call center (0561) 8181771, telepon berbayar untuk menanyakan informasi atau menyampaikan pengaduan;
2. Operator melengkapi identitas penelpon dalam sistem callcenter.pontianak.go.id. Identitas seperti nama, alamat, nomor telepon juga keterangan informasi dan pengaduan yang diperlukan;
3. 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;
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 Pengelola Pengaduan 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.pontianak.go.id.

## Waktu Penyelesaian

2 Jam

1-2 Jam

## Biaya / Tarif



## Dinas Komunikasi dan Informatika

Jalan Rahadi Oesman no 3 781111 8181771

[www.diskominfo.pontianak.go.id](http://www.diskominfo.pontianak.go.id)

Pemerintah Kota Pontianak / Dinas Komunikasi dan Informatika

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Informasi dan Laporan

### Pengaduan Layanan

- 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](http://diskominfo.pontianak.go.id);
- f. E-mail : [diskominfo@pontianak.go.id](mailto:diskominfo@pontianak.go.id)