



BADAN INFORMASI GEOSPASIAL (BIG)

Jl. Raya Jakarta-Bogor KM. 46. Cibinong 16911
Telepon. (021) 875 2062-2063. Faksimile. (021) 875 2064 PO. Box. 46 CBI
Website: <http://www.big.go.id>

LEMBAR PENGESAHAN KONSEP

Perihal : SEKRETARIS UTAMA BADAN INFORMASI GEOSPASIAL

TENTANG

1. STANDAR PELAYANAN MESS/PENGINAPAN BADAN INFORMASI GEOSPASIAL
2. STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN BADAN INFORMASI GEOSPASIAL
3. STANDAR PELAYANAN PELATIHAN DI BADAN INFORMASI GEOSPASIAL

Ditetapkan oleh : SEKRETARIS UTAMA BADAN INFORMASI GEOSPASIAL

Terlebih dahulu : Kepala Biro Perencanaan,
Kepegawaian dan Hukum



.....
Koordinator Hukum
dan Perundang-Undangan



Kepala Pusat Penelitian,
Promosi dan Kerjasama



.....
Kepala Balai Pendidikan
dan Pelatihan





BADAN INFORMASI GEOSPASIAL (BIG)

Jalan Raya Bogor Km 46, Cibinong, Bogor, 16911
Telepon: (021) 875 2062-2063; Faksimile: (021) 875 2064; PO Box 46 CBI
Website: <https://www.big.go.id>

KEPUTUSAN SEKRETARIS UTAMA BADAN INFORMASI GEOSPASIAL

NOMOR 205.1 TAHUN 2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MESS/PENGINAPAN BADAN INFORMASI GEOSPASIAL

SEKRETARIS UTAMA BADAN INFORMASI GEOSPASIAL,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 20 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Badan Informasi Geospasial selaku penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
 - b. bahwa pelayanan mess/ penginapan Badan Informasi Geospasial merupakan salah satu pelayanan publik yang ada di Badan Informasi Geospasial, sehingga perlu dilengkapi dengan standar pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Utama Badan Informasi Geospasial tentang Standar Pelayanan Mess/Penginapan Badan Informasi Geospasial;
- Mengingat :
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. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Informasi Geospasial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 132);
 3. Peraturan Presiden Nomor 128 Tahun 2022 tentang Badan Informasi Geospasial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 212);

4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Badan Informasi Geospasial Nomor 7 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Informasi Geospasial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 924);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS UTAMA BADAN INFORMASI GEOSPASIAL TENTANG STANDAR PELAYANAN MESS/PENGINAPAN BADAN INFORMASI GEOSPASIAL.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Mess/Penginapan Badan Informasi Geospasial, yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Cibinong
pada tanggal 18 Desember 2023

SEKRETARIS UTAMA
BADAN INFORMASI GEOSPASIAL,



BELINDA ARUNAWATI MARGONO

Tembusan:

1. Kepala BIG;
2. Deputi Bidang Informasi Geospasial Dasar BIG;
3. Deputi Bidang Informasi Geospasial Tematik BIG;
4. Deputi Bidang Infrastruktur Informasi Geospasial BIG; dan
5. Inspektur BIG.

Lampiran Keputusan
Sekretaris Utama
Badan Informasi Geospasial
Nomor : 205.1 Tahun 2023
Tanggal : 18 Desember 2023

STANDAR PELAYANAN MESS/PENGINAPAN BADAN INFORMASI GEOSPASIAL

I. PENDAHULUAN

Badan Informasi Geospasial adalah lembaga pelatihan yang memiliki peran penting dalam pengembangan kompetensi/keterampilan sumberdaya manusia (SDM) dalam bidang geospasial. Dalam konteks ini, mess atau penginapan di Badan Informasi Geospasial memiliki peran yang strategis dalam penyelenggaraan program pelatihan. Beberapa peranan kunci mess atau penginapan dalam penyelenggaraan pelatihan, diantaranya adalah menyediakan fasilitas akomodasi bagi peserta pelatihan yang berasal dari luar kota, ini memungkinkan peserta untuk tinggal dan berfokus sepenuhnya pada materi pelatihan tanpa harus khawatir tentang penginapan. Fasilitas keseharian seperti kamar tidur yang bersih, tempat rekreasi, dan area bersantai dapat membantu peserta merasa nyaman selama periode pelatihan.

Mess/penginapan di Badan Informasi Geospasial selama ini mampu berperan sebagai ruang untuk interaksi sosial, dan memperkuat keterlibatan peserta di luar jam pelatihan formal. Mess membantu dalam mengelola logistik seputar penginapan dan kebutuhan peserta. Membantu membangun komunitas belajar, meningkatkan kolaborasi, dan memfasilitasi pertukaran informasi dan pengalaman di antara peserta. Dengan kata lain, mess atau penginapan di Badan Informasi Geospasial tidak hanya memberikan tempat tinggal sementara, tetapi juga berperan dalam menciptakan lingkungan yang mendukung pembelajaran dan pengembangan keterampilan di bidang geospasial.

Dalam kaitannya dengan konsistensi pelayanan demi keberlanjutan dan keberhasilan pengelolaan layanan mess/penginapan, dipastikan perlu adanya standar pelayanan penginapan. Standar pelayanan penginapan adalah seperangkat pedoman, norma, atau kriteria yang menentukan tingkat kualitas layanan yang diharapkan dan diberikan oleh penginapan kepada para tamu atau penghuninya. Standar pelayanan dalam konteks mess atau penginapan sangat penting karena berperan dalam memberikan pengalaman yang positif dan aman bagi para penghuni. Standar pelayanan membantu menjamin kenyamanan para penghuni. Dengan adanya standar yang jelas, dapat memastikan bahwa fasilitas dan layanan yang diberikan sesuai dengan harapan penghuni, seperti kebersihan kamar, ketersediaan fasilitas umum, dan lainnya. Standar pelayanan juga dapat menjamin aspek keamanan, seperti sistem keamanan pintu masuk, pemadam kebakaran, dan prosedur evakuasi.

Standar pelayanan membantu penginapan atau mess untuk mematuhi peraturan dan norma yang berlaku, termasuk peraturan kesehatan, keamanan, dan peraturan lainnya. Standar pelayanan yang konsisten akan menciptakan kepercayaan di antara penghuni. Adanya standar pelayanan membantu dalam mengatur operasional harian penginapan, yang melibatkan prosedur rutin seperti pembersihan kamar, pengelolaan persediaan, dan perawatan fasilitas agar tetap dalam kondisi baik. Standar pelayanan menyediakan kerangka kerja untuk mengukur kinerja penginapan. Hal ini memungkinkan manajemen untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi standar dan membuat perbaikan atau penyesuaian jika diperlukan. Dengan demikian, standar pelayanan dalam mess atau penginapan bukan hanya menguntungkan bagi penghuni, tetapi juga penting untuk keberlanjutan bisnis dan reputasi yang baik.

II. STANDAR PELAYANAN

Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa komponen standar pelayanan meliputi:

A. Komponen Standar Pelayanan Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan adalah peserta pelatihan di Badan Informasi Geospasial 2. Pengguna layanan menunjukkan kartu identitas 3. Pengguna layanan mengajukan Permohonan layanan mess/penginapan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. datang langsung ke Gedung T/Gedung Mess Badan Informasi Geospasial; b. melalui telepon ke (021) 8754601; atau c. melalui email diklat@big.go.id
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan tertulis (melalui email: diklat@big.go.id) <ol style="list-style-type: none"> a. pengguna layanan menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Kepala Badan Informasi Geospasial; b. pengguna layanan menerima jawaban dari petugas layanan mess/penginapan mengenai status permohonan (disetujui/ditolak); c. apabila permohonan disetujui, petugas layanan menindaklanjuti dengan menjelaskan tentang: <ol style="list-style-type: none"> 1) ketersediaan kamar; 2) tarif; dan 3) syarat layanan. d. pengguna layanan memberikan konfirmasi kepastian menginap dengan mencantumkan tanggal <i>check in</i>, tanggal <i>check out</i>, dan type kamar yang dipesan; dan e. Petugas layanan menginformasikan kode billing untuk pembayaran mess/penginapan.

No.	Komponen	Uraian
		<p>2. Permohonan lisan (melalui telepon 021-8754601)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. pengguna layanan menyampaikan permohonan lisan kepada petugas layanan; b. pengguna layanan menerima jawaban dari petugas layanan mess/penginapan mengenai status permohonan (disetujui/ditolak); c. apabila permohonan disetujui, petugas layanan menindak-lanjuti dengan menjelaskan tentang: <ul style="list-style-type: none"> 1) ketersediaan kamar; 2) tarif; dan 3) syarat layanan d. pengguna layanan memberikan konfirmasi kepastian menginap dengan mencantumkan tanggal <i>check in</i>, tanggal <i>check out</i>, dan tipe kamar yang dipesan; dan e. petugas layanan menginformasikan kode billing untuk pembayaran mess/penginapan. <p>3. Permohonan langsung ke Gedung T/Gedung Mess Badan Informasi Geospasial</p> <ul style="list-style-type: none"> a. pengguna layanan datang langsung ke Gedung T/Gedung Mess membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan layanan mess/penginapan kepada petugas <i>front office</i> di <i>lobby</i>; b. pengguna layanan mengisi daftar tamu dan menunggu kedatangan petugas layanan; c. pengguna layanan menerima jawaban dari petugas layanan mess/penginapan mengenai status permohonan (disetujui/ditolak); d. apabila permohonan disetujui, petugas layanan menindaklanjuti dengan menjelaskan tentang: <ul style="list-style-type: none"> 1) ketersediaan kamar; 2) tarif; dan 3) syarat layanan. e. pengguna layanan memberikan konfirmasi kepastian menginap dengan mencantumkan tanggal <i>check in</i>, tanggal <i>check out</i>, dan tipe kamar yang dipesan; dan f. petugas layanan menginformasikan kode <i>billing</i> untuk pembayaran mess/penginapan. <p>4. Pengguna layanan dengan status diterima</p> <ul style="list-style-type: none"> a. petugas layanan melakukan konfirmasi menggunakan daftar pengguna layanan dan Identitas pengguna; b. petugas mengantar pengguna layanan menuju kamar yang telah dipesannya;

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> c. di dalam kamar, petugas membacakan tata tertib penggunaan kamar, menyalakan AC, dan lampu kamar; dan d. untuk selanjutnya menyerahkan kunci kamar kepada pengguna layanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Layanan permohonan mess/ penginapan berlangsung pada jam kerja hari Senin-Jumat Pukul 08.00-16.00 WIB, dan layanan <i>check-in</i> 15 (lima belas) menit setelah pengguna tiba di Gedung T/ Gedung Mess Badan Informasi Geospasial.
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Informasi Geospasial; dan 2. Peraturan Badan Informasi Geospasial Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku di Badan Informasi Geospasial.
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kamar Type 1 dengan fasilitas: AC, TV, meja dan kursi, 2 (dua) tempat tidur, kamar mandi dalam. 2. Kamar Type 2 dengan fasilitas: AC, TV, meja dan kursi, 3 (tiga) atau 1 (satu) tempat tidur, kamar mandi luar.
6.	Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan mengisi formulir kepuasan; 2. Menyampaikan langsung kepada petugas pelayanan atau secara tertulis kotak saran; 3. Melalui email diklat@big.go.id; 4. Melalui website lapor.go.id; atau 5. SP4N Lapor: lapor.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan Terkait dengan Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;

No.	Komponen	Uraian
		3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara; dan 5. Peraturan Presiden Nomor 128 Tahun 2022 tentang Badan Informasi Geospasial.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Meja <i>Front Office</i> , kursi dan meja tamu; 2. Komputer, telepon, buku tamu; 3. Kamar pengguna layanan; 4. Ruang tunggu; 5. Ruang makan; 6. Kamar mandi Bersama; 7. Toilet; 8. Tempat parkir; 9. Taman diskusi; 10. Ruang merokok; 11. Kursi roda; 12. Ruang hiburan; 13. Ruang olahraga; dan 14. Tempat ibadah.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Penanggung jawab/koordinator Mess dengan latar belakang pendidikan D1 atau berpengalaman minimum 1 (satu) tahun dalam melayani peserta pelatihan; dan 2. Petugas pelaksana harian dengan latar belakang Pendidikan minimum SMA atau sederajat dan mampu bekerja dengan sistem <i>shift</i> .
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Badan Informasi Geospasial; 2. Kepala Pusat Penelitian, Promosi dan Kerja Sama; dan 3. Kepala Bagian Umum dan Layanan Pengadaan Barang dan Jasa.
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan terhadap kebutuhan dan kesulitan pelanggan dilakukan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.

No.	Komponen	Uraian
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas keamanan; 2. Petugas pelayanan informasi; 3. Poliklinik; 4. Ruang pelayanan; 5. Ruang Fitness/Olahraga; 6. Ruang Hiburan; 7. Ruang informasi (<i>Front Office</i>); dan 8. Sarana Parkir.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan Evaluasi dilakukan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Pelanggan (SKP).

SEKRETARIS UTAMA
BADAN INFORMASI GEOSPASIAL,

BELINDA ARUNAWATI MARGONO