

**STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<p>1. Masyarakat menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nama dan alamat lengkap; - Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materil atau immaterial yang diderita; - Permintaan penyelesaian yang diajukan; - Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan <p>yang ditujukan kepada Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga Jalan Gerbang Pemuda No. 3 Senayan</p> <p>2. Masyarakat pengguna layanan datang langsung ke kantor Sekretariat Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga (sesuai alamat di atas) dan menyampaikan permohonan audiensi secara jelas</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pengguna layanan (pengadu) menyampaikan pengaduan tertulis ditujukan kepada Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga</p> <p>2. Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga mendisposisikan surat pengaduan pada Sekretariat Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga;</p> <p>3. Sekretaris Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga menugaskan pejabat/ pegawai khusus untuk menangani pengaduan;</p> <p>4. Pejabat/ pegawai khusus penanganan pengaduan menindaklanjuti pengaduan yang</p>

		<p>diterima;</p> <p>5. Pengguna layanan (pengadu) datang langsung dan menyampaikan pengaduan kepada Pejabat/ pegawai khusus penanganan pengaduan di lingkup Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Terhadap pengaduan dalam bentuk tertulis ditindaklanjuti maksimal 5 (lima) hari sejak surat permohonan diterima oleh Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga;</p> <p>2. Jangka waktu penyelesaian pengaduan disesuaikan dengan permasalahan yang diadukan.</p>
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang pelayanan publik
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan terhadap layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu; 2. Ruang rapat; 3. Musholla; 4. AC; 5. TV; 6. Toilet.
3	Jumlah pelaksana	Maksimal 3 (tiga) orang petugas
4	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan public; 2. SDM yang memiliki kemampuan dan ketrampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan.
5	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 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)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ditindaklanjuti maksimal 5 (lima) hari sejak penyampaian pengaduan; 2. Masalah pelayanan public yang belum menemukan pemecahan selambat-lambatnya dalam 30 hari, akan dikoordinasikan dengan pejabat/pegawai khusus yang menangani pengaduan di Kementerian.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas pengadu dirahasiakan, jika pengadu tidak ingin identitasnya diketahui (d disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingannya untuk penyelesaian masalah)
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan

		<p>minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</p> <ol style="list-style-type: none">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 Deputy Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga,



Marheni Dyah Kusumawati