



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN KOORDINASI WILAYAH PEMERINTAHAN
DAN PEMBANGUNAN II BOJONEGORO**

Jl. Pahlawan No. 5 Telp. (0353) 881142, Fax. (0353) 881142, Kode Pos 6211
Website : bakorwilbojonegoro.jatimprov.go.id, Email : bakorwil2@jatimprov.go.id
BOJONEGORO

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN KOORDINASI WILAYAH
PEMERINTAHAN DAN PEMBANGUNAN II BOJONEGORO**

NOMOR : 011/37 /212.1/2023

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN
KOORDINASI WILAYAH PEMERINTAHAN DAN PEMBANGUNAN II BOJONEGORO**

**KEPALA BADAN KOORDINASI WILAYAH
PEMERINTAHAN DAN PEMBANGUNAN BOJONEGORO**

- 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 penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Badan Koordinasi Wilayah Pemerintahan dan Pembangunan II Bojonegoro Provinsi Jawa Timur.
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.
 - 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.
 - 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat.
 - 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Pengaduan.
 - 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
 - 7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Retribusi Daerah.

MEMUTUSKAN...

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN KOORDINASI WILAYAH PEMERINTAHAN DAN PEMBANGUNAN II BOJONEGORO TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN KOORDINASI WILAYAH PEMERINTAHAN DAN PEMBANGUNAN II BOJONEGORO.
- Kesatu : Menetapkan Standar Pelayanan pada Badan Koordinasi Wilayah Pemerintahan dan Pembangunan II Bojonegoro Provinsi Jawa Timur, sebagaimana tercantum dalam Lampiran I, II, dan III Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan Badan Koordinasi Wilayah Pemerintahan dan Pembangunan II Bojonegoro Provinsi Jawa Timur dimaksud dalam diktum Kesatu meliputi ruang lingkup:
1. Pelayanan Penyewaan Gedung Maharani
 2. Pelayanan Kunjungan Coworking Space EJSC Bakorwil Bojonegoro
 3. Pelayanan Peminjaman ruangan EJSC Bakorwil Bojonegoro
- Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Bojonegoro
Pada tanggal: 23 Juni 2023

**KEPALA BADAN KOORDINASI WILAYAH
PEMERINTAHAN DAN PEMBANGUNAN II
BOJONEGORO,**



Dr. AGUNG SUBAGYO, S.STP., M.Si.

Pembina Utama Muda
NIP. 19750330 199603 1 004

**STANDAR PELAYANAN KUNJUNGAN
COWORKING SPACE BAKORWIL BOJONEGORO**

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	KTP/ SIM/ Kartu Pelajar/ Kartu Mahasiswa
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Menuju EJSC Bakorwil Bojonegoro → Mengisi Daftar Hadir melalui Komputer EJSC</p> <p>↓</p> <p>Mendapatkan Password Wifi yang tersedia di EJSC Bakorwil Bojonegoro ← Pengunjung dapat menggunakan fasilitas Coworking Space Bakorwil Bojonegoro</p> <p>↓</p> <p>Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang ke EJSC Bakorwil Bojonegoro Jalan Pahlawan No. 5 Bojonegoro 2. Mengisi daftar hadir melalui komputer EJSC Bakorwil Bojonegoro. 3. Pengunjung mendapatkan password wifi di EJSC Bakorwil Bojonegoro. 4. Pengunjung dapat menggunakan fasilitas Coworking Space Bakorwil Bojonegoro. 5. Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 Menit
4.	Biaya/ Tarif	Gratis/ Tidak Dipungut Biaya
5.	Produk layanan	Coworking Space EJSC Bakorwil Bojonegoro
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan masukan: <ol style="list-style-type: none"> 1) Aplikasi SP4N Lapor! : https://lapor.go.id 2) Email : bakorwil2@jatimprov.go.id b. Penanganan pengaduan melalui media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1) Cek administrasi 2) Cek Lapangan 3) Koordinasi internal/ eksternal c. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.

B. PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL (MANUFACTURING)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 4. Permen PAN dan RB Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik ; 5. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Tetap Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Aparatur pada SKPD / BUMD di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota di Jawa Timur.
2.	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan EJSC Bakorwil Bojonegoro, 2. Listrik, 3. Jaringan Internet, 4. Proyektor LCD, 5. Sound System, 6. Toilet dan Tempat Parkir.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu berkomunikasi dengan baik dan ramah. 2. Mampu menjelaskan ketentuan layanan peminjaman ruangan yang harus dipatuhi.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas pelayanan adalah 7 orang
5.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan diketahui oleh Sekretaris Badan serta Kepala Badan
6.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan diketahui oleh Sekretaris Badan serta Kepala Badan
7.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu, proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.
8.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data yang tercatat di formulir kunjungan akan disimpan dan kerahasiaannya tetap dijaga. 2. Perawatan Gedung EJSC dilakukan secara rutin oleh Petugas Kebersihan / Cleaning Service.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali melalui laporan kunjungan.

**STANDAR PELAYANAN PENYEWAAN
GEDUNG MAHARANI BAKORWIL BOJONEGORO**

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Fotokopi KTP Penyewa satu rangkap 2. Formulir penyewaan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>Menuju Kantor Bakorwil Bojonegoro</p> <p>Membayar Uang Muka sesuai dengan yang tertera dalam formulir permohonan</p> <p>Melunasi Pembayaran paling lambat satu hari sebelum pelaksanaan kegiatan</p> </div> <div style="width: 10%; text-align: center;"> <p>➔</p> <p>➔</p> <p>➔</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>Mengisi Formulir Penyewaan Gedung Maharani</p> <p>Petugas mengecek ketersediaan Gedung pada tanggal yang diinginkan</p> <p>Melaksanakan Kegiatan</p> <p>Mengisi Survey Kepuasan Masyarakat</p> </div> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang Ke kantor Bakorwil Bojonegoro Jalan Pahlawan No. 5 Bojonegoro 2. Menemui petugas pengelola Gedung Maharani 3. Mengisi Formulir penyewaan Gedung Maharani 4. Petugas mengecek ketersediaan Gedung Maharani pada waktu yang diinginkan oleh pemohon. 5. Pemohon membayar uang muka sesuai formulir. 6. Pemohon melunasi penyewaan Gedung Maharani paling lambat satu hari sebelum penggunaan Gedung. 7. Penyewa menggunakan Gedung sesuai permohonan. 8. Penyewa mengisi Survey Kepuasan Masyarakat.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
4.	Biaya/ Tarif	Rp1.000.000 per pemakaian per hari
5.	Produk Pelayanan	Jasa Penyewaan Gedung Maharani
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan masukan: <ol style="list-style-type: none"> 1) Aplikasi SP4N Lapor! : https://lapor.go.id 2) Email : bakorwil2@jatimprov.go.id b. Penanganan pengaduan melalui media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1) Cek administrasi 2) Cek Lapangan 3) Koordinasi internal/ eksternal c. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.

B. PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL (MANUFACTURING)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 1 Tahun 2012 tentang Retrebusi Daerah. 2. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 23 Tahun 2023 tentang Penyesuaian Tarif Retrebusi Daerah
2.	Sarana dan Prasaranan dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Maharani 2. Tempat Parkir 3. Toilet 4. Kipas Angin 5. Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu berkomunikasi dengan baik dan ramah. 2. Mampu menjelaskan ketentuan layanan penyewaan Gedung Maharani yang harus dipatuhi.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas pelayanan adalah 1 orang
5.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan diketahui oleh Sekretaris Badan serta Kepala Badan
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu, proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data yang tercatat di formulir permohonan akan disimpan dan kerahasiaannya tetap dijaga. 2. Perawatan Gedung Maharani dilakukan secara rutin oleh Petugas Kebersihan / Cleaning Service.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali melalui SKP.

STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN
RUANG KELAS BAKORWIL BOJONEGORO

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instansi Pemerintah 2. Perusahaan BUMN/ BUMD/ Swasta 3. Organisasi Masyarakat 4. Komunitas 5. KTP/ SIM/ Kartu Pelajar/ Kartu Mahasiswa
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="width: 45%;"> <p>Mengirimkan surat permohonan ke Bakorwil Bojonegoro</p> </div> <div style="width: 10%; text-align: center;">  </div> <div style="width: 45%;"> <p>Surat diterima oleh Bakorwil Bojonegoro</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 20px;"> <div style="width: 45%;"> <p>Peminjam menggunakan Ruang sesuai dengan ketentuan</p> </div> <div style="width: 10%; text-align: center;">  </div> <div style="width: 45%;"> <p>Bakorwil Bojonegoro menyampaikan balasan surat izin peminjaman ruangan ke Peminjam Ruang.</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 20px;"> <div style="width: 45%;"> <p>Mengisi formulir kepuasan layanan peminjaman ruangan</p> </div> <div style="width: 10%; text-align: center;">  </div> <div style="width: 45%;"></div> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengirimkan surat permohonan ke Bakorwil Bojonegoro. 2. Surat diterima oleh Bakorwil Bojonegoro. 3. Bakorwil Bojonegoro menyampaikan balasan surat izin peminjaman ruangan ke Peminjam Ruang. 4. Peminjam menggunakan Ruang sesuai dengan ketentuan. 5. Mengisi kepuasan layanan peminjaman ruangan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	2 (dua) Hari Kerja
4.	Biaya/ Tarif	Gratis/ Tidak Dipungut Biaya
5.	Produk layanan	Peminjaman Ruang Kelas EJSC Bakorwil Bojonegoro
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan masukan: <ol style="list-style-type: none"> 1) Aplikasi SP4N Lapor! : https://lapor.go.id 2) Email : bakorwil2@jatimprov.go.id b. Penanganan pengaduan melalui media tersebut di atas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1) Cek administrasi 2) Cek Lapangan 3) Koordinasi internal/ eksternal c. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.

B. PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL (MANUFACTURING)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 4. Permen PAN dan RB Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik ; 5. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Tetap Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Aparatur pada SKPD / BUMD di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota di Jawa Timur.
2.	Sarana dan Prasaranan dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Kelas EJSC Bakorwil Bojonegoro 2. Listrik, Jaringan Internet 3. Proyektor LCD 4. Sound System 5. Toilet dan Tempat Parkir.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu berkomunikasi dengan baik dan ramah. 2. Mampu menjelaskan ketentuan layanan peminjaman ruangan kelas yang harus dipatuhi.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas pelayanan adalah 7 orang
5.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan diketahui oleh Sekretaris Badan serta Kepala Badan
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu, proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan yang tercatat akan disimpan dan kerahasiaannya tetap dijaga. 2. Perawatan Ruang Kelas EJSC Bakorwil Bojonegoro dilakukan secara rutin oleh Petugas Kebersihan / Cleaning Service.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali melalui laporan kunjungan.