

**STANDAR PELAYANAN**  
**AUDIENSI PROGRAM PEMBUDAYAAN OLAHRAGA**

***Service Delivery***

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat Permohonan Audiensi; 2. Kartu Identitas/Profil Perusahaan pemohon.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan permohonan audiensi yang ditujukan kepada Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga; 2. Pejabat/pegawai yang ditunjuk menerima audiensi sesuai permohonan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Tidak langsung: 5 (lima) hari kerja (setelah permohonan diterima) a. Surat permohonan audiensi diterima dan di disposisi kepada unit terkait b. Pemilihan waktu audiensi oleh unit terkait dan koordinasi pelaksanaan audiensi dengan narahubung pemohon c. Menunggu persetujuan waktu audiensi oleh pemohon Info Surat: <a href="mailto:humasdeputi3@gmail.com">humasdeputi3@gmail.com</a>
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Pertemuan audiensi/diskusi terkait program pembudayaan olahraga dengan pejabat/pegawai yang ditunjuk di Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan terhadap layanan dapat disampaikan melalui : <a href="https://skm.kemenpora.go.id/form">https://skm.kemenpora.go.id/form</a>

### ***Manufacturing***

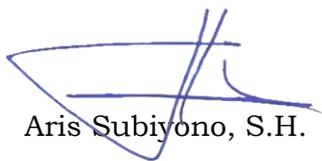
<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>2. Kepmenpora Nomor 61 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kemenpora;</li><li>3. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Keolahragaan.</li></ol>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang tunggu;</li><li>2. Buku bacaan;</li><li>3. AC;</li><li>4. Makanan ringan;</li><li>5. Ruang ibadah;</li><li>6. Tempat parkir Roda 2 dan Roda 4;</li><li>7. Toilet.</li></ol>
3	Jumlah pelaksana	Minimal 2 (dua) orang petugas yang ditunjuk untuk menyampaikan informasi.
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. SDM yang memiliki informasi terkait program kebudayaan olahraga;</li><li>2. SDM yang memiliki keterampilan memberikan saran, masukan, pertimbangan, solusi dan rekomendasi terhadap suatu permasalahan;</li><li>3. SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.</li></ol>
5	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Supervisi atasan langsung (minimal ketua tim);</li><li>2. Dilakukan pengelolaan pengaduan melalui website Kemenpora;</li><li>3. Dilakukan presensi kehadiran petugas serta peserta audiensi;</li><li>4. Dokumentasi dan atau publikasi audiensi.</li></ol>

6	Jaminan Pelayanan (siap melayani dengan hati)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Audiensi dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan;</li> <li>2. Audiensi diberikan oleh pejabat/pegawai yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</li> <li>3. Materi dipersiapkan sesuai dengan yang dimohonkan.</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya;</li> <li>2. Petugas memberikan pelayanan dengan ramah, tepat, lengkap, informatif, edukatif, dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>3. Petugas tidak membeda-bedakan pengunjung berdasarkan suku, ras, agama, golongan, dan lain sebagainya serta selalu menjaga etika;</li> <li>4. Petugas tidak menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun;</li> <li>2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat setelah audiensi selesai dilaksanakan;</li> <li>3. Dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</li> </ol>

Jakarta, 27 September 2024

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

Sekretaris Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga



Aris Subiyono, S.H.

NIP. 196504271991031002