

STANDAR PELAYANAN

KONSULTASI

Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Masyarakat menyampaikan surat permohonan tertulis YANG BERISI:<ul style="list-style-type: none">- Materi konsultasi secara jelas;- Waktu kunjungan konsultasi;- Nomor kontak personal yang dapat dihubungi.ditujukan ke alamat: Sekretariat Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga Jalan Gerbang Pemuda Nomor 3 Senayan Jakarta atau2. Hadir langsung di kantor Sekretariat Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga dan menyampaikan permohonan konsultasi secara jelas.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga/ Sekretaris Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga2. Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga/ Sekretaris Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga mendisposisikan surat permohonan kepada Asisten Deputi bidang yang bersangkutan3. Asisten Deputi bidang yang bersangkutan mendisposisikan/ menugaskan pejabat/ pegawai yang berkompeten untuk memberikan konsultasi

		<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"> 1. Kotak saran; 2. Halo Kemenpora : 1500-928; 3. Website : deputi4.kemenpora.go.id; 4. Twitter: @DepPrestasiOR 5. Instagram: deputi4menpora 6. LAPOR:

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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Presiden No. 57 Tahun 2015 tentang Kementerian Pemuda dan Olahraga

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

		lingkungan Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none">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