STANDAR PELAYANAN

AUDIENSI INSTANSI PEMERINTAH ATAU LEMBAGA LAIN

Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Mengirimkan surat permohonan audiensi yang berisi: - Tujuan audiensi secara jelas; - Waktu pelaksanaan audiensi; - Nomor kontak personal yang dapat dihubungi yang ditujukan kepada Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga Jalan Gerbang Pemuda No. 3 Senayan 2. Masyarakat pengguna layanan datang langsung ke kantor Sekretariat Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga (sesuai alamat di atas) dan menyampaikan permohonan audiensi secara jelas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan surat permohonan (baik secara pos maupun datang langsung) ke Sekretariat Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga; 2. Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga akan mendisposisikan surat permohonan kepada Asisten Deputi yang bersangkutan; 3. Asisten Deputi yang bersangkutan menjadwalkan pertemuan/ audiensi; 4. Pemohon akan dihubungi oleh Sekretariat Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga terkait jadwal tersebut; 5. Asisten Deputi Bidang terkait atau yang mewakili menerima audiensi dengan pemohon sesuai jadwal yang telah disepakati;

		6. Sekretariat Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga membuat laporan dari audiensi tersebut.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Informasi/ jawaban dapat tidaknya dilakukan audiensi disampaikan maksimal 5 (lima) hari setelah permohonan diterima oleh Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Pertemuan audiensi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan terhadap layanan dapat disampaikan melalui: 1. Kotak saran; 2. Halo Kemenpora : 1500-928; 3. Website : deputi4.kemenpora.go.id; 4. Twitter: @DepPrestasiOR 5. Instagram: deputi4menpora 6. www.lapor.go.id

Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Sistem Keolahragaan Nasional; 2. Undang-undang Nomor 40 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 57 Tahun 2015 tentang Kementerian Pemuda dan Olahraga; 4. Peraturan Menteri Pemuda dan Olahraga NOmor 1516 Tahun 2015 tentang Organisasi Tata Kerja Kementerian Pemuda dan Olahraga
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu; 2. Ruang rapat; 3. Musholla; 4. AC;

		5. TV; 6. Toilet.
3	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang petugas
4	Kompetensi pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan penerimaan dan pengelolaan surat masuk; 2. SDM yang memiliki ketrampilan mengelola data dan informasi yang telah dilatih untuk berkomunikasi dan menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan
5	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilaksanakan secara kontinyu; 4. Dilakukan pengelolaan pengaduan melalui kotak saran dan sarana lainnya; 5. Dilakukan presensi kehadiran petugas.
6	Jaminan pelayanan (motto pelayanan)	1. Petugas memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, mudah, lengkap transparan dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas tidak menerima suap, mengeluarkan ucapan isyarat dan/ atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersedia alat pemadam api ringan (APAR); 2. Adanya satuan petugas keamanan yang berjaga; 3. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya; 4. Pengawasan dengan CCTV.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Dilakukan survey kepuasan masyarakat minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 3. Dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan

		meningkatkan kinerja pelayanan.

Jakarta, September 2019

Sekretaris Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga,

Marheni Dyah Kusumawati