KEPUTUSAN KEPALA BAPPEDA KOTA BANDA ACEH
NOMOR : TAHUN 2014

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KOTA BANDA ACEH

KEPALA BAPPEDA KOTA BANDA ACEH

Menimbang :

a. Bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik Bappeda Kota Banda Aceh dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik ;
b. Bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik Bappeda Kota Banda Aceh.

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890) ;
2. Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsemen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125) ;
3. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);

4. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) ;
5. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) ;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1960 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3175) sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5135) ;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 192, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866) ;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik ;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;

12. Qanun Aceh Nomor 8 tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik;
13. Qanun Banda Aceh Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banda Aceh;
14. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 35 Tahun 2009 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Banda Aceh;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

PERTAMA : Standar pelayanan publik Bappeda Kota Banda Aceh, sebagaimana disebut dalam lapiran keputusan ini ;

KEDUA : Standar pelayanan publik Bappeda Kota Banda Aceh, sebagaimana dalam Diktum PERTAMA meliputi: Pelayanan Administrasi.

KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas/ aparat Bappeda Kota Banda Aceh ;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di **BANDA ACEH**

Pada Tanggal : 2014 M

1435 H

KEPALA BAPPEDA KOTA BANDA ACEH

Ir. T. BUCHARI BUDIMAN, M.Si

Lampiran	:	Keputusan Kepala Bappeda Kota Banda Aceh
Nomor	:	Tahun 2014
Tanggal	:	2014 M 1435 H

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BAPPEDA KOTA BANDA ACEH

A. PENDAHULUAN

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Banda Aceh dibentuk berdasarkan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 2 Tahun 2008 tanggal 30 Oktober 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banda Aceh. Tugas dan tanggung jawab Bappeda, sesuai dengan Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 35 Tahun 2009 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, adalah melakukan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perencanaan. Untuk itu Bappeda memiliki wewenang mengoordinir dan menfasilitasi seluruh proses penyusunan kebijakan perencanaan dengan melibatkan seluruh SKPD dan masyarakat serta stakeholder khususnya di bidang perencanaan pembangunan.

Visi dan Misi 2012 - 2017

Demi mendukung keberhasilan pembangunan Kota Banda Aceh, Bappeda Kota Banda Aceh memiliki visi dan misi sebagai berikut.

1. Visi

   Terwujudnya perencanaan pembangunan kota yang partisipatif dalam mewujudkan Banda Aceh sebagai Model Kota Madani.

2. Misi

   a. Meningkatkan kinerja aparatur perencanaan pembangunan yang profesional.
   b. Memperkuat sistem perencanaan pembangunan yang berbasis partisipasi masyarakat.
   c. Meningatkan ketersediaan dan pengelolaan data dan informasi yang akurat dalam penyusunan dokumen perencanaan pembangunan yang berkualitas, sinergis, dan partisipatif.
   d. Mengoptimalkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan pembangunan sesuai dengan dokumen perencanaan.

Tugas dan Fungsi

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Banda Aceh yang memiliki tugas melaksanakan wewenang Otonomi Daerah di Bidang Perencanaan Pembangunan Daerah dengan fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan Kebijakan Teknis dalam Lingkup perencanaan pembangunan daerah.
2. Pelayanan Penunjang penyelenggaraan Pemerintahan Kota Banda Aceh.
3. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota Banda Aceh sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Struktur dan susunan organisasi

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, organisasi bappeda didukung oleh struktur seperti yang tercantum dalam Perwal Nomor 35 Tahun 2009, yaitu 1 kepala badan, 1 sekretaris, 4 kepala bidang, 8 kepala sub.bidang, 2 kepala sub.bagian serta 1 peneliti dan 1 kepala UPTB.

Uraian struktur organisasi Bappeda Kota Banda Aceh adalah sebagai berikut:

2. Kepala Kantor.
3. Sekretaris.
    a. Sub.bagian Umum.
    b. Sub. Bagian Program.
4. Kabid Perencanaan Pembangunan Sosial.
    a. Sub.bidang pendidikan, agama, dan kesehatan.
    b. Sub.bidang pariwisata, seni, dan budaya.
5. Kabid Perencanaan Pembangunan Sarana dan Prasarana
    a. Sub.bidang perencanaan sarana.
    b. Sub.bidang perencanaan prasarana.
6. Kabid Perencanaan Pembangunan Ekonomi.
    a. Sub.bidang perindagkop dan UKM.
    b. Sub.bidang perencanaan ketenagakerjaan.
7. Kabid Perencanaan Pembangunan Data Pengendalian dan Evaluasi.
    a. Sub.bidang data statistik dan penelitian.
    b. Sub.bidang pengendalian dan evaluasi pembangunan bidang data.
8. Fungsional Peneliti.
9. UPTB Sistem Informasi Geografis.

Jenis Pelayanan :

Pelayanan publik yang disediakan oleh Bappeda Kota Banda Aceh sesuai dengan tugas dan fungsinya sebagai badan perencanaan daerah adalah **Pelayanan Administrasi** yang meliputi penyediaan data/informasi, penyediaan fasilitasi usulan program/kegiatan pembangunan, dan pelayanan pengaduan masyarakat. Pelayanan tersebut khususnya adalah yang menyangkut dengan proses kegiatan perencanaan, penyediaan informasi perencanaan kota, data capaian dan progres pembangunan, data statistik dan perekonomian, serta data-data lainnya dalam bentuk informasi geografis.

Maklumat Pelayanan :

Maklumat pelayanan Bappeda Kota Banda Aceh adalah:

1. Bersikap ramah, sopan dan santun dalam memberikan pelayanan.
2. Memberikan layanan dengan cepat dan akurat.
3. Merespon dengan cepat terhadap permintaan pengguna sesuai dengan informasi yang tersedia.
4. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan data dan informasi yang diperlukan.

B. STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan permintaan data dan informasi.

a. Dasar hukum

1). Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

2). Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2008 pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

3). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kemendagri dan Pemerintah Daerah.

4). Radiogram Menteri Dalam Negeri Nomor 188.2/1987/SJ tanggal 22 April 2013.

b. Persyaratan Pelayanan

1). Surat pengantar atau permohonan dari instansi/lembaga/pribadi, yang menjelaskan maksud dan tujuan permintaan data/informasi.

2). Bukti identitas pemohon.

3). Mengisi formulir permohonan data/informasi.

c. Tarif / Biaya Pelayanan

1). Proses pengajuan permintaan data/informasi tidak dikenakan biaya.

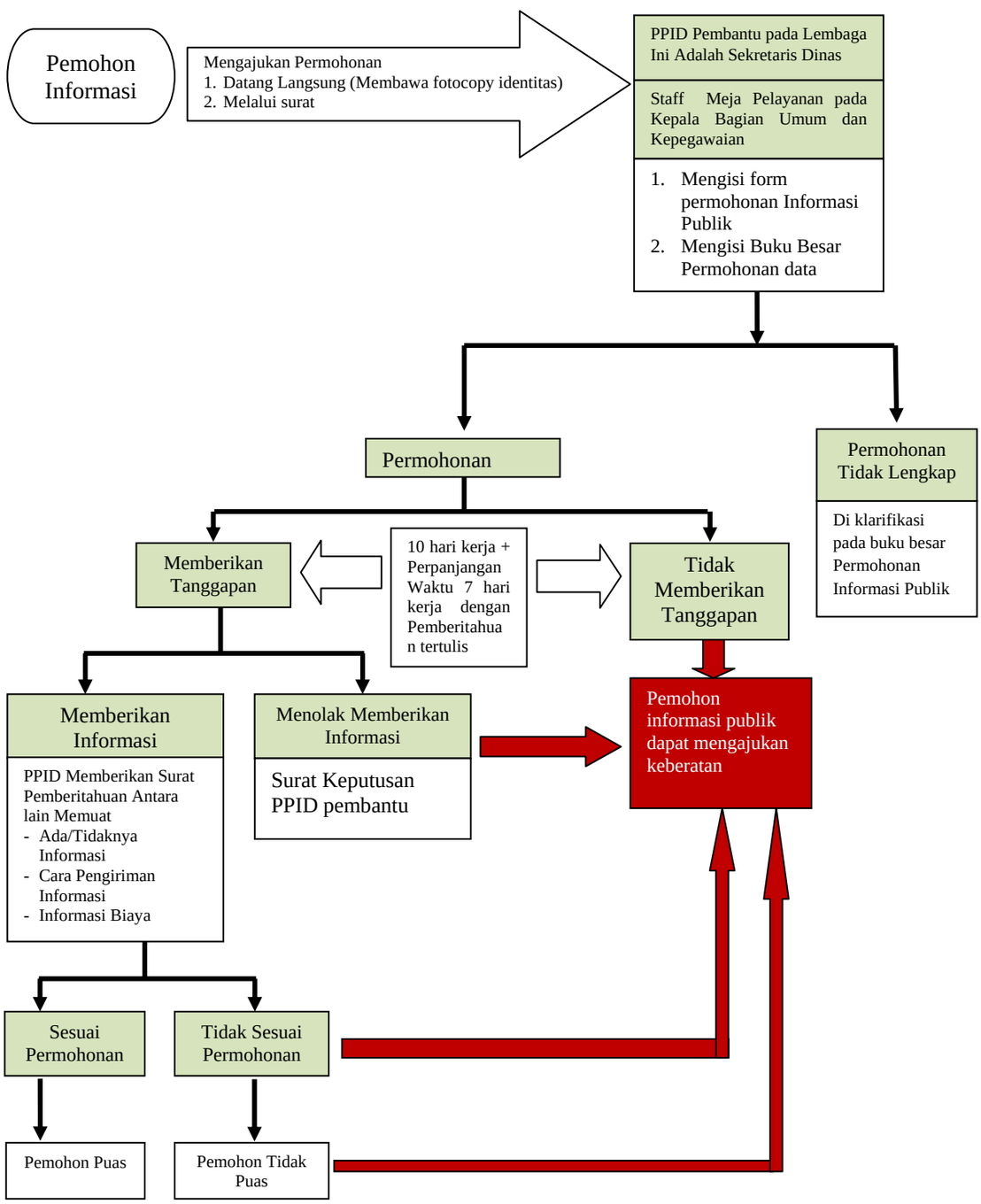
2). Biaya fotocopy atau memperbanyak data/informasi yang dibutuhkan ditanggung oleh pemohon.

d. Lama Waktu Penyelesaian Pelayanan

1). Minimal 2 (dua) hari kerja.

2). Maksimal 5 (lima) hari kerja mencakup seleksi dan analisa data.

e. Prosedur Penyelesaian Pelayanan



f. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan.
Produk yang diterima oleh pemohon adalah informasi publik di Lingkungan Kantor Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kota Banda Aceh.

g. Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian / penyelesaian pelayanan
   1). 1 orang kepala PPID pembantu dan 1 orang staf layanan.
   2). Staf layanan telah mengikuti pelatihan tentang PPID dan mekanisme pelayanannya. Staf layanan memiliki keahlian bidang IT yang sekurang-kurangnya mampu mengoperasikan microsoft office dan internet.

h. Sarana dan Prasarana Pelayanan
   1). Formulir permohonan data/informasi.
   2). Buku register permohonan informasi.
   3). Data informasi publik (DIP).
   4). Ruang tunggu, parkir, toilet dan sarana ibadah (Mushalla).

2. Pelayanan permohonan fasilitasi usulan program dan kegiatan pembangunan.

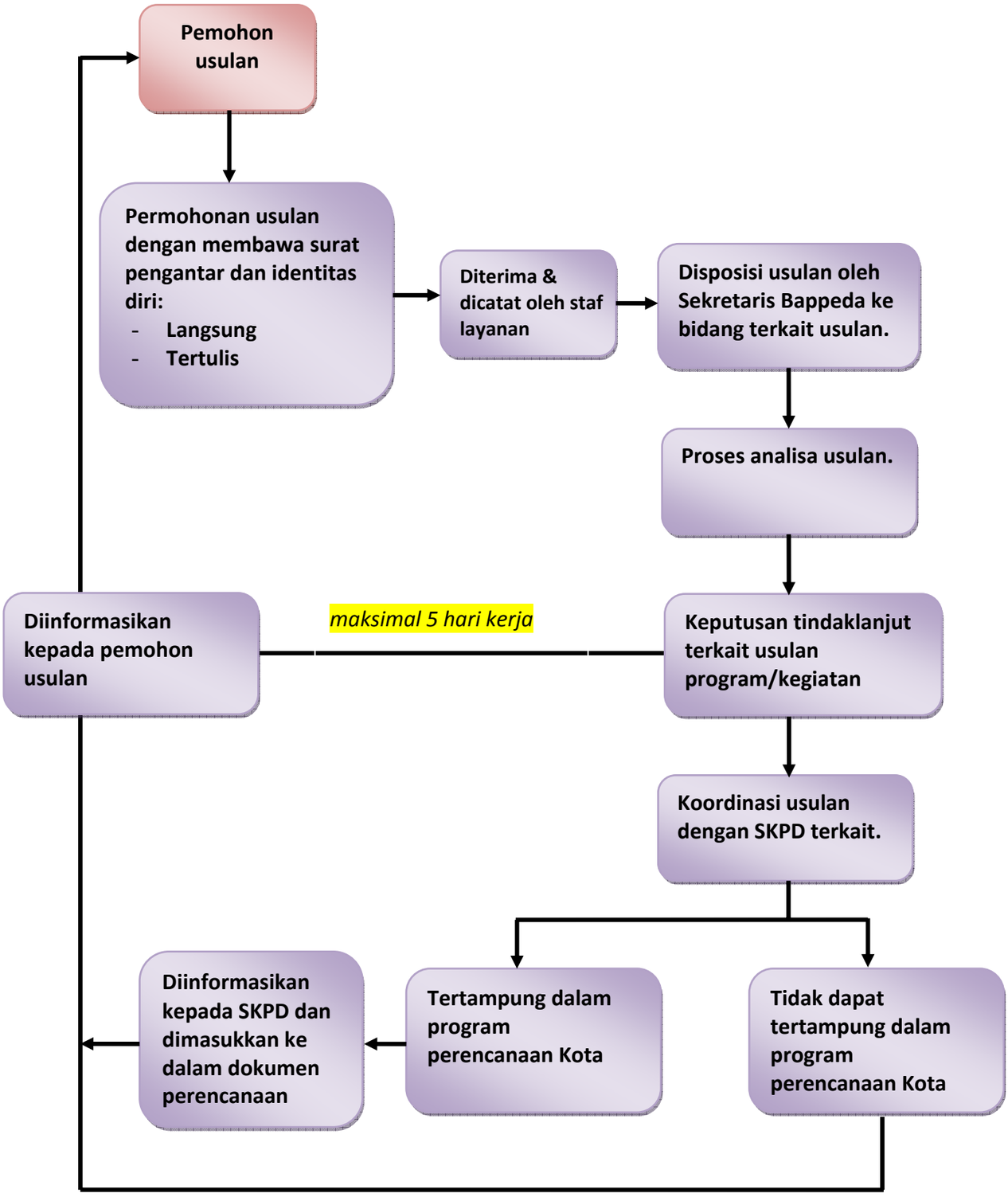
a. Dasar hukum
   1). Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara.

b. Persyaratan Pelayanan
   1). Surat pengantar atau permohonan yang berisi data detail usulan.
   2). Bukti identitas pemohon.

c. Tarif / Biaya Pelayanan
Proses pengajuan permohonan usulan program dan kegiatan pembangunan tidak dikenakan biaya.

d. Lama Waktu Tindakan/Penyelesaian Pelayanan
   1). Maksimal 5 (lima) hari kerja mencakup seleksi dan analisa data.

e. Prosedur Penyelesaian Pelayanan



f. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan.

Produk yang diterima oleh pemohon adalah keputusan mengenai status usulan program/kegiatan.

g. Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/ penyelesaian pelayanan

1). Diterima dan diagenda oleh 1 orang staf layanan.

2). Ditindaklanjuti dan diproses oleh pejabat Bappeda Kota Banda Aceh.

h. Sarana dan Prasarana Pelayanan

1). Buku tamu/agenda .

2). Dokumen RPRJPD dan RPJMD sebagai dasar dan rujukan prioritas program.

3). Ruang tunggu, parkir, toilet dan sarana ibadah (Mushalla).

3. Pelayanan pengaduan masyarakat.

a. Dasar hukum

1). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat di instansi pemerintah.

b. Persyaratan Pelayanan

1). Surat pengaduan baik tertulis maupun via email/sms gateway.

2). Bukti identitas pemohon.

c. Tarif / Biaya Pelayanan

Proses pengajuan pengaduan kepada Bappeda Kota Banda Aceh tidak dikenakan biaya.

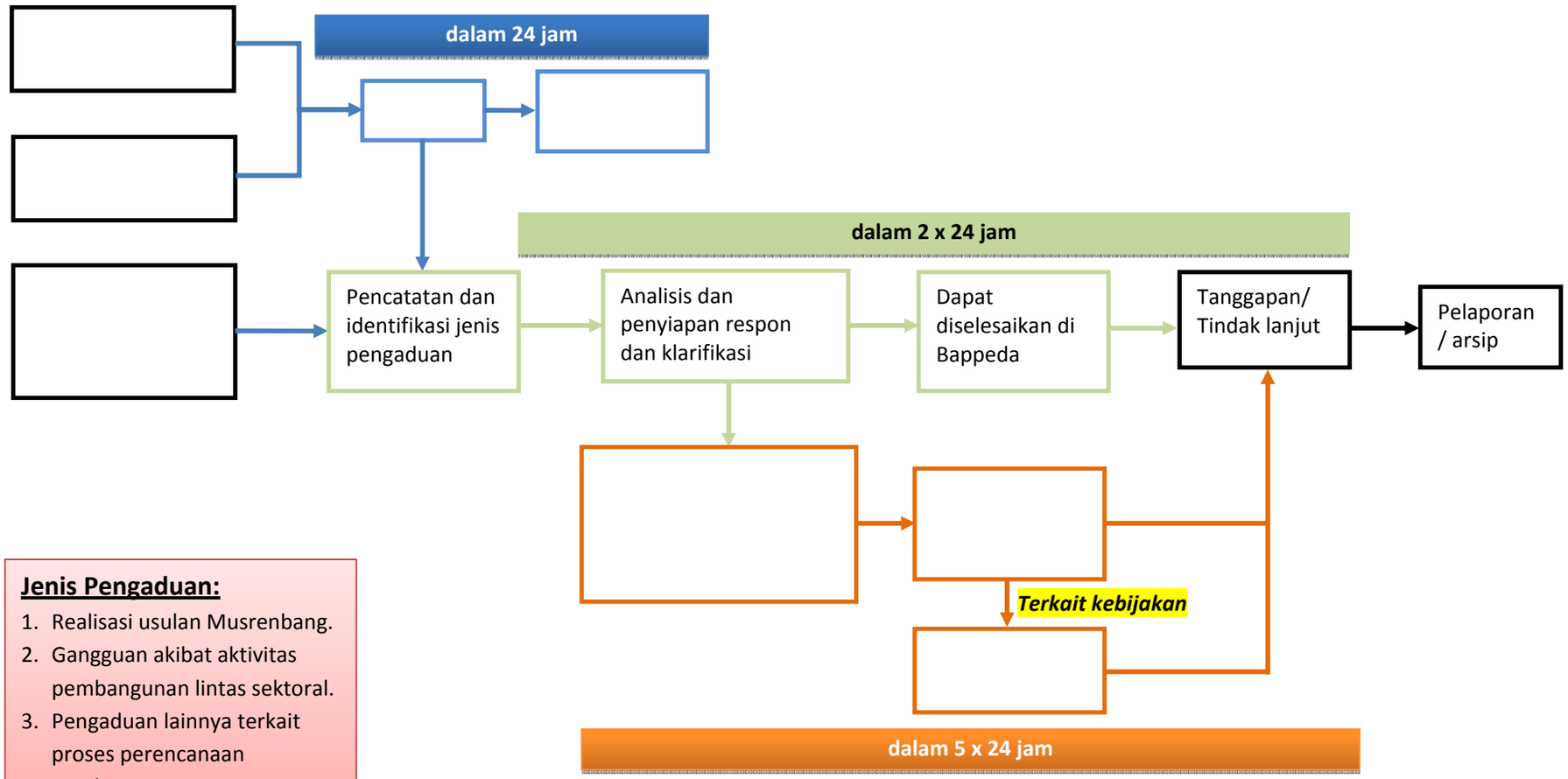
d. Lama Waktu Tindakan/Penyelesaian Pelayanan

1). Respon awal pengaduan via email dan sms gateway maksimal dalam 24 jam di hari kerja.

2). Tanggapan dan tindak lanjut yang dapat diselesaikan dalam internal Bappeda membutuhkan waktu maksimal 2 (dua) hari kerja.

3). Tanggapan dan tindak lanjut lintas sektora dan kebijakan membutuhkan waktu maksimal 5 (lima) hari.

e. Prosedur Penyelesaian Pelayanan



Jenis Pengaduan:

1. Realisasi usulan Musrenbang.
2. Gangguan akibat aktivitas pembangunan lintas sektoral.
3. Pengaduan lainnya terkait proses perencanaan pembangunan.

f. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan.
Produk yang diterima oleh pemohon adalah informasi/ keputusan tindak lanjut terhadap isu pengaduan.

g. Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/ penyelesaian pelayanan
   1). Pengaduan tertulis dan langsung diterima oleh 1 orang staf sekretariat tim layanan pengaduan masyarakat.
   2). Pengaduan via email/sms gateway diterima dan direspon awal oleh operator tim layanan pengaduan masyarakat.
   3). Ditindaklanjuti dan diproses oleh anggota dan pejabat tim layanan pengaduan masyarakat Bappeda Kota Banda Aceh.

h. Sarana dan Prasarana Pelayanan
   1). Buku tamu/agenda.
   2). Website dan account email Bappeda Kota Banda Aceh.
   3). Ruang tunggu, parkir, toilet dan sarana ibadah (Mushalla).

KEPALA BAPPEDA KOTA BANDA ACEH,

Ir. T. BUCHARI BUDIMAN, M.Si
Pembina Utama Muda
Nip. 19550320 198603 1 002

PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jl. Nyak Adam Kamil No. 19A Neusu Jaya. Banda Aceh – 23245. Telepon: (0651) 32398 Fax: (0651) 32397

email: bappeda@bandaacehkota.go.id **Website:** http://bappeda.bandaacehkota.go.id

IDENTIFIKASI ANALISIS PROSES DAN PROSEDUR, PERSYARATAN, SARANA DAN PRASARANA, WAKTU DAN BIAYA PELAYANAN

No	Prosedur layanan	Persyaratan	Sarana dan Prasarana	Waktu Penyelesaian	Biaya Pelayanan
A	Pelayanan permintaan data dan informasi.	- Surat pengantar - mengisi formulir - kartu identitas	- Formulir permohonan data/informasi. - Buku register permohonan informasi. - Data informasi publik (DIP). - Ruang tunggu, parkir, toilet dan sarana ibadah (Mushalla).	Minimal 2 hari kerja dan maksimal 5 hari kerja.	Tidak dipungut biaya. Foto copy dan perbanyak dokumen ditanggung oleh pemohon.
	1 Permohonan masuk dan diterima oleh petugas.				
	2 Surat dicatat ke dalam buku PPID.				
	3 Permohonan diagendakan untuk disposisi oleh pimpinan.				
	4 Disposisi oleh pimpinan kepada bidang sesuai data/informasi yang dibutuhkan.				
	5 Data/Informasi disiapkan untuk pemohon				

PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jl. Nyak Adam Kamil No. 19A Neusu Jaya. Banda Aceh – 23245. Telepon: (0651) 32398 Fax: (0651) 32397

email: bappeda@bandaacehkota.go.id **Website:** http://bappeda.bandaacehkota.go.id

No	Prosedur layanan	Persyaratan	Sarana dan Prasarana	Waktu Penyelesaian	Biaya Pelayanan
B	Pelayanan fasilitasi usulan program dan kegiatan pembangunan.	- Surat pengantar - kartu identitas	- Buku tamu/agenda - Dokumen RPJPD dan RPJMD - Ruang tunggu, parkir, toilet dan sarana ibadah (Mushalla).	Maksimal 5 hari kerja.	Tidak dipungut biaya.
	1 Surat masuk dan diterima oleh petugas.				
	2 Surat diagendakan untuk disposisi oleh pimpinan.				
	3 Disposisi oleh pimpinan kepada bidang terkait usulan.				
	4 Keputusan tindak lanjut usulan oleh bidang untuk pengusul kegiatan.				
	5 Koordinasi dengan SKPD jika diperlukan				
	6 Keputusan final diterima atau di tolak.				

PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jl. Nyak Adam Kamil No. 19A Neusu Jaya. Banda Aceh – 23245. Telepon: (0651) 32398 Fax: (0651) 32397

email: bappeda@bandaacehkota.go.id **Website:** http://bappeda.bandaacehkota.go.id

No	Prosedur layanan	Persyaratan	Sarana dan Prasarana	Waktu Penyelesaian	Biaya Pelayanan
C	Pelayanan pengaduan masyarakat.	- Surat pengaduan - kartu identitas	- Buku tamu/agenda - Website, email, dan sms gateway. - Ruang tunggu, parkir, toilet dan sarana ibadah (Mushalla).	Maksimal dalam 24 jam hari kerja.	Tidak dipungut biaya.
	1 Pengaduan diterima oleh operator/sekretariat Tim pengaduan masyarakat.				
	2 Pencatatan/respon awal				
	3 Analisis dan penyiapan respon di internal tim pengaduan masyarakat Bappeda			Maksimal dalam 2 x 24 jam hari kerja	
	4 Tanggapan/tindak lanjut jika dapat diselesaikan di Bappeda.				
	5 Koordinasi dengan SKPD dan Trio jika pengaduan membutuhkan konsultasi dan lintas sektoral.			Maksimal dalam 5 x 24 jam hari kerja	
	6 Tanggapan/tindak lanjut.				