

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

*Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Audiensi dikirimkan ke alamat email <a href="mailto:persuratan@kemenpora.go.id">persuratan@kemenpora.go.id</a> / <a href="mailto:humasdeputi3@gmail.com">humasdeputi3@gmail.com</a> yang berisi;               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Maksud dan tujuan</li> <li>b. Urgensi dan relevansi</li> <li>b. Waktu audiensi</li> <li>c. Kontak/PIC yg dapat dihubungi</li> </ol> </li> <li>2. Kartu Identitas/Profil Organisasi pemohon.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyampaikan permohonan audiensi yang ditujukan kepada Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga paling lambat 7 hari kerja sebelum pelaksanaan audiensi;</li> <li>2. Koordinasi &amp; verifikasi dengan organisasi pemohon</li> <li>3. Konfirmasi audiensi diterima atau tidak</li> <li>4. Audiensi akan diterima oleh tim kerja humas pada Sekretariat Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga bersama dengan perwakilan dari Unit Kerja Keasdepan terkait;</li> <li>5. Audiensi dapat dilakukan secara daring dan luring</li> <li>6. Menawarkan pemohon audiensi secara (daring) online apabila tidak dapat dilakukan secara (luring) tatap muka</li> <li>7. Pemohon audiensi mengisi daftar hadir;</li> <li>8. Pemohon mengisi survei kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diterimanya.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan audiensi diterima kepada unit terkait selambatnya 3 hari kerja</li> <li>2. Koordinasi pelaksanaan audiensi dengan pemohon paling lambat 2 hari kerja setelah surat permohonan audiensi diterima melalui disposisi pimpinan</li> <li>3. Pelaksanaan audiensi dilakukan maksimal selama 90 menit</li> </ol>
4	Biaya/Tarif	Gratis/Tidak dipungut biaya oleh instansi

5	Produk Layanan	Pertemuan audiensi/diskusi terkait program pembudayaan olahraga ataupun topik yang disampaikan pemohon audiensi yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Kedeputian dengan pejabat/pegawai yang ditunjuk di Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga.
6	Penanganan Pengaduan,Saran, dan Masukan	Pengaduan terhadap layanan dapat disampaikan melalui : 1. SP4N LAPOR 2. Email : <a href="mailto:humasdeputi3@gmail.com">humasdeputi3@gmail.com</a> 3. WA : 085117410928

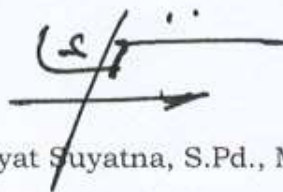
## ***Manufacturing***

<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. Ruang rapat, meja, kursi</li><li>3. Screen dan LCD projector</li><li>4. AC;</li><li>5. Ruang ibadah;</li><li>6. Tempat parkir Roda 2 dan Roda 4;</li><li>7. Toilet; dan</li><li>8. Air Minum/Snack</li><li>9. Aplikasi online meeting (apabila audiensi dilaksanakan secara daring)</li></ol>
3	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Paling sedikit 2 orang Penyampai informasi (anjak/perencana/analisis sdm)</li><li>2. 2 orang Petugas dokumentasi (pranata humas)</li></ol>
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. SDM yang memiliki informasi terkait program pembudayaan 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 SP4N LAPOR dan email <a href="mailto:humasdeputi3@gmail.com">humasdeputi3@gmail.com</a>;</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. Pejabat/Pegawai yang menerima audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</li> <li>3. Petugas memberikan pelayanan dengan ramah, tepat, lengkap, informatif, edukatif, dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>4. Petugas tidak membedakan pengunjung berdasarkan suku, ras, agama, golongan, dan lain sebagainya serta selalu menjaga etika;</li> <li>5. Petugas tidak menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat; dan</li> <li>6. Keselamatan peserta audiensi selama berada di lingkungan kantor Deputy Bidang Pembudayaan Olahraga menjadi tanggung jawab Deputy Bidang Pembudayaan Olahraga pada Kementerian Pemuda dan Olahraga (diantaranya tersedia APAR dan CCTV)</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; dan</li> <li>3. Dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</li> </ol>

Jakarta, 4 Desember 2025

Sekretaris Deputy Bidang Pembudayaan Olahraga



Yayat Suyatna, S.Pd., M.Pd