



Dinas Komunikasi dan Informatika

Jalan Rahadi Oesman no 3 781111 8181771

www.diskominfo.pontianak.go.id

Pemerintah Kota Pontianak / Dinas Komunikasi dan Informatika

Pelayanan Informasi pada Pejabat Pelayanan Informasi dan Dokumentasi (PPID)

No. SK : Nomor 18 Tahun 2024

Persyaratan

1. Fotocopy identitas jika mendatangi pelayanan PPID secara langsung atau memindai (scan) identitas di web ppid.pontianak.go.id. Identitas penelpon (nama, alamat, nomor telepon) Informasi/pengaduan yang ditanyakan, disampaikan penelpon.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dinas Komunikasi dan Informatika



Jalan Rahadi Oesman no 3 781111 8181771

www.diskominfo.pontianak.go.id

Pemerintah Kota Pontianak / Dinas Komunikasi dan Informatika

1. a. Pelayanan Informasi Publik • Layanan Secara Daring (online)
 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 (offline)
 1. Pemohon informasi dapat menyampaikan permohonan informasi yang dibutuhkan dengan mengisi formulir 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 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.
- b. Pengajuan Keberatan
 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 (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 yang belum tersedia atau termasuk informasi dikecualikan, maka diberikan surat penolakan kepada Pemohon Informasi.
- c. Permohonan Penyelesaian Sengketa
 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 menanggapi sidang.mokum.id, pejabat fungsional, serta JFO yang disesuaikan dengan kebutuhan.
 4. Tim fasilitasi sengketa informasi melaporkan proses penanganan sengketa informasi kepada Atasan



Dinas Komunikasi dan Informatika

Jalan Rahadi Oesman no 3 781111 8181771

www.diskominfo.pontianak.go.id

Pemerintah Kota Pontianak / Dinas Komunikasi dan Informatika

Waktu Penyelesaian

10 Hari

- a. Pelayanan Informasi Publik : 10 hari kerja
- b. Pengajuan Keberatan : 30 hari kerja
- c. Permohonan Penyelesaian Sengketa : 14 hari kerja

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Dokumen/informasi

Pengaduan Layanan

- 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