

**STANDAR PELAYANAN  
GEDUNG MAHARANI 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**

1. Mengisi Formulir Permohonan Sewa Fasilitas Gedung Maharani.
2. Mengisi Formulir Pernyataan Bersedia Mengikuti Ketentuan Penggunaan Gedung Maharani.
3. Mengisi Formulir Kegiatan yang akan dilaksanakan.
4. Mematuhi Protokol Kesehatan yang berlaku.
5. Mengisi Formulir Kuesioner Kepuasan Pelanggan terhadap Pelaksanaan Layanan Penyewaan Gedung Maharani.

**III. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

1. Pelanggan datang ke kantor Bakorwil Bojonegoro, Jalan Pahlawan No. 5 Bojonegoro.
2. Pelanggan menemui Petugas Pelayanan. Pelanggan dapat meminta layanan survei Gedung Maharani kepada petugas pelayanan.
3. Petugas Pelayanan mempersilakan pelanggan untuk mengisi formulir permohonan sewa Gedung Maharani dan Formulir Pernyataan Bersedia Mengikuti Ketentuan Gedung Maharani.
4. Petugas Pelayanan Jasa mengecek ketersediaan Gedung Maharani pada hari, tanggal dan waktu yang dikehendaki oleh Pelanggan.
5. Pelanggan membayar uang muka sesuai dengan yang ditulis pada Formulir Permohonan Sewa Fasilitas Gedung Maharani.
6. Pelanggan melunasi pembayaran paling lambat satu hari sebelum pelaksanaan kegiatan di Gedung.
7. Jika kegiatan telah selesai, pelanggan diminta untuk mengisi **Formulir Kuesioner Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelaksanaan Layanan.**

**IV. Jangka Waktu Penyelesaian**

Jangka waktu verifikasi pemesanan Gedung Maharani bisa dilakukan dalam satu hari kerja apabila Formulir Permohonan Sewa Fasilitas Gedung Maharani telah diserahkan dan pelanggan telah melakukan pelunasan pembayaran.

**V. Biaya/Tarif**

Gedung pertemuan Maharani Bakorwil Bojonegoro, kapasitas 300 orang Rp. 1.000.000,- per pemakaian / per hari. (Perda Prov. Jatim No. 1 Tahun 2012)

**VI. Produk Pelayanan**

Jasa penyewaan Gedung Maharani

**VII. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas**

Gedung Maharani, Listrik, Kipas Angin Dinding, Air, Toilet dan Tempat Parkir.

**VIII. Kompetensi Pelaksana**

Petugas Layanan Jasa dan Informasi :

1. Mampu berkomunikasi dengan baik dan ramah.
2. Mampu menjelaskan ketentuan layanan penyewaan Gedung Maharani 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 pelayanan adalah 1 orang.

**XII. Jaminan Pelayanan**

1. Gedung Maharani yang telah dipesan dan dicatat di papan reservasi akan disiapkan oleh Petugas Pelayanan.
2. Pelanggan dipersilakan membuat dekorasi Gedung Maharani sehari sebelum pelaksanaan kegiatan.
3. Pada hari yang sudah ditentukan, pelanggan dapat langsung menggunakan Gedung Maharani yang sudah disiapkan selama 8 jam dengan terlebih dahulu melapor ke petugas piket.

**XIII. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**

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*.

**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