

## STANDAR PELAYANAN

### KONSULTASI

#### Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Masyarakat menyampaikan surat permohonan tertulis YANG BERISI:<ul style="list-style-type: none"><li>- Materi konsultasi secara jelas;</li><li>- Waktu kunjungan konsultasi;</li><li>- Nomor kontak personal yang dapat dihubungi.</li></ul>ditujukan ke alamat: Sekretariat Deputy Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga Jalan Gerbang Pemuda Nomor 3 Senayan Jakarta atau</li><li>2. Hadir langsung di kantor Sekretariat Deputy Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga dan menyampaikan permohonan konsultasi secara jelas.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Deputy Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga/ Sekretaris Deputy Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga</li><li>2. Deputy Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga/ Sekretaris Deputy Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga mendisposisikan surat permohonan kepada Asisten Deputy bidang yang bersangkutan</li><li>3. Asisten Deputy bidang yang bersangkutan mendisposisikan/ menugaskan pejabat/ pegawai yang berkompeten untuk memberikan konsultasi</li></ol>

		<p>4. Pejabat/ pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi kepada pengguna layanan (pemohon)</p> <p>5. Pengguna layanan datang langsung ke kantor Sekretaris Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga dengan menunjukkan identitas pribadi, untuk mendapatkan konsultasi</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Menerima jawaban 5 (lima) hari sejak surat permohonan diterima oleh Asisten Deputi Bidang yang bersangkutan
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan terhadap layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran;</li> <li>2. Halo Kemenpora : 1500-928;</li> <li>3. Website : <a href="http://deputi4.kemenpora.go.id">deputi4.kemenpora.go.id</a>;</li> <li>4. Twitter: @DepPrestasiOR</li> <li>5. Instagram: deputi4menpora</li> <li>6. LAPOR:</li> </ol>

### **Manufacturing**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Sistem Keolahragaan Nasional;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Presiden No. 57 Tahun 2015 tentang Kementerian Pemuda dan Olahraga</li> </ol>

2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu, kursi tamu;</li> <li>2. Komputer dengan akses internet;</li> <li>3. Printer;</li> <li>4. Pesawat telepon dan mesin fax;</li> <li>5. Mesin fotokopi.</li> </ol>
3	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang petugas pada setiap asisten deputi
4	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan penyelenggaraan pemerintahan;</li> <li>2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal peningkatan prestasi olahraga;</li> <li>3. SDM yang memiliki perilaku santun dan ramah untuk memberikan konsultasi.</li> </ol>
5	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu;</li> <li>4. Dilakukan pengelolaan pengaduan melalui kotak saran dan sarana lainnya.</li> </ol>
6	Jaminan pelayanan (motto pelayanan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang telah ditentukan;</li> <li>2. Konsultasi diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</li> <li>3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dikonsultasikan.</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab pihak Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga selama berada di</li> </ol>

		lingkungan Deputy Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li><li>2. Dilakukan survey kepuasan masyarakat minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li><li>3. Dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</li></ol>

**Jakarta, September 2019**

**Sekretaris Deputy Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga,**



**Marheni Dyah Kusumawati**