

**STANDAR PELAYANAN
GEDUNG EJSC BAKORWIL BOJONEGORO**

I. Dasar Hukum

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. 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.

II. Persyaratan Pelayanan

A. Kunjungan ke Co-Working Space EJSC

1. Mengisi Daftar Hadir di tempat yang telah disediakan.
2. Menggunakan fasilitas Co-Working Space EJSC Bakorwil Bojonegoro untuk hal-hal yang positif dan meningkatkan produktivitas.
3. Menggunakan fasilitas Co-Working Space EJSC Bakorwil Bojonegoro dengan hati-hati dan bertanggung jawab.
4. Mematuhi Protokol Kesehatan yang berlaku selama kunjungan di Gedung EJSC Bakorwil Bojonegoro.

B. Peminjaman Ruang EJSC

1. Menghubungi Petugas Pelayanan Peminjaman Ruang EJSC.
2. Mengisi dan melengkapi formulir permohonan Peminjaman melalui Link <http://bit.do/peminjamangedungEJSC>
3. Menggunakan fasilitas ruangan untuk hal-hal yang positif dan meningkatkan produktivitas.
4. Menggunakan fasilitas ruangan dengan hati-hati dan bertanggung jawab.
5. Mematuhi Protokol Kesehatan yang berlaku selama kegiatan berlangsung.

III. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

A. Kunjungan ke Co-Working Space EJSC

1. Pengunjung datang ke EJSC Bakorwil Bojonegoro.
2. Mengisi daftar hadir di tempat yang telah disediakan.
3. Pengunjung menggunakan fasilitas *Co-Working Space* dengan hati-hati dan bertanggung jawab.
4. Pengunjung wajib mematuhi protokol Kesehatan selama berada di Gedung EJSC Bakorwil Bojonegoro.
5. Pengunjung mengisi formulir survei kepuasan masyarakat yang telah disediakan.

B. Peminjaman Ruang EJSC

1. Pemohon mengisi dan melengkapi formulir secara online melalui link <http://bit.do/peminjamangedungEJSC>
2. Pemohon memilih ruangan yang tersedia diantaranya Ruang Diskusi, Ruang Kelas dan *Co-Working Space*.
3. Konfirmasi ketersediaan ruangan ke Petugas Pelayanan yang tertera di formulir *online* sebagaimana poin 1.
4. Petugas Pelayanan melakukan pengecekan jadwal penggunaan ruangan. Ketersediaan akan disampaikan kepada pemohon.
5. Petugas Pelayanan mengajukan permohonan ke Sub Bagian Tata Usaha Bakorwil Bojonegoro.
6. Jadwal peminjaman ruangan dicatat oleh Petugas Pelayanan.

7. Pemohon melaksanakan kegiatan dengan mematuhi protokol kesehatan yang berlaku.
8. Jika kegiatan telah selesai, pelanggan diminta untuk mengisi **Formulir Kuesioner Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelaksanaan Layanan**.

IV. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu pelayanan pengunjung adalah lima menit untuk mengisi daftar hadir. Untuk pelayanan peminjaman ruangan adalah satu hari kerja sejak ruangan yang akan dipinjam terkonfirmasi tersedia.

V. Biaya/Tarif

Tidak dipungut biaya.

VI. Produk Pelayanan

Jasa kunjungan dan peminjaman ruangan di EJSC Bakorwil Bojonegoro.

VII. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

Ruangan EJSC Bakorwil Bojonegoro, Listrik, Jaringan Internet, Proyektor LCD, Sound System, Toilet dan Tempat Parkir.

VIII. Kompetensi Pelaksana

Petugas Layanan Jasa dan Informasi :

1. Mampu berkomunikasi dengan baik dan ramah.
2. Mampu menjelaskan ketentuan layanan peminjaman ruangan yang harus dipatuhi.
3. Berpenampilan rapi dan sopan.

IX. Pengawasan Internal

1. Dilakukan oleh Ka Sub Bag Tata Usaha dan diketahui oleh Sekretaris Badan serta Kepala Badan
2. Dilakukan dengan menyerahkan Kuesioner Kepuasan Pelanggan terhadap Pelaksanaan Layanan Umum yang dievaluasi secara berkala.
3. Dilaksanakan secara berkelanjutan.

X. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

1. Penyampaian aduan, saran, dan masukan :
 - a. Melalui pengisian kolom saran dalam kuesioner Kepuasan Pelanggan terhadap Pelaksanaan Layanan Umum.
 - b. Melalui penyampaian langsung kepada Petugas.
2. Penanganan aduan: diterima oleh Petugas Pelayanan, disampaikan kepada Ka Sub bag Tata Usaha untuk ditindaklanjuti dan hasilnya disampaikan oleh Petugas Pelayanan kepada pelanggan.

XI. Jumlah Pelaksana

Jumlah petugas yang ada adalah 1 orang.

XII. Jaminan Pelayanan

A. Kunjungan ke *Co-Working Space* EJSC

1. *Co-Working Space* dilengkapi dengan fasilitas listrik, internet dan multimedia yang dipelihara secara berkala dan siap untuk digunakan.
2. Kebersihan ruang *Co-Working Space* dipelihara oleh *Cleaning Service* secara berkala.
3. Kunjungan dapat dilakukan selama EJSC Bakorwil Bojonegoro membuka layanan untuk umum.

B. Peminjaman Ruang EJSC

1. Ruang yang telah dipesan dan dicatat di papan reservasi akan disiapkan oleh Petugas Pelayanan.
2. Pelanggan dipersilakan menyusun atau mendekorasi ruang satu hari sebelum pelaksanaan kegiatan.
3. Pada hari pelaksanaan, pelanggan dapat langsung menggunakan ruang yang sudah dipesan selama 8 jam/ hari dengan terlebih dahulu melapor ke petugas pelayanan.

XIII. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Data yang tercatat di formulir permohonan akan disimpan dan kerahasiaannya tetap dijaga.
2. Perawatan Gedung EJSC dilakukan secara rutin oleh Petugas Kebersihan / *Cleaning Service*.
3. EJSC Bakorwil Bojonegoro menerapkan protokol Kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

XIV. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan tiap semester (6 bulan).

Bojonegoro, September 2021
Kepala Badan Koordinasi Wilayah Pemerintahan
dan Pembangunan Bojonegoro,



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

NIP. 19750330 199603 1 004