

**Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur
Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia ESDM
Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral**

Nomor: 155 Per/07.01/BPA/2019

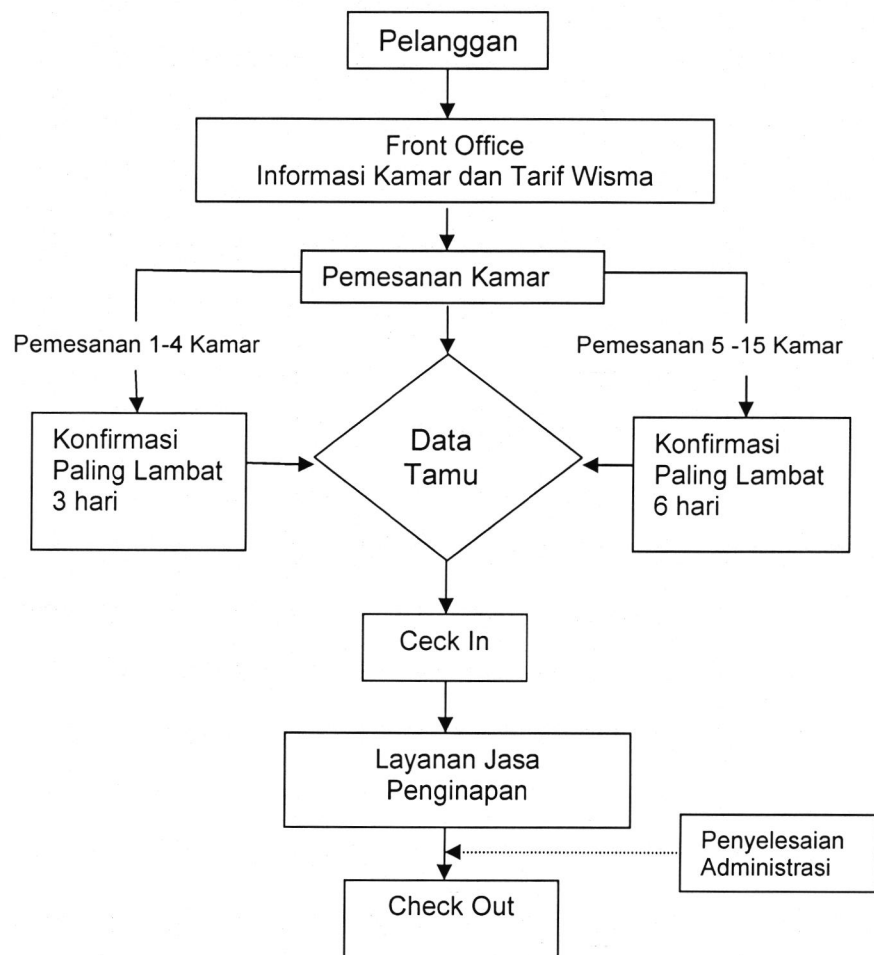
STANDAR PELAYANAN WISMA

Standar pelayanan wisma adalah pelayanan yang dilakukan petugas wisma terhadap tamu yang akan menggunakan fasilitas wisma, pelayanan dilakukan agar kenyamanan dan kebersihan dapat terjaga dengan baik.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 7 ayat (3) dan ayat (4).2. UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;3. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan PNS;4. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.5. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara;6. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 13 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tataaksana Kementerian ESDM.7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan8. Surat Keputusan Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Nomor : 07.K/84.02/BPA/2017, tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Sewa Sebagian Tanah dan Bangunan Pada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur di Bandung dan Sukabumi Jawa Barat
2.	Jam Pelayanan Front Office	Senin-Minggu : 08.00-19.00 WIB
3.	Persyaratan	Pelanggan menunjukkan kartu tanda pengenal (KTP/ SIM/ Passport)
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>Prosedur Pelayanan Wisma PPSDM Aparatur :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pengguna layanan/pelanggan dapat datang langsung ke Wisma PPSDM Aparatur di Bagian Front Office atau dapat pula melalui telepon dengan menghubungi nomor telepon (022) 2530084 atau dapat melalui website www.ppsdma.esdm.go.id

2. Pelanggan dapat mendapatkan informasi ketersediaan kamar, tarif menginap beserta fasilitas yang diberikan.
3. Petugas Front Office memberikan informasi tarif dan Kamar
4. Kepastian pemesanan kamar sejumlah 1 - 4 kamar dapat dilakukan paling lambat 3 hari sebelum tanggal menginap. Apabila tidak ada informasi kepastian untuk menginap, maka kamar yang dipesan akan diberikan kepada pelanggan lain.
5. Kepastian pemesanan kamar sejumlah 5-15 paling lambat 6 hari sebelum tanggal menginap. Apabila tidak ada informasi kepastian untuk menginap, maka kamar yang dipesan akan diberikan kepada pelanggan lain.
6. Setiap kamar disediakan 1 (satu) buah alat pendingin ruangan (AC), TV, 1 buah meja dan kursi, 2 (dua) atau 1 (satu) tempat tidur beserta kelengkapannya serta Form Kepuasan Pelanggan.
7. Pelanggan dapat melakukan cek in pada pukul 13.00 WIB dan cek out paling lambat pukul 12.00 WIB.
8. Pelanggan pada saat cek out dengan menyerahkan kunci ruangan dan menyelesaikan administrasi keuangan di Front Office

Alur Pelayanan :



5.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Wisma PPSDM Aparatur diselesaikan sesuai dengan pemesanan pelanggan.
6.	Biaya/tarif	Surat Keputusan Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Nomor : 07.K/84.02/BPA/2017, tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Sewa Sebagian Tanah dan Bangunan Pada Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur di Bandung dan Sukabumi Jawa Barat
7.	Produk Pelayanan	Layanan jasa penginapan
8.	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas Pelayanan	Sarana yang dibutuhkan petugas/pelanggan: Front Office, Komputer, telepon, ATK. Sarana yang disediakan pelanggan: kamar peserta kelengkapannya, ruang tunggu, toilet, tempat parkir
9.	Kompetensi dan Jumlah Pelaksana	1. Wisma Bandung : 16 orang 2. Kampus Lapangan Sukabumi : 11 orang
10.	Pengawasan internal	1. Kepala Bagian Tata Usaha 2. Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Umum
11.	Penanganan pengaduan	1. Pelanggan mengisi formulir kepuasan 2. Menyampaikan kepada petugas pelayanan atau kotak saran 3. Melalui Website PPSDM Aparatur
12.	Jumlah pelayanan	Wisma PPSDM Aparatur menyediakan sejumlah sarana prasarana layanan untuk pelanggan yang nyaman dan aman
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Wisma PPSDM menyediakan fasilitas untuk keamanan dan kenyamanan antara lain: a. Petugas keamanan; b. Petugas pelayanan informasi; c. Poliklinik; d. Ruang pelayanan; e. Ruang informasi (Front Office); f. Sarana Parkir
14.	Evaluasi Kinerja	Pelaksanaan Evaluasi dilakukan berdasarkan hasil Survey Kepuasan Pelanggan (SKP)

Bandung, 13 Mei 2019
Kepala PPSDM Aparatur



A. Susetyo Edi Prabowo
NIP. 196601081994031001