

STANDAR PELAYANAN

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Kota Semarang;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor : 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua Undang-Undang atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
8. Peraturan Walikota Semarang Nomor 35 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Dan Dokumentasi Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang;
9. Keputusan Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Nomor 487.22/06.II/2017 tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.

PERSYARATAN PELAYANAN

1. Untuk memohon informasi atau menyampaikan pengaduan terkait pelayanan informasi, pemohon wajib menunjukkan bukti identitas :
 1. **Perorangan** berupa identitas resmi (KTP/SIM/Paspor).
 2. **Badan Hukum dan/atau Badan Publik** berupa Akta Notaris dan Dokumen Pengesahan Badan Hukum dan/atau Badan Publik.
3. Mengisi formulir permohonan informasi, bisa dilakukan di laman bappeda.semarangkota.go.id, sekretariat pelayanan informasi publik, atau dapat dikirimkan via pos ke alamat sekretariat sebagai berikut:

Sekretariat Pelayanan Informasi Publik

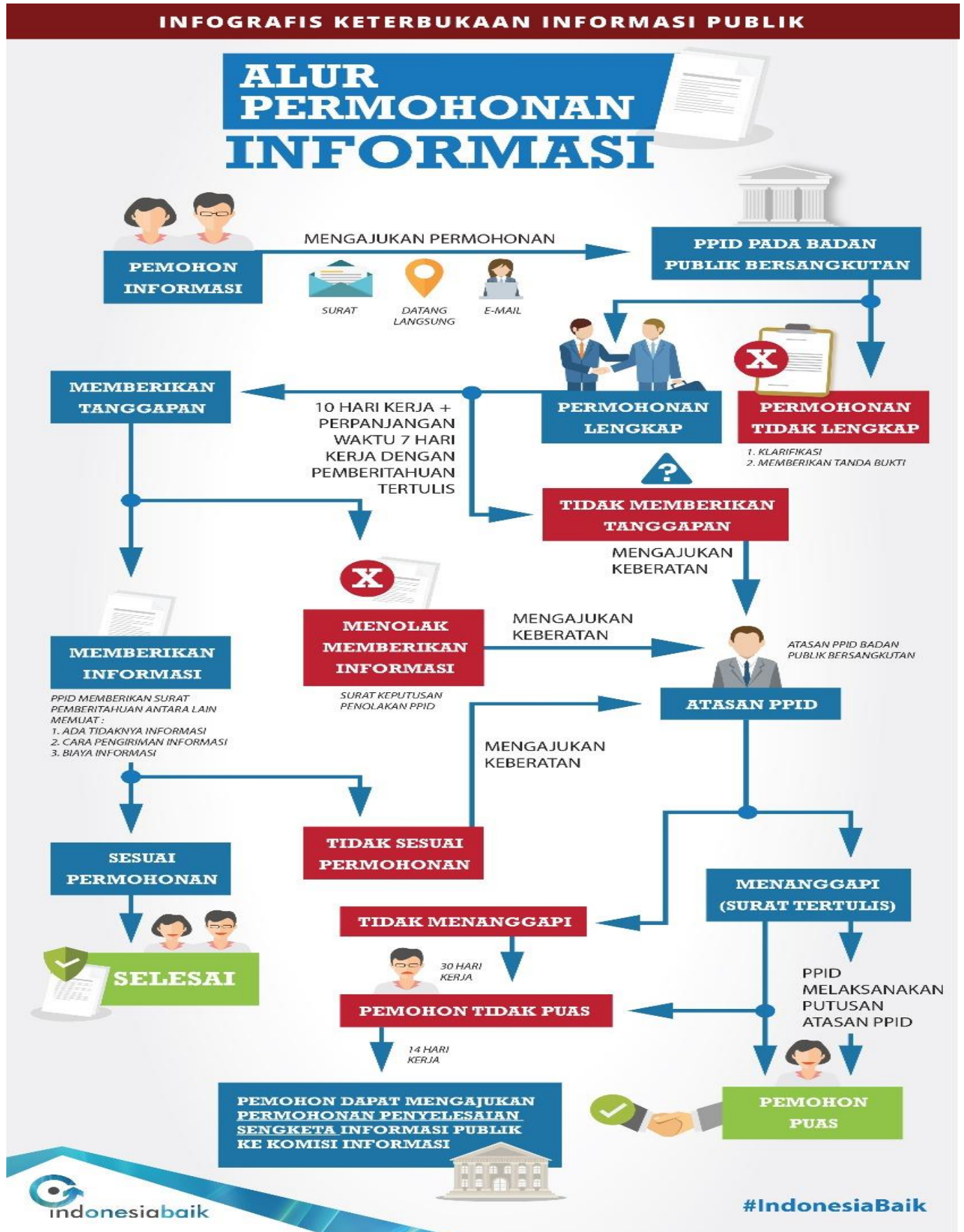
Bappeda Kota Semarang

Gedung Moch Ikhsan Lt. 7

Jl. Pemuda 148 Semarang

Telp/Fax. 024 3541095

PROSEDUR PELAYANAN



1. Pemohon mengajukan permohonan permintaan informasi atau menyampaikan pengaduan dengan cara datang langsung, melalui faksimile, telepon, laman bappeda.semarangkota.go.id, dan surat resmi;
2. Unit Pelayanan Informasi yang terdiri dari Tim Sekretariat Pelayanan Informasi memilah permintaan informasi dan pengaduan.

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Pemohon yang datang langsung dan melalui laman mengisi Formulir Permintaan Informasi atau Formulir Pengaduan.
 - b. Pemohon melalui surat, faksimile, dan surel mengisi Formulir Permintaan Informasi atau Formulir Pengaduan yang tersedia.
 - c. Khusus untuk pemohon melalui telepon, data diri dapat diisi oleh Petugas Pelayanan Informasi Publik ke dalam Formulir Permintaan Informasi atau Formulir Pengaduan.
3. Unit Pelayanan Informasi menjawab permintaan informasi yang bersifat umum. Jika permintaan informasi bersifat khusus maka Formulir Permintaan Informasi Permohonan informasi diajukan ke Pejabat Pengelola Informasi Publik jika informasi yang diminta tidak dikecualikan namun belum dikuasai oleh Tim Sekretariat atau belum termuat dalam Daftar Informasi Publik;
- a. Untuk memproses permohonan informasi, Tim Sekretariat berkoordinasi dengan PPID dan Tim Pendukung di Bappeda Kota Semarang terkait melalui disposisi yang ditandatangani oleh PPID dalam waktu paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang paling lama 7 (tujuh) hari kerja sesuai kondisi;
 - b. Untuk pelayanan pengaduan terkait pelayanan informasi, setelah menerima formulir pengaduan, tim sekretariat akan meneruskan pengaduan ke PPID untuk ditindaklanjuti. Jika pengadu masih belum puas, dapat mengajukan pengaduan ke atasan PPID;
 - c. Tim Sekretariat menyampaikan informasi atau jawaban/tanggapan kepada pemohon.

JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja dan bisa diperpanjang 7 (tujuh) hari kerja sesuai dengan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

BIAYA

Biaya jasa pelayanan informasi pada dasarnya dibebankan pada anggaran Bappeda Kota Semarang, sehingga kepada pengguna informasi tidak dipungut biaya. Namun bila terdapat kegiatan penggandaan informasi maka biaya yang timbul dibebankan kepada pemohon informasi.

PRODUK LAYANAN

Produk pelayanan yang diberikan berupa penyediaan informasi yang bisa didapatkan baik dalam bentuk *hardcopy* (buku, majalah, brosur, cetakan, dan hasil *printing*) sesuai dengan ketersediaan dan *softcopy* (data digital) dengan mengacu kepada ketentuan yang berlaku.

SARANA DAN PRASARANA

1. Ruang / area pelayanan informasi yang bersih dan nyaman;
2. Komputer yang terhubung internet;
3. Meja dan kursi;
4. Rak informasi;
5. Printer;

PENANGANAN PENGADUAN

Pengaduan, saran, dan masukan, pengguna informasi dapat menyampaikannya dengan cara memasukkan materi aduan atau masukan ke dalam kotak pengaduan yang tersedia di Unit Pelayanan Informasi Publik Bappeda Kota Semarang. Disamping itu, pengaduan juga dapat dilakukan melalui laman di <http://bappeda.semarangkota.go.id> dengan menyebutkan subjek "Aduan PPID".

JAMINAN PELAYANAN

1. Layanan informasi diberikan sesuai jadwal yang telah ditentukan;
2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.

JAMINAN KEAMANAN PELAYANAN

1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;
2. Petugas yang memberikan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
3. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan informasi menjadi tanggung jawab pihak Bappeda Kota Semarang selama berada di lingkungan kantor Bappeda Kota Semarang.

EVALUASI

Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.