



**PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG  
BADAN PENGHUBUNG  
PROVINSI LAMPUNG DI JAKARTA**

Jl. Tomang Raya No. 40 – Telp. (021) 5608948 Fax (021) 5644916  
JAKARTA BARAT 11430

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGHUBUNG  
PROVINSI LAMPUNG DI JAKARTA  
NOMOR : 000.8.3.2/T- 25/VI.09/2023**

**TENTANG :**

**STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
PADA BADAN PENGHUBUNG PROVINSI LAMPUNG DI JAKARTA**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja yang sesuai dengan tata nilai, visi, misi, tugas dan fungsi Badan Penghubung Provinsi Lampung di Jakarta dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik, perlu menetapkan Standar Pelayanan Minimal pada Badan Penghubung;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan dalam huruf a, perlu menetapkan dengan Keputusan Kepala Badan Penghubung Provinsi Lampung di Jakarta;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2018 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
5. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 09 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung.
- Memperhatikan** : 1. Peraturan Daerah Lampung Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Lampung;
2. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Lampung;

**MEMUTUSKAN :**

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGHUBUNG PROVINSI LAMPUNG DI JAKARTA TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL PADA BADAN PENGHUBUNG PROVINSI LAMPUNG DI JAKARTA.**

- Kesatu : Standar Pelayanan Minimal di Lingkungan Badan Provinsi Lampung di Jakarta sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Badan Penghubung Provinsi Lampung di Jakarta;
- Kedua : Keputusan ini diberlakukan sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan dan atau perubahan dikemudian hari akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jakarta  
pada tanggal : 6 Januari 2023



NIP. 19660902 198602 2 001

Lampiran : Keputusan Kepala Badan Penghubung  
Provinsi Lampung di Jakarta  
No : 000.8.3.2/T- 25 VI.09/2023  
Tanggal : 6 Januari 2023

## **STANDAR PELAYANAN MINIMAL PADA BADAN PENGHUBUNG PROVINSI LAMPUNG DI JAKARTA**

### **A. Aspek-aspek Standar Pelayanan Minimal**

Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Badan Penghubung Provinsi Lampung akan diterapkan pada unit pelayanan Wisma dan Anjungan Lampung yang merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu layanan dasar yang akan diperoleh oleh setiap tamu/pelanggan, Standar Pelayanan dimaksud mempertimbangkan beberapa aspek, yaitu mutu layanan, pemerataan, kesetaraan layanan dan kemudahan untuk mendapatkan layanan.

#### **1. Mutu**

Mutu layanan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen atas layanan yang diterima dan mendorong konsumen menjadi pelanggan aktif. Untuk meningkatkan pelayanan Wisma dan Anjungan Lampung sebagai satuan pelayanan Badan Penghubung, maka atribut mutu layanan harus dipertahankan. Atribut mutu layanan tersebut adalah :

- a. Kemampuan memberi layanan yang dijanjikan dengan tepat dan dapat dipercaya (reliability).
- b. Keinginan untuk membantu para tamu/pelanggan dengan layanan cepat (responsiveness).
- c. Pengetahuan, kemampuan dan keramahan personil Satuan Pelayanan dalam menanamkan rasa percaya pada para tamu/pelanggan (assurance).
- d. Kepedulian dan perhatian personil terhadap tamu /pelanggan (emphaty).
- e. Tampilan fisik Satuan Pelayanan seperti fasilitas, peralatan, personil dan sarana komunikasi (tangibles).
- f. Sistem balikan dari tamu sebagai pelanggan Satuan Pelayanan (feedback system).

Oleh karena itu strategi peningkatan mutu layanan perlu diimplementasikan dalam meningkatkan kepuasan tamu/pelanggan atas layanan Satuan Pelayanan sehingga tamu/ pelanggan semakin lancar dan meningkat serta mempunyai loyalitas dan menjaga hubungan baik dengan Satuan Pelayanan.

2. Pemerataan

Program peningkatan layanan Wisma dan Anjungan Lampung dilaksanakan dengan memperhatikan aspek pemerataan kepada tamu/pelanggan dari daerah provinsi maupun kabupaten/kota dan masyarakat umum.

3. Kesetaraan Layanan

Kesetaraan layanan Wisma Lampung dan Anjungan Lampung ditempuh dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Semua konsumen Wisma Lampung dan Anjungan Lampung diberikan pelayanan yang sama sesuai fasilitas yang dipakai.
- b. Semua konsumen dikenai retribusi sesuai dengan tarif yang ditetapkan Pemerintah Daerah Provinsi Lampung.

4. Kemudahan untuk Mendapatkan Layanan

Layanan Wisma Lampung dan Anjungan Lampung diberikan kemudahan sebagai berikut;

- a. Reservasi dapat dilakukan secara langsung dan atau melalui telepon atau electronic mail (email).
- b. Informasi dapat diakses melalui website.
- c. Pembayaran dapat dilakukan secara langsung *cash*, giro, ATM atau transfer (QRIS).

**B. Kriteria Standar Pelayanan Minimal**

Agar mutu layanan, pemerataan, kesetaraan layanan dan kemudahan untuk mendapatkan layanan dapat dirasakan oleh setiap tamu/pelanggan dari pemerintah daerah atau masyarakat umum, maka standar pelayanan minimal yang ditetapkan adalah sebagai berikut :

1. Fokus layanan

Layanan Satuan Pelayanan difokuskan pada kegiatan yang menunjang tugas dan fungsi Wisma Lampung dan Anjungan Lampung yaitu mengelola, memelihara dan memanfaatkan Wisma dan Anjungan Lampung sebagai ruang kantor Badan Penghubung, Mess, Penginapan dan tempat penyewaan ruang secara berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan azas ekonomi perusahaan dalam kesatuan sistem ekonomi Indonesia yang berdasarkan Pancasila.

## 2. Terukur

Kinerja layanan dapat diukur sesuai dengan pencapaian target atau standar yang ditetapkan, yaitu :

- a. Sasaran Layanan.
- b. Pencapaian cakupan layanan baik target tingkat hunian.
- c. Internal Satuan Pelayanan.
- d. Pencapaian kinerja keuangan Satuan Pelayanan (perolehan laba bersih, asset yang dimiliki, dan tambahan modal kerja netto yang diperoleh) maupun kinerja non keuangan (perspektif pelanggan atau target tingkat hunian, proses internal pelayanan atau kecepatan layanan oleh internal Satuan Pelayanan secara lintas fungsi, pembelajaran atau peningkatan mutu layanan dan pertumbuhan atau progres pencapaian kinerja layanan).

## 3. Dapat dicapai

Layanan Wisma Lampung dan Anjungan Lampung merupakan kegiatan nyata yang dapat dihitung tingkat pencapaiannya, rasional, sesuai kemampuan internal Satuan Pelayanan dan ketersediaan fasilitas yang dapat digunakan. Agar target dan standar layanan dapat dicapai maka pencapaian tahunan mengacu pada proyeksi sasaran kegiatan yang ditetapkan dalam Renstra.

## 4. Relevan dan dapat diandalkan

Kegiatan layanan Wisma Lampung dan Anjungan Lampung merupakan kegiatan yang relevan dan dapat diandalkan dalam menunjang tugas pokok dan fungsi Satuan Pelayanan, yaitu melaksanakan pengelolaan sarana dan prasarana Wisma Lampung Jakarta dan Anjungan Lampung TMII Jakarta dalam rangka memberikan pelayanan akomodasi, promosi dan informasi kedinasan dan umum serta memberikan kontribusi terhadap peningkatan pendapatan daerah.

## 5. Tepat waktu

Jadwal pelayanan disesuaikan dengan kegiatan pelayanan Satuan Pelayanan yang telah ditetapkan.

## **C. Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Wisma Lampung dan Anjungan Lampung Taman Mini Indonesia Indah**

### **1. Standar Pelayanan Wisma Lampung Jakarta**

Dasar Hukum:

- a. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Lampung
- b. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 14 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah.
- c. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 28 Tahun 2020 Tentang Satuan Pelayanan Pengelolaan Wisma Lampung, Anjungan Lampung Taman Mini Indonesia Indah dan Asrama Mahasiswa Lampung pada Badan Penghubung Provinsi Lampung di Jakarta
- d. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tatakerja Perangkat Daerah

Jenis Pelayanan:

#### **a. Penginapan**

##### 1) Prosedur/alur

- a) Tamu melakukan reservasi di resepsionis.
- b) Tamu diantar dan check-in ke kamar.
- c) Tamu check-out dan menyelesaikan administrasi di resepsionis.

##### 2). Syarat

- Pada saat reservasi tamu menitipkan kartu identitas diri.
- Pada saat reservasi membayar deposit minimal untuk biaya menginap 1 hari.

##### 3) Waktu Pelayanan

- a) Reservasi dapat dilakukan dalam waktu 24 jam.
- b) Waktu Check-in pukul 13.00 WIB.
- c) Waktu Check-out pukul 12.00 WIB.



4) Waktu Penyelesaian

- a) Waktu yang diperlukan untuk mendapatkan kamar harian dan perorangan 5 - 15 menit.
- b) Waktu yang diperlukan untuk mendapatkan kamar long stay dan atau grup 30 – 45 menit.

5) Biaya Pelayanan

- Suite Room Rp 600.000,-/hari
- Kamar VIP Rp 450.000,-/hari
- Kamar standar Rp 300.000,-/hari

6) Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana yang dimiliki meliputi:

a) Bangunan/gedung yang terdiri dari 28 kamar, yaitu :

- Suite Room 1 kamar
- VIP 3 kamar
- Standar 24 kamar.

b) Fasilitas kamar

- a. Suite Room : Tempat tidur, Ruang tamu, kamar mandi, air panas, AC 2 PK, TV 42", kulkas.
- b. VIP : Tempat tidur, Ruang tamu, kamar mandi, air panas, AC 2 PK, TV 42", kulkas
- c. Standar : Tempat tidur, kamar mandi, air panas, AC 1,5 PK, TV 42".

7) Penanganan Komplain

- a) Disediakan kotak saran.
- b) Pengaduan dapat dilakukan secara langsung kepada Pengelola Satuan Pelayanan.
- c) Pengaduan dapat dilakukan melalui telepon ke Front Office dan Marketing pada jam kerja No Telp. 021-5680072.
- d) Kotak saran dibuka secara rutin.

- e) Pengaduan secara tertulis/langsung apabila belum terselesaikan dibahas bersama manajemen.
- f) Bagi komplain yang tidak jelas identitasnya akan dijadikan sebagai dasar untuk evaluasi.
- g) Bagi komplain yang jelas identitasnya dan merasa dirugikan akan diselesaikan dengan yang bersangkutan.
- h) Hasil-hasil pengaduan dikaji dan disosialisasikan kepada petugas dan sebagai evaluasi dan perbaikan standar operating prosedur.

**b. Restoran**

1) Prosedur/alur

- a) Tamu dapat memesan dan mendapat layanan di restoran.
- b) Tamu dapat memesan dari kamar melalui room service pesawat 103.

2) Syarat

Tamu Wisma Lampung mendapat sarapan pagi di restoran untuk 2 orang/kamar dengan menunjukkan kupon breakfast.

3) Waktu Pelayanan

- a) Breakfast tersedia mulai pukul 06.00 s.d. 09.00 WIB
- b) Restoran buka sampai dengan jam 21.00 jam

4) Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan restoran (selain fasilitas sarapan) dikenakan service charge sebesar Rp. 25.000,- dan harga makanan disesuaikan dengan daftar menu yang tersedia.

5) Sarana dan Prasarana

- a) Dapur
- b) Coffee shop
- c) Restoran.

6) Penanganan Komplain

- a) Didisediakan kotak saran.



- b) Pengaduan dapat dilakukan secara langsung kepada Pengelola Satuan Pelayanan.
- c) Pengaduan dapat dilakukan melalui telpon ke Front Office dan Marketing pada jam kerja No Telp. 021-5680072.
- d) Kotak saran dibuka secara rutin.
- e) Pengaduan secara tertulis /langsung apabila belum terselesaikan dibahas bersama manajemen.
- f) Bagi komplain yang tidak jelas identitasnya akan dijadikan sebagai dasar untuk evaluasi.
- g) Bagi komplain yang jelas identitasnya dan merasa dirugikan akan diselesaikan dengan yang bersangkutan.
- h) Hasil-hasil pengaduan dikaji dan disosialisasikan kepada petugas dan sebagai evaluasi dan perbaikan standar operasional prosedur.

**c. Meeting Room**

1) Prosedur/alur

- a) Tamu melakukan reservasi di resepsionis/ front office.
- b) Tamu dapat survey ke ruang meeting.

2) Syarat

- a) Kegiatan dinas
  - Reservasi menggunakan surat dinas.
  - Pada saat reservasi membayar deposit minimal untuk biaya 1 kali meeting.
- b) Kegiatan umum
  - Untuk reservasi mengisi form permohonan yang telah disediakan
  - Pada saat reservasi membayar deposit minimal untuk biaya 1 kali meeting.

3) Waktu Pelayanan

Reservasi dapat dilakukan pada hari dan jam kerja.

4) Waktu Penyelesaian

Waktu yang diperlukan untuk mendapatkan ruang pertemuan 30 - 60 menit.

5) Biaya Pelayanan

- Ruang meeting : Rp 600.000,-/6 jam

6) Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana yang dimiliki meliputi:

Ruang meeting : Kapasitas 30 orang sudah termasuk kursi, meja dan sound system

7) Penanganan Komplain

- a) Disediakan kotak saran.
- b) Pengaduan dapat dilakukan secara langsung kepada Pengelola Satuan Pelayanan.
- c) Pengaduan dapat dilakukan melalui telepon ke Front Office dan Marketing pada jam kerja No Telp. 021-5680072.
- d) Kotak saran dibuka secara rutin.
- e) Pengaduan secara tertulis /langsung apabila belum terselesaikan dibahas bersama manajemen.
- f) Bagi komplain yang tidak jelas identitasnya akan dijadikan sebagai dasar untuk evaluasi.
- g) Bagi komplain yang jelas identitasnya dan merasa dirugikan akan diselesaikan dengan yang bersangkutan.
- h) Hasil-hasil pengaduan dikaji dan disosialisasikan kepada petugas dan sebagai evaluasi dan perbaikan standar operating prosedur.

**d. Space Leasing**

1. Prosedur/alur

- a. Tamu melakukan reservasi di resepsionis/ front office.
- b. Tamu dapat survey space.

2. Syarat

Pemakaian space/ruang dilakukan dengan mekanisme perjanjian/kontrak.

3. Waktu Pelayanan

Reservasi dapat dilakukan pada hari dan jam kerja.

#### 4. Waktu Penyelesaian

Waktu yang diperlukan untuk proses space leasing/sewa ruang 7 s.d 15 hari kalender.

#### 5. Penanganan Komplain

- a) Disediakan kotak saran.
- b) Pengaduan dapat dilakukan secara langsung kepada Pengelola Satuan Pelayanan.
- c) Pengaduan dapat dilakukan melalui telepon ke Front Office dan Marketing pada jam kerja No Telp. 021-5680072.
- d) Kotak saran dibuka secara rutin.
- e) Pengaduan secara tertulis/langsung apabila belum terselesaikan dibahas bersama manajemen.
- f) Bagi komplain yang tidak jelas identitasnya akan dijadikan sebagai dasar untuk evaluasi.
- g) Bagi komplain yang jelas identitasnya dan merasa dirugikan akan diselesaikan dengan yang bersangkutan.
- h) Hasil-hasil pengaduan dikaji dan disosialisasikan kepada petugas dan sebagai evaluasi dan perbaikan standar operating prosedur.

## **2. Standar Pelayanan Anjungan Lampung Taman Mini Indonesia Indah**

Dasar Hukum:

- a) Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Lampung.
- b) Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 14 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah.
- c) Peraturan Gubernur Lampung Nomor 28 Tahun 2020 Tentang Satuan Pelayanan Pengelolaan Wisma Lampung, Anjungan Lampung Taman Mini Indonesia Indah dan Asrama Mahasiswa Lampung pada Badan Penghubung Provinsi Lampung di Jakarta
- d) Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tatakerja Perangkat Daerah

Jenis Pelayanan:

**a. Nuwou Singgah/Pesangrahan**

1) Prosedur/alur

- a) Tamu melakukan reservasi di resepsionis
- b) Tamu diantar check-in ke kamar.

2). Syarat

- a) Pada saat reservasi tamu menitipkan kartu identitas diri
- b) Pada saat reservasi membayar deposit minimal untuk biaya menginap 1 hari.

3) Waktu Pelayanan

- a) Reservasi dapat dilakukan dalam waktu 24 jam.
- b) Waktu Check-in pukul 13.00 WIB
- c) Waktu Check-out pukul 12.00 WIB

4) Waktu Penyelesaian

- a) Waktu yang diperlukan untuk mendapatkan kamar harian dan perorangan 5 - 15 menit.
- b) Waktu yang diperlukan untuk mendapatkan kamar long stay dan atau grup 30 - 45 menit.

5) Biaya Pelayanan

- |                               |                   |
|-------------------------------|-------------------|
| a) Kamar Superior             | Rp 250.000,-/hari |
| b) Kamar Deluxe               | Rp 300.000,-/hari |
| c) Kamar Ekonomi kap 6 orang  | Rp 450.000,-/hari |
| d) Kamar Ekonomi kap 10 orang | Rp 750.000,-/hari |
| e) Kamar Ekonomi kap 12 orang | Rp 900.000,-/hari |

6) Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana yang dimiliki meliputi:

- a) Bangunan / gedung yang terdiri dari 19 kamar, yaitu :
  - Deluxe 7 kamar

- Superior 7 kamar
  - Ekonomi 5 kamar
- b) Fasilitas kamar
- a. Superior : Tempat tidur, kamar mandi, AC 1,5 PK, TV 42”.
  - b. Deluxe : Tempat tidur, Ruang tamu, kamar mandi, AC 1,5 PK, TV 42”,  
kulkas
  - c. Ekonomi : Tempat tidur, kamar mandi, AC 1,5 PK,

7) Penanganan Komplain

- a) Didisediakan kotak saran.
- b) Pengaduan dapat dilakukan secara langsung kepada Pengelola Satuan Pelayanan.
- c) Pengaduan dapat dilakukan melalui telepon ke Front Office dan Marketing pada jam kerja No Telp. 021-8416936.
- d) Kotak saran dibuka secara rutin.
- e) Pengaduan secara tertulis /langsung apabila belum terselesaikan dibahas bersama manajemen.
- f) Bagi komplain yang tidak jelas identitasnya akan dijadikan sebagai dasar untuk evaluasi.
- g) Bagi komplain yang jelas identitasnya dan merasa dirugikan akan diselesaikan dengan yang bersangkutan.
- h) Hasil-hasil pengaduan dikaji dan disosialisasikan kepada petugas dan sebagai evaluasi dan perbaikan standar operasional prosedur.

**b. Kantin/Cafe**

1) Prosedur/alur

- c) Tamu dapat memesan dan mendapat layanan di kantin/café.
- d) Tamu dapat memesan melalui Front Office.

2) Syarat

Tamu Nuwou Singgah mendapat sarapan pagi di kantin/cafe untuk 2 orang/kamar dengan menunjukkan kupon *breakfast*.

3) Waktu Pelayanan

a) *Breakfast* mulai pukul 07.00 s.d. 09.00 WIB.

b) Kantin/café buka 24 jam.

4) Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan restoran (selain fasilitas *breakfast*) dikenakan service charge sebesar Rp. 25.000,- dan harga makanan disesuaikan dengan daftar menu yang tersedia.

5) Sarana dan Prasarana

d) Dapur.

e) Café.

f) Kantin.

6) Penanganan Komplain

a) Disediakan kotak saran.

b) Pengaduan dapat dilakukan secara langsung kepada Pengelola Satuan Pelayanan.

c) Pengaduan dapat dilakukan melalui telpon ke Front Office dan Marketing pada jam kerja No Telp. 021-8416936.

d) Kotak saran dibuka secara rutin.

e) Pengaduan secara tertulis /langsung apabila belum terselesaikan dibahas bersama manajemen.

f) Bagi komplain yang tidak jelas identitasnya akan dijadikan sebagai dasar untuk evaluasi.

g) Bagi komplain yang jelas identitasnya dan merasa dirugikan akan diselesaikan dengan yang bersangkutan.

h) Hasil-hasil pengaduan dikaji dan disosialisasikan kepada petugas dan sebagai evaluasi dan perbaikan standar operasional prosedur.

**c. Sessat Agung/Hall**

1) Prosedur / Alur

- c) Tamu melakukan reservasi di resepsionis/ front office.
- d) Tamu dapat survey ke ruang meeting.

2) Syarat

- a) Untuk reservasi mengisi form permohonan yang telah disediakan
- b) Pada saat reservasi membayar deposit minimal untuk biaya 1 kali acara.

3) Waktu Pelayanan

Reservasi dapat dilakukan pada hari dan jam kerja.

4) Waktu Penyelesaian

Waktu yang diperlukan untuk mendapatkan ruang pertemuan 30 – 60 menit.

5) Biaya Pelayanan

- a) Ruang kapasitas 100 orang                      Rp. 1.000.000,-/hari
- c) Ruang kapasitas 200 s.d. 300 orang      Rp. 2.000.000,-/hari.
- d) Ruang kapasitas 400 s.d 500 orang      Rp. 3.000.000,-/hari
- d) Untuk pemakaian ruang setelah pukul 16.00 WIB dikenakan biaya tambahan.

6) Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana yang dimiliki meliputi:

- a) Ruang aula tidak termasuk kursi, meja dan sound system
- b) Panggung dan ruang ganti

7) Penanganan Komplain

- a) Disediakan kotak saran.
- b) Pengaduan dapat dilakukan secara langsung kepada Pengelola Satuan Pelayanan.
- c) Pengaduan dapat dilakukan melalui telpon ke Front Office dan Marketing pada jam kerja No Telp. 021-8416936.
- d) Kotak saran dibuka secara rutin.



- e) Pengaduan secara tertulis/langsung apabila belum terselesaikan dibahas bersama manajemen.
- f) Bagi komplain yang tidak jelas identitasnya akan dijadikan sebagai dasar untuk evaluasi.
- g) Bagi komplain yang jelas identitasnya dan merasa dirugikan akan diselesaikan dengan yang bersangkutan.
- h) Hasil-hasil pengaduan dikaji dan disosialisasikan kepada petugas dan sebagai evaluasi dan perbaikan standar operasional prosedur.

#### **d. Ruang Rapat**

##### 1) Prosedur/alur

- a) Tamu melakukan reservasi di resepsionis/ front office.
- b) Tamu dapat survey ruang.

##### 2) Syarat

- a) Untuk reservasi mengisi form permohonan yang telah disediakan
- b) Pada saat reservasi membayar deposit minimal untuk biaya 1 kali acara.

##### 3) Waktu Pelayanan

Reservasi dapat dilakukan pada hari dan jam kerja.

##### 4) Waktu Penyelesaian

Waktu yang diperlukan untuk proses sewa ruang 1 s.d 2 hari kalender.

##### 5) Biaya Pelayanan

Untuk pemakaian ruang rapat dikenakan biaya Rp 1.000.000,-/6 jam

##### 6) Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana yang dimiliki meliputi:

Ruang rapat 1 unit termasuk kursi, meja dan sound system

##### 7) Penanganan Komplain

- a) Didisediakan kotak saran.

- b) Pengaduan dapat dilakukan secara langsung kepada Pengelola Satuan Pelayanan
- c) Pengaduan dapat dilakukan melalui telpon ke Front Office dan Marketing pada jam kerja No Telp. 021-8416936.
- d) Kotak saran dibuka secara rutin.
- e) Pengaduan secara tertulis/langsung apabila belum terselesaikan dibahas bersama manajemen.
- f) Bagi komplain yang tidak jelas identitasnya akan dijadikan sebagai dasar untuk evaluasi.
- g) Bagi komplain yang jelas identitasnya dan merasa dirugikan akan diselesaikan dengan yang bersangkutan.
- h) Hasil-hasil pengaduan dikaji dan disosialisasikan kepada petugas dan sebagai evaluasi dan perbaikan standar operasional prosedur.

Jakarta, 6 Januari 2023  
KEPALA BADAN PENGHUBUNG  
PROVINSI LAMPUNG



YUDA SUKUMARINA, S.Sos.,M.M  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19660902 198602 2 001