PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Jalan Slamet Riyadi Nomor 2, Bulo Gading, Ujung Pandang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan, Kode Pos 90171
Laman: diskominfo.makassarkota.go.id, Pos-el: diskominfo@makassarkota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA MAKASSAR

NOMOR : 100.3.5.4/07/DISKOMINFO/TAHUN 2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUP DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA MAKASSAR

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MAKASSAR,

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 pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar tentang Standar Pelayanan Di Lingkup Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
5. Undang-undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820);
6. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik;

8. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
9. 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);
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
12. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia;
13. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 159);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

    Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
17. Peraturan Kepala Lembaga Sandi Negara Nomor 10 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik;

    Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741);
18. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 9 Tahun 2023 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2023 Nomor 9);

    Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 4 Tahun 2017 tentang Closed Circuit Television (CCTV);
19. Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 53 tahun 2021 tentang Penerapan Sertifikat Elektronik Pada Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

    Peraturan Walikota Makassar Nomor 92 Tahun 2022 Tentang Satu Data Indonesia Daerah Kota Makassar;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Di Lingkup Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini yang meliputi;

1. Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik,
2. Standar Pelayanan Pemasangan CCTV,
3. Standar Pelayanan Diseminasi Data Statistik Sektoral,
4. Standar Pelayanan Penerbitan Tanda Tangan Elektronik,
5. Standar Pelayanan Pengaduan Makassar Super Apps Lontara +,
6. Standar Pelayanan Pengaduan WiFi Publik,
7. Standar Pelayanan Pengaduan Internet SKPD,
8. Pelayanan Pengaduan Call Center 112.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini dipergunakan sebagai acuan bagi seluruh pelaksana layanan di Lingkup Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dalam pelaksanaan pelayanan sesuai tugas pokok dan fungsinya.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Makassar
Pada Tanggal : 2 Januari 2026

Kepala Dinas,

MUHAMMAD ROEM

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MAKASSAR
NOMOR : 100.3.5.4/07/DISKOMINFO/TAHUN 2026
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUP
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA
MAKASSAR

1. Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik

No	Komponen	Uraian
Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan Informasi Publik 2. Foto copi KTP-el/ Surat Keterangan Kependudukan / Pasport / identitas lainnya 3. Foto copi akta pendirian badan hukum yang telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum bagi pemohon badan hukum 4. Surat kuasa dan foto copi KTP-el / Surat Keterangan Kependudukan pemberi kuasa bagi pemohon kelompok 5. Surat kuasa khusus yang dibubuhi materai bagi pemohon perorangan yang diwakilkan permohonannya. 6. Membayar biaya pengganti penggandaan Salinan informasi publik (jika dibutuhkan)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Secara tertulis dan datang langsung a. Pemohon mengisi formulir permintaan informasi publik b. Petugas layanan PPID memberikan nomor pendaftaran permintaan informasi publik dan mencatat dalam buku register permintaan informasi publik c. Petugas layanan PPID melakukan pemeriksaan kelengkapan permintaan informasi publik sebelum diserahkan ke PPID Pelaksana d. PPID Pelaksana menyampaikan pemberitahuan tertulis terkait lengkap atau tidak lengkapnya permohonan pemohon informasi e. Pemohon menyerahkan perbaikan permintaan informasi. f. PPID Pelaksana melakukan kordinasi dengan PPID sebelum menerima atau menolak permohonan informasi public g. PPID Pelaksana menerima/ menolak permohonan informasi publik (Jika permintaan ditolak, PPID menyampaikan secara tertulis alasan penolakan) h. PPID Pelaksana memberikan akses dan salinan informasi publik, baik itu dalam bentuk digital atau *soft copy* maupun dalam bentuk *hard copy*. 2. Secara tertulis melalui surat elektronik a. Pemohon mengirim surat permintaan informasi publik melalui surat elektronik (e-mail)

		b. Petugas layanan PPID memberikan nomor pendaftaran kepada pemohon melalui surat elektronik. c. Petugas layanan melakukan pemeriksaan kelengkapan permintaan informasi public d. PPID Pelaksana menyampaikan pemberitahuan tertulis melalui surat elektonik terkait lengkap atau tidak lengkapnya permohonan pemohon informasi e. Pemohon menyerahkan perbaikan permintaan informasi f. PPID Pelaksana melakukan kordinasi dengan PPID sebelum menerima atau menolak permohonan informasi publik g. Petugas layanan PPID menerima/ menolak permohonan informasi publik (Jika permintaan ditolak, PPID menyampaikan secara tertulis alasan penolakan) h. Petugas layanan PPID memberikan akses dan salinan informasi publik, dalam bentuk digital atau *soft copy*. 3. Melalui Website PPID a. Pemohon mengajukan permintaan informasi publik melalui website dengan mengisi nama lengkap, alamat, nomor telepon dan kartu identitas melalui form yang disediakan di website b. Petugas layanan PPID mengecek dan memverifikasi permintaan informasi publik dan meneruskan permohonan informasi ke PPID Pelaksana c. PPID Pelaksana memverifikasi permintaan informasi yang diajukan oleh pemohon d. PPID Pelaksana melakukan kordinasi dengan PPID terkait permintaan informasi dari pemohon e. PPID Pelaksana menginput informasi yang diajukan pemohon ke website dan jika file yang diminta cukup besar, dokumen dikirm lewat surat elektronik f. Pemohon mengakses infromasi publik melalui website dan jika file yang diminta cukup besar, dokumen dikirm lewat surat elektronik
3.	Jangka Waktu	Paling lambat 10 (Sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan informasi dan dapat diperpanjang paling lama 7 (tujuh) hari kerja dengan pemberitahuan tertulis.
4.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Layanan	Informasi Publik (Informasi Berkala, Serta Merta dan Setiap Saat)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dengan Alamat Mall Government Center (MGC) Lantai 7, Jalan Sultan Hasanuddin, Taman Makassar. 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung melalui:

		a. Tatap muka langsung b. e-mail : diskominfo@makassarkota.go.id c. Telepon: 081703200728 d. Instagram: diskominfomks e. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 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. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149); 4. 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); 5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741).
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang tamu; 2. Pendingin ruangan; 3. Meja; 4. Kursi; 5. Komputer; 6. Printer; 7. Jaringan internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kecakapan mengoperasikan komputer. 2. Memiliki kecakapan dalam menyusun draf surat balasan permintaan informasi publik sesuai kaidah penulisan Bahasa Indonesia yang baik dan benar. 3. Menguasai peraturan perundang-undangan terkait pengelolaan informasi dan dokumentasi
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang sampai ke tingkat Pejabat Tinggi Pratama 2. Pengawasan berkala melalui Aparat Pengendalian Intern Pemerintah 3. Pengawasan dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal satu orang pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi publik yang disampaikan pada pemohon informasi, telah ditetapkan dan penetapannya dilakukan secara cermat dan berjenjang serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan
7.	Jaminan Keamanan,	Informasi publik yang disampaikan pada pemohon informasi telah ditetapkan dan ditandatangani oleh atasan PPID dan memiliki nomor kendali

	Keselamatan dan Pelayanan	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan evaluasi dilakukan secara rutin, minimal setahun sekali.

2. Standar Pelayanan Pemasangan CCTV

No	Komponen	Uraian
Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	Diajukan oleh instansi pemerintah (kecamatan/kelurahan/dinas lain) atau surat usulan warga yang diketahui kepala desa/lurah melalui Musrenbang.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. **Pengajuan:** Pemohon mengajukan surat permohonan ke Diskominfo dan Menyertakan lokasi pemasangan (alamat jelas & titik koordinat bila ada) 2. **Verifikasi:** Tim Pengelola CCTV Diskominfo memeriksa lokasi (survei teknis). 3. **Persetujuan:** Kepala Dinas/Kabid Layanan Informatika menyetujui lokasi berdasarkan skala prioritas. 4. **Pemasangan:** Tim teknis melakukan instalasi, konfigurasi jaringan, dan koneksi ke *Command Center.* 5. **Uji Coba:** Melakukan tes fungsi kamera, penyimpanan (NVR/Cloud), dan *monitoring.*
3.	Jangka Waktu	1. Survei lokasi : 1-2 hari kerja. 2. Pemasangan : Tergantung jumlah titik (estimasi 3-7 hari per titik). 3. Proses akses rekaman : 1 hari kerja (setelah disposisi)
4.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Layanan	1. Kamera CCTV terpasang dan aktif 2. Sistem monitoring (akses melalui HP / Command Center) 3. Dokumentasi titik pemasangan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dengan Alamat Mall Government Center (MGC) Lantai 7, Jalan Sultan Hasanuddin, Taman Makassar. 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung melalui: a. Tatap muka langsung b. e-mail : diskominfo@makassarkota.go.id c. Aplikasi Lontara + d. Instagram: diskominfomks e. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR! f. Call Center 112 Kota Makassar
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	1. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

		3. UU No. 1 tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. 4. Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 4 Tahun 2017 tentang Closed Circuit Television (CCTV)
2.	Sarana dan Prasarana	1. Kamera CCTV 2. NVR (Network Video Recorder) 3. Kabel jaringan / fiber optic 4. Switch / modem internet 5. Tiang atau dudukan kamera
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pengetahuan tentang perangkat CCTV (NVR, IP Camera, Switch, jaringan) 2. Kemampuan instalasi dan troubleshooting 3. Disiplin dan menggunakan identitas resmi (ID Card)
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh pejabat pengawas yang ditunjuk oleh pimpinan 2. Monitoring melalui laporan pekerjaan dan dokumentasi lapangan secara bekelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksanaan pemasangan CCTV pada skala kota sampai dengan saat ini sebanyak **240 titik** yang telah terpasang, dengan didukung oleh **20 orang tenaga pelaksana**. Kegiatan pemasangan dilaksanakan secara bertahap setiap tahun dengan capaian rata-rata sekitar **10 titik per bulan**
6.	Jaminan Pelayanan	Tim Teknis melakukan pemeliharaan secara berkala untuk memastikan CCTV dapat berfungsi dengan baik
7.	Jaminan Keamanan, Keselamatan dan Pelayanan	**Pemantauan *War Room* (Smart City):** Pemerintah Kota Makassar mengintegrasikan CCTV ke dalam *War Room* untuk meningkatkan respons cepat keamanan melalui pemantauan berbasis teknologi, yang disinergikan dengan layanan panggilan darurat 112. **Perbaikan** jika terjadi gangguan dalam masa pemeliharaan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan evaluasi dilakukan secara rutin, minimal setahun sekali.

3. Standar Pelayanan Diseminasi Data

No	Komponen	Uraian
Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	1. Akun portal satu data kota makassar data.makassarkota.go.id 2. Data statistik sektoral bersifat terbuka
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengakses portal satu data kota makassar melalui web data.makassarkota.go.id 2. Mencari data yang diinginkan pada menu Cari Elemen Data
3.	Jangka Waktu	Pemohon dapat mendownload data yang diinginkan seketika
4.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya

5.	Produk Layanan	Data Statistik Sektoral Kota Makassar
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dengan Alamat Mall Government Center (MGC) Lantai 7, Jalan Sultan Hasanuddin, Taman Makassar. 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung melalui: a. Tatap muka langsung b. e-mail : diskominfo@makassarkota.go.id c. Aplikasi Lontara + d. Instagram: diskominfomks e. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik; 3. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia; 4. Peraturan Walikota Makassar Nomor 92 Tahun 2022 Tentang Satu Data Indonesia Daerah Kota Makassar
2.	Sarana dan Prasarana	1. Komputer/laptop 2. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan Satu Data; 2. Memahami tata kelola Portal Satu Data Kota Makassar
4.	Pengawasan Internal	Data Statistik yang di desiminasi sudah melewati verifikasi statistisi dan persetujuan pimpinan dengan memperhatikan ketepatan waktu dan aktualitas data
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang Statistisi, 2 orang staf pelaksana, 3 orang Tenaga Ahli IT
6.	Jaminan Pelayanan	1. Mudah diakses 2. Akurat 3. Mutakhir, 4. Sesuai prinsip Satu Data Indonesia
7.	Jaminan Keamanan, Keselamatan dan Pelayanan	Data yang bersifat tertutup atau rahasia dijamin kerahasiaan datanya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan secara berkala oleh pimpinan

4. Standar Pelayanan Penerbitan Tanda Tangan Elektronik

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan yang di tanda tangani Kepala OPD 2. Nama Lengkap; 3. NIP; 4. NIK; 5. Jabatan; 6. No. Whatsapp; dan 7. Unit kerja.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengajukan surat permohonan Pendaftaran dan Penerbitan Tanda Tangan Elektronik Melalui akun Srikandi yang ditujukan Ke Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar; 2. Petugas administrasi menerima dan meneruskan surat permohonan Ke Bidang Terkait; 3. Verivikator menerima dan menelaah surat permohonan; 4. Verifikator membuatkan email dinas dengan domain makassarkota.go.id 5. Verifikator menginput data pemohon kedalam sistem untuk pembuatan tanda tangan elektronik; dan 6. BsrE menerbitkan tanda tangan elektronik.
3.	Jangka waktu pelayanan	1 hari kerja (Dikondisikan dan server BsrE)
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Elektronik
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : 1. Datang langsung Ke kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar pada Bidang Persandian dan Keamanan Informasi; dan 2. Melalui Whatsapp admin Bidang persandian dan Keamanan Informasi.
7.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 2. Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; 3. Peraturan Kepala Lembaga Sandi Negara Nomor 10 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Sertifikat Elektronik; dan 4. Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 53 tahun 20221 tentang Penerapan Sertifikat Elektronik Pada Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
8.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Persandian dan Keamanan Informasi; 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik; 3. Mampu mengaplikasikan Komputer; dan 4. Mampu menjaga kerahasiaan.
9.	Pengawasan internal	1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika; dan

		2. Kepala Bidang Persandian dan Keamanan Informasi.
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer / Laptop; 2. Jaringan Internet; 3. Aplikasi Pelayanan; 4. Ruang Pelayanan; 5. Ruang Tunggu; 6. Mushola; 7. Toilet; 8. Area Parkir; 9. Toilet khusus difabel; 10. Dispenser air minum; 11. Wifi Gratis; dan 12. Pendingin Udara (AC).
11.	Jumlah Pelaksana	9 (Sembilan) Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base; 2. APAR (Alat Pemadam Api Ringan); 3. CCTV; 4. Jalur evakuasi / titik kumpul; dan 5. Pengelolaan parkir yang baik.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Komputer; 2. Kepala Bidan Persandian dan Kemanan Informasi; dan 3. Aplikasi E-Kinerja.

5. Standar Pelayanan Pengaduan Makassar Super Apps Lontara +

No	Komponen	Uraian
Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	1. Pengadu mendownload aplikasi Lontara+; 2. Menyampaikan substansi pengaduan; 3. Menyebutkan pihak yang terlibat atau diadukan; 4. Menyampaikan waktu, tempat, dan kronologi kejadian; dan 5. Melampirkan bukti pendukung apabila tersedia.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengadu/pelapor menyampaikan aduan melalui aplikasi Lontara+; 2. Admin Lontara+ di Dinas Kominfo meneruskan aduan ke Admin OPD yang dituju; 3. Admin OPD melaporkan kepada bidang teknis terkait mengenai aduan yang masuk melalui Lontara+; 4. Tim Teknis OPD turun ke Lokasi menyelesaikan aduan/keluhan masyarakat; 5. Tim Teknis OPD melakukan Dokumentasi setelah menyelesaikan aduan tersebut dan melaporkan ke admin Lontara+ di OPD yang bersangkutan; dan 6. Admin OPD menerima laporan dari tim Teknis dan meneruskan ke Admin Lontara+ pada Dinas kominfo.
3.	Jangka Waktu	24 Jam
4.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis

5.	Produk Layanan	Penyelesaian/Tindak lanjut aduan masyarakat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dengan Alamat Mall Government Center (MGC) Lantai 7, Jalan Sultan Hasanuddin, Taman Makassar. 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung melalui: a. Tatap muka langsung b. e-mail : diskominfo@makassarkota.go.id c. Aplikasi Lontara+ d. Instagram: diskominfomks e. Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. 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, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153); 3. Undang-undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820); 4. 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); 5. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 159); 6. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 9 Tahun 2023 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2023 Nomor 9);
2.	Sarana dan Prasarana	1. Aplikasi Lontara+ 2. Jaringan Internet 3. Komputer PC

3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan dalam mengoperasikan komputer dan smartphone; dan 2. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik saat menerima dan menanggapi aduan masyarakat.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan berkala melalui tim teknis yang ditunjuk oleh Dinas Kominfo; dan 2. Pengawasan dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	
6.	Jaminan Pelayanan	Aduan publik akan ditindaklanjuti secara tepat dan cepat sesuai ketentuan.
7.	Jaminan Keamanan, Keselamatan dan Pelayanan	Identitas pelapor dijamin kerahasiaannya jika pengadu ingin identitasnya disembunyikan atau sebagai Anonim.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan evaluasi dilakukan secara rutin, minimal setahun sekali.

6. Standar Pelayanan Pengaduan Wifi Publik

No	Komponen	Uraian
Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	1. Setiap Puskesmas dan Kecamatan menunjuk minimal 1 (satu) orang Person in Charge (PIC) layanan WiFi Publik. 2. PIC bertanggung jawab melaporkan setiap gangguan layanan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. 3. Laporan memuat: a. Nama Puskesmas/Kecamatan; b. Nama PIC dan nomor telepon; c. Lokasi titik WiFi; d. Waktu terjadinya gangguan; e. Jenis gangguan yang dialami; f. Dokumentasi pendukung apabila diperlukan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. PIC Puskesmas atau Kecamatan menemukan adanya gangguan layanan WiFi Publik. 2. PIC menyampaikan laporan melalui: a. WhatsApp Group PIC WiFi Publik; atau b. WhatsApp pribadi Tim Pengelola Infrastruktur Jaringan Diskominfo. 3. Tim Diskominfo menerima dan memverifikasi laporan. 4. Apabila gangguan berasal dari jaringan provider, laporan diteruskan kepada provider sesuai wilayah layanan. 5. Provider melakukan pemeriksaan dan perbaikan. 6. Diskominfo memonitor proses penyelesaian. 7. Setelah layanan normal, Diskominfo menginformasikan hasil kepada PIC. 8. Laporan didokumentasikan dan dinyatakan selesai.
3.	Jangka Waktu	• Verifikasi laporan oleh Diskominfo: maksimal 1 jam kerja sejak laporan diterima. • Eskalasi kepada provider: maksimal 2 jam kerja setelah verifikasi. • Penanganan gangguan oleh provider: sesuai Service Level Agreement (SLA).

		• Penyampaian hasil kepada PIC: maksimal 1 jam setelah informasi penyelesaian diterima.
4.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Layanan	• Layanan WiFi Publik kembali berfungsi dengan baik. • Informasi perkembangan penanganan gangguan. • Dokumentasi penyelesaian laporan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dengan Alamat Mall Government Center (MGC) Lantai 7, Jalan Sultan Hasanuddin, Taman Makassar. 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung melalui: a. Tatap muka langsung b. e-mail : diskominfo@makassarkota.go.id c. Whatsapp tim Dinas Komunikasi Dan Informatika
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 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 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149); 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); 6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
2.	Sarana dan Prasarana	Aplikasi pesan instan (WhatsApp) sebagai media pelaporan dan koordinasi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami konsep dasar jaringan komputer (LAN, WAN, WLAN, TCP/IP, dan internet). 2. Memahami Service Level Agreement (SLA) dan mekanisme penanganan gangguan sesuai kontrak layanan dengan provider. 3. Memiliki integritas, disiplin, responsif, serta berorientasi pada pelayanan publik.

4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan berkala melalui tim teknis yang ditunjuk oleh Dinas Kominfo; dan 2. Pengawasan dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Tim Pengelola Infrastruktur Jaringan Diskominfo Kota Makassar
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan Wi Fi Publik yang kembali berfungsi dengan baik.
7.	Jaminan Keamanan, Keselamatan dan Pelayanan	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan evaluasi dilakukan secara rutin, minimal setahun sekali.

7. Standar Pelayanan Pengaduan Internet SKPD

No	Komponen	Uraian
Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	1. Menunjuk minimal 1 (satu) orang Person in Charge (PIC) sebagai penanggung jawab layanan internet pada SKPD. 2. Menyampaikan laporan gangguan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar melalui media yang telah ditentukan (WhatsApp). 3. Menyampaikan informasi gangguan secara lengkap yang meliputi : • Nama SKPD; • Nama PIC dan nomor telepon; • Lokasi perangkat; • Waktu terjadinya gangguan; • Jenis gangguan; • Dokumentasi pendukung apabila diperlukan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. PIC SKPD menemukan adanya gangguan layanan internet. 2. PIC SKPD melaporkan gangguan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. 3. Diskominfo meneruskan laporan kepada provider sesuai kontrak layanan. 4. Provider melakukan analisis dan perbaikan jaringan. 5. Provider memberikan informasi perkembangan dan hasil penyelesaian kepada Diskominfo. 6. Diskominfo menyampaikan hasil penanganan kepada PIC SKPD. 7. Setelah layanan kembali normal, laporan dinyatakan selesai dan didokumentasikan.
3.	Jangka Waktu	• Maksimal 1 jam kerja
4.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Layanan	1. Layanan internet SKPD yang kembali berfungsi dengan baik. 2. Informasi perkembangan penanganan gangguan. 3. Dokumentasi penyelesaian laporan gangguan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dengan Alamat Mall Government Center

		(MGC) Lantai 7, Jalan Sultan Hasanuddin, Taman Makassar. 2. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung melalui: d. Tatap muka langsung e. e-mail : diskominfo@makassarkota.go.id f. Whatsapp tim Dinas Komunikasi Dan Informatika
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 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 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149); 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); 6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
2.	Sarana dan Prasarana	Aplikasi pesan instan (WhatsApp) sebagai media pelaporan dan koordinasi
3.	Kompetensi Pelaksana	4. Memahami konsep dasar jaringan komputer (LAN, WAN, WLAN, TCP/IP, dan internet). 5. Memahami Service Level Agreement (SLA) dan mekanisme penanganan gangguan sesuai kontrak layanan dengan provider. 6. Memiliki integritas, disiplin, responsif, serta berorientasi pada pelayanan publik.
4.	Pengawasan Internal	3. Pengawasan berkala melalui tim teknis yang ditunjuk oleh Dinas Kominfo; dan 4. Pengawasan dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Tim Pengelola Infrastruktur Jaringan Diskominfo Kota Makassar
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan Wi Fi Publik yang kembali berfungsi dengan baik.
7.	Jaminan Keamanan, Keselamatan dan Pelayanan	

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan evaluasi dilakukan secara rutin, minimal setahun sekali.

8. Pelayanan Pengaduan Call Center 112

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881); 2) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4723); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980); 4) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan penanggulangan Bencana; 5) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 01/PER/M.KOMINFO/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 01/PER/M.KOMINFO/01/2010 tentang Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 250); 6) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 18 Tahun 2014 tentang Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 18 Tahun 2014 tentang Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 882); 7) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1033); 8) Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 124 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis War Room Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika; 9) Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 86 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas

		Komunikasi Dan Informatika.
2.	Persyaratan Pelayanan	1) Pemerintah Kota Makassar menyelenggarakan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat tanpa dikenakan biaya telepon dengan menggunakan Nomor 112 dinamakan *Call Center* 112; 2) *Call Center* 112 memberikan layanan kedaruratan untuk menangani : a. kebakaran; b. kerusuhan; c. kecelakaan; d. bencana alam; e. penanganan masalah kesehatan; f. gangguan keamanan dan ketertiban umum; dan/atau g. keadaaan darurat lainnya yang ditetapkan oleh Pemerintah dan/atau Pemerintah Kota.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1) Call Taker Center, memiliki kegiatan sebagai berikut: a. Menerima panggilan *gawat darurat* dari masyarakat; b. Greeting ***"112 Kota Makassar, kejadian apa yang di laporkan?"*** c. Menganalisa informasi yang diterima dari pemanggil dan memastikan jenis keadaan darurat apa yang dilaporkan berdasarkan keadaan – keadaan sebagai berikut : - kebakaran; - kerusuhan; - kecelakaan; - bencana alam; - penanganan masalah kesehatan; - gangguan keamanan dan ketertiban umum; dan/atau - keadaaan darurat lainnya yang ditetapkan oleh Pemerintah dan/atau Pemerintah Kota. d. Menentukan dan mengirimkan keadaan darurat ke unit terkait melalui alat yang disepakati; e. Mencatat informasi pada aplikasi; f. Memonitor apakah sudah ditangani atau belum; g. Memberikan solusi yang terbaik atas masalah yang dihadapi oleh masyarakat; h. Melayani masyarakat dengan cepat dan ramah. 2) Call Taker Unit Penanganan/OPD, memiliki kegiatan sebagai berikut: a. Menganalisa tingkat keparahan; b. Menentukan tim lapangan yang harus merespon; c. Mengirimkan tim lapangan (unit reaksi cepat ke tempat keadaan darurat yang diperlukan); d. Memonitor apakah sudah ditangani apa belum; e. Melaporkan kondisi lapangan/ penyelesaian kepada call taker emergency call center. 3) Unit Penanganan, memiliki kegiatan sebagai

		berikut: a. Merespon permintaan dari call taker OPD; b. Memastikan bahwa seluruh perlengkapan, peralatan, personel, kendaraan dan pengemudinya dalam keadaan siap untuk beroperasi; c. Merancang jadwal dan rute perjalanan dari kendaraan sesuai dengan kebutuhan; d. Memerintahkan pengemudi dan kendaraan untuk menuju suatu tempat sesuai dengan kebutuhan, dengan menggunakan alat komunikasi radio, GPS, dsb. e. Menolong Pemanggil/korban; f. Melaporkan ke Call Taker/ Pimpinan instansi dan mengupdate sistem jika sudah ditangani. 4) Supervisor/ Koordinator Teknis, memiliki kegiatan sebagai berikut: a. Mengontrol operasional Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 yang terkait dengan sistem,produktivitas dan kualitas. b. Membantu call taker pada saat mendapatkan panggilan gawat darurat serta membantu melakukan tindak lanjut ke OPD; c. Melakukan monitoring operasional; d. Melakukan pelaporan kepada atasan; e. Memberikan umpan balik ke call taker.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	15-20 Menit
5.	Biaya / Tarif	Bebas Biaya
6.	Produk Layanan	Pusat informasi yang digunakan untuk menerima dan mengirimkan permintaan pertolongan dalam keadaan darurat melalui jaringan telekomunikasi dalam rangka Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 di Kota Makassar
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	NTPD 112 dalam layanan dan pengaduan mempunyai tugas : 1) Menerima panggilan keadaan darurat dari masyarakat; 2) Meneruskan informasi keadaan darurat ke Unit Penanganan NTPD 112; 3) Merekapitulasi penerimaan informasi keadaan darurat dari masyarakat berupa nomor, lokasi, dan waktu penerimaan informasi; dan 4) Merekapitulasi pengiriman informasi keadaan darurat ke Unit Penanganan NTPD 112 yang disertai dengan waktu pengiriman informasi;
8.	Sarana dan Prasarana	1) Komputer 2) Headset 3) Printer 4) Aplikasi NTPD 112 5) Jaringan Internet
9.	Kompetensi Pelaksana	1) Terampil mengoperasikan computer dan teknologi informasi 2) Mampu bersikap ramah, sopan dan komunikatif 3) Disiplin dan taat waktu pelayanan

10.	Pengawasan Internal	1) Kepala Dinas Kominfo 2) Kepala Bidang Aplikasi 3) Kepala UPT War Room
11.	Jumlah Pelaksana	Operator/Call Taker NTPD 112 sebanyak 28 (dua puluh delapan) orang
12.	Jaminan Pelayanan	1) Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 2) Adanya Kode Etik Pegawai 3) Tidak ada diskriminasi terhadap pemanggil/ penelepon
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dukungan pelayanan keamanan Keselamatan oleh pihak keamanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Rapat monitoring dan evaluasi secara berkala

Ditetapkan di Makassar
Pada Tanggal : 2 Januari 2026

Kepala Dinas,

MUHAMMAD ROEM