



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No. 1503, 2021

KEMENSETNEG. Pusat Pengelolaan. Komplek.
Gelanggang Olahraga. Bung Karno. Standar
Pelayanan Minimum.

PERATURAN MENTERI SEKRETARIS NEGARA REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 5 TAHUN 2021

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MINIMUM

PUSAT PENGELOLAAN KOMPLEK GELANGGANG OLAHRAGA BUNG KARNO

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI SEKRETARIS NEGARA REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 8 ayat (10),
Pasal 30 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Menteri Keuangan
Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan
Badan Layanan Umum, perlu menetapkan Peraturan Menteri
Sekretaris Negara tentang Standar Pelayanan Minimum Pusat
Pengelolaan Komplek Gelanggang Olahraga Bung Karno;

Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik
Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang
Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik
Indonesia tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran
Negara Nomor 4916);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang
Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran
Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48,
Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor
171) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan
Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan

- atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 171, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5340);
4. Peraturan Presiden Nomor 31 Tahun 2020 tentang Kementerian Sekretariat Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 45);
 5. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 9 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pusat Pengelolaan Komplek Gelanggang Olahraga Bung Karno (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1363);
 6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 38/PMK.05/2018 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Pusat Pengelolaan Komplek Gelanggang Olahraga Bung Karno pada Kementerian Sekretariat Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 513);
 7. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1013);
 8. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1046);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI SEKRETARIS NEGARA TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMUM PUSAT PENGELOLAAN KOMPLEK GELANGGANG OLAHRAGA BUNG KARNO.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Standar Pelayanan Minimum yang selanjutnya disingkat SPM adalah spesifikasi teknis tentang tolok ukur layanan minimum yang diberikan oleh Pusat Pengelolaan

Komplek Gelanggang Olahraga Bung Karno kepada masyarakat.

2. Badan Layanan Umum yang selanjutnya disingkat BLU adalah instansi di lingkungan Pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas.
3. Pusat Pengelolaan Komplek Gelanggang Olah Raga Bung Karno yang selanjutnya disingkat PPKGBK adalah BLU Kementerian Sekretariat Negara yang mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan Komplek Gelanggang Olahraga Bung Karno untuk menunjang kegiatan olahraga nasional dan melestarikan Gelanggang Olahraga Bung Karno sebagai peninggalan nasional.
4. Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan dukungan teknis dan administrasi serta analisis urusan pemerintahan di bidang kesekretariatan negara.
5. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesekretariatan negara.

Pasal 2

- (1) Peraturan Menteri ini dimaksudkan sebagai pedoman untuk mewujudkan terpenuhinya pelayanan oleh PPKGBK.
- (2) Peraturan Menteri ini bertujuan untuk:
 - a. menjadi pedoman dalam mencapai seluruh pelayanan secara komprehensif kepada pengguna layanan;
 - b. menjadi indikator standarisasi seluruh pelayanan sehingga perencanaan, pelaksanaan, pengawasan serta evaluasi dapat berjalan dengan efektif dan efisien; dan
 - c. memperbaiki proses bisnis internal dalam rangka meningkatkan tata kelola yang sesuai dengan kaidah-kaidah good corporate governance.

Pasal 3

Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, PPKGBK harus mempertimbangkan:

- a. kualitas layanan;
- b. pemerataan dan kesetaraan layanan;
- c. biaya; dan
- d. kemudahan untuk mendapatkan layanan.

Pasal 4

- (1) SPM PPKGBK meliputi:
 - a. tarif layanan, pertumbuhan hunian, dan sumber daya;
 - b. unit layanan, fasilitas olahraga, fasilitas non-olahraga, fasilitas umum, jenis layanan, indikator capaian dan standar layanan; dan
 - c. teknis dan proses layanan, penanganan pengaduan, pengawasan, serta evaluasi.
- (2) Layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi penggunaan:
 - a. Stadion Utama;
 - b. Istora;
 - c. Tenis dan Stadion Madya (Stadion Tenis);
 - d. Basket dan Aneka Lapangan;
 - e. Akuatik (Stadion Renang);
 - f. Gedung Serbaguna dan Masjid Al-Bina (Gedung Konvensi);
 - g. Gedung Direksi dan MOS (Kantor Pusat dan Menara Olahraga Senayan);
 - h. Parkir Timur dan Hutan Kota;
 - i. Kawasan; dan
 - j. GBK Arena (GBK Tower).
- (3) Ketentuan mengenai SPM PPKGBK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 5

PPKGBK dalam memberikan layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) diberikan secara manual maupun secara digital.

Pasal 6

Dalam hal penggunaan layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) belum maksimal, masyarakat dapat mengajukan pengaduan kepada PPKGBK.

Pasal 7

- (1) PPKGBK melakukan pengawasan dan evaluasi serta menyusun laporan pelaksanaan SPM PPKGBK.
- (2) Laporan pelaksanaan SPM PPKGBK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat realisasi dan evaluasi atas pelaksanaan SPM PPKGBK.
- (3) Laporan pelaksanaan SPM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada Menteri melalui Sekretaris Kementerian paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja setelah tahun berkenaan berakhir.

Pasal 8

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 31 Desember 2021

MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

PRATIKNO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 31 Desember 2021

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BENNY RIYANTO

LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 5 TAHUN 2021
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMUM
PUSAT PENGELOLAAN KOMPLEK
GELANGGANG OLAHRAGA BUNG KARNO

STANDAR PELAYANAN MINIMUM
PUSAT PENGELOLAAN KOMPLEK GELANGGANG OLAHRAGA BUNG KARNO

BAB I

TARIF LAYANAN, PERTUMBUHAN HUNIAN, DAN SUMBER DAYA

A. Tarif Layanan

Tarif layanan yang digunakan sebagai dasar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 38/PMK.05/2018 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum *jo* Keputusan Direktur Utama PPKGBK Nomor 99 Tahun 2019 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum PPKGBK *jo* Keputusan Direktur Utama PPKGBK Nomor 102 Tahun 2020 tentang Tarif Khusus Layanan Badan Layanan Umum PPKGBK.

B. Pertumbuhan Hunian

Capaian kinerja dapat diraih sesuai dengan komitmen atas rencana pertumbuhan hunian *venue-venue* yang telah disusun dengan rata-rata pertumbuhan tiap tahun, menyesuaikan dengan rencana strategis bisnis dan target yang diberikan kepada PPKGBK.

C. Sumber Daya

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima, diperlukan sumber daya yang terdiri atas sumber daya manusia serta sarana dan prasarana. Sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang terdapat pada PPKGBK adalah sebagai berikut.

1. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia yang ditetapkan oleh Kementerian dan didukung dengan sistem rekrutmen dan pengembangan pegawai.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana utama dan pendukung yang dimiliki oleh PPKGBK di setiap *venue* terdiri atas:

No.	<i>Venue</i>	Unit
1	Lapangan Sepakbola	1. Stadion Utama 2. Basket & Aneka Lapangan 3. Tenis dan Stadion Madya (Stadion Tenis)
2	Kolam Renang	Akuatik (Stadion Renang)
3	Lapangan Basket <i>Indoor</i>	1. Basket & Aneka Lapangan 2. GBK Arena (GBK Tower)
4	Lapangan Basket <i>Outdoor</i>	Basket & Aneka Lapangan
5	Lapangan Hoki	Basket & Aneka Lapangan
6	Lapangan Panahan	Basket & Aneka Lapangan
7	Lapangan Rugby	Basket & Aneka Lapangan
8	Lapangan Voli Pasir	Basket & Aneka Lapangan
9	Lapangan <i>Gateball</i>	Basket & Aneka Lapangan
10	Lapangan <i>Squash</i>	Basket & Aneka Lapangan
11	Lapangan Tenis	Tenis dan Stadion Madya (Stadion Tenis)
12	Lapangan Voli <i>Indoor</i>	GBK Arena (GBK Tower)
13	Lapangan <i>Baseball</i>	Tenis dan Stadion Madya (Stadion Tenis)
14	Lapangan <i>Softball</i>	Parkir Timur & Hutan Kota
15	Lapangan Badminton	GBK Arena (GBK Tower)
16	Lapangan Tenis Meja	GBK Arena (GBK Tower)
17	Lapangan Atletik	1. Stadion Utama 2. Tenis dan Stadion Madya (Stadion Tenis)

BAB II
 UNIT LAYANAN, FASILITAS OLAHRAGA, FASILITAS NON OLAHRAGA,
 FASILITAS UMUM, JENIS LAYANAN, INDIKATOR CAPAIAN
 DAN STANDAR LAYANAN

Unit layanan, fasilitas olahraga, fasilitas non olahraga, fasilitas umum, jenis layanan, indikator capaian, dan standar layanan merupakan uraian dari aspek dasar SPM yang dapat diobservasi untuk melihat ketercapaian yang menjadi acuan penilaian atas pelaksanaan pelayanan yang memenuhi persyaratan *SMART* (*Specific, Measurable, Attainable, Reliable and Timely*) berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum.

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
1	Stadion Utama	lapangan sepakbola lintasan atletik	ruang komersil parkir ruang ganti	toilet musholla	pelayanan penggunaan fasilitas untuk kegiatan olahraga	tersedianya SOP	100%
						ketersediaan sarana <i>booking</i> fasilitas	100%
						jam operasional sesuai jadwal penyewaan fasilitas	06.00-22.00
						ketersediaan tim teknik	satu tim
						ketersediaan tim operasional	satu tim
						ketersediaan tim kebersihan dan	tersedia

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						keamanan	
						ketersediaan fasilitas penunjang	tersedia
						kepuasan pelanggan	≥70%
						kualitas rumput lapangan sepakbola	bebas hama, bebas gulma, subur, hijau dan rapat
						pelaksanaan perbaikan sarana dan prasarana	fungsi dan kondisi 100%
					pelayanan penggunaan	tersedianya SOP	100%
					fasilitas untuk kegiatan non olahraga	ketersediaan sarana booking fasilitas	100%
						ketersediaan tim teknik	satu tim
						ketersediaan tim operasional	satu tim
						ketersediaan tim kebersihan dan	tersedia

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						keamanan	
						fasilitas penunjang	tersedia
						kepuasan pelanggan	≥70%
						pelaksanaan perbaikan sarana dan prasarana	fungsi dan kondisi 100%
					penyewaan melalui <i>online reservation</i>	tersedianya SOP	100%
						tersedianya layanan <i>online booking</i> yang handal pada saat jam pelayanan	down time < 1 hari
						jam buka pelayanan melalui website	24 jam
						tersedianya bukti invoice setelah pemesanan	< 1 jam
						pengguna wajib mendapat bukti validasi atas pembayaran	tersedia
						ketersediaan	satu

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						petugas Call/online response	petugas
						tercapainya pertumbuhan tingkat hunian	sesuai target
						kepuasan pelanggan	≥70%
					penyewaan melalui <i>offline reservation</i>	tersedianya SOP	100%
						analisa proposal pengajuan sewa/kegiatan	minimal 9 hari kerja
						kepuasan pelanggan	≥70%
					pemenuhan fasilitas dan <i>utilitas publik</i>	tersedianya SOP	100%
						kemampuan menyediakan prasarana terkait seperti jalan, drainase, sanitasi, air limbah dan persampahan	tersedia
						kemampuan menyediakan sarana pelayanan	tersedia

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						umum	
						kemampuan menyediakan utilitas umum seperti jaringan listrik, jalan/akses dan sarana penerangan jalan umum	tersedia
2	Istora		hall istora ruang komersil parkir	toilet musholla	pelayanan penggunaan fasilitas untuk kegiatan non olahraga	tersedianya SOP	100%
						ketersediaan sarana booking fasilitas	100%
						ketersediaan tim teknik	satu tim
						ketersediaan tim operasional	satu tim
						ketersediaan tim kebersihan dan keamanan	tersedia
						ketersediaan fasilitas penunjang	100%
						kepuasan pelanggan	≥70%

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						pelaksanaan perbaikan sarana dan prasarana	fungsi dan kondisi 100%
					penyewaan melalui online reservation	tersedianya SOP	100%
						tersedianya layanan online booking yang handal pada saat jam pelayanan	down time < 1 Hari
						jam buka pelayanan melalui website	24 Jam
						tersedianya bukti invoice setelah pemesanan	< 1 Jam
						pengguna wajib mendapat bukti validasi atas pembayaran	tersedia
						ketersediaan Petugas call / online response	satu petugas
						tercapainya pertumbuhan	sesuai target

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						tingkat hunian	
						kepuasan pelanggan	≥70%
					penyewaan melalui <i>offline reservation</i>	tersedianya SOP	100%
						analisa proposal pengajuan sewa/ kegiatan	minimal 9 hari kerja
						kepuasan pelanggan	≥70%
					pemenuhan fasilitas dan utilitas publik	tersedianya SOP	100%
						kemampuan menyediakan prasarana terkait seperti jalan, drainase, sanitasi, air limbah dan persampahan	tersedia
						kemampuan menyediakan sarana pelayanan umum	tersedia
						kemampuan menyediakan utilitas umum seperti	tersedia

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						jaringan listrik, jalan/akses dan sarana penerangan jalan umum	
3	Tenis dan Stadion Madya (Stadion Tenis)	lapangan sepakbola lapangan tenis lapangan baseball lapangan atletik	hall tenis Indoor ruang komersil parkir	toilet musholla	pelayanan penggunaan fasilitas untuk kegiatan olahraga	tersedianya SOP ketersediaan sarana booking fasilitas jam operasional sesuai jadwal penyewaan fasilitas ketersediaan tim teknik ketersediaan tim operasional ketersediaan tim kebersihan dan keamanan fasilitas penunjang kepuasan pelanggan	100% 100% 06.00-22.00 satu tim satu tim tersedia tersedia ≥70%

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						kualitas rumput lapangan sepakbola	bebas hama, bebas gulma, subur, hijau dan rapat
						pelaksanaan perbaikan sarana dan prasarana	fungsi dan kondisi 100%
					pelayanan penggunaan	tersedianya SOP	100%
					fasilitas untuk kegiatan non-olahraga	ketersediaan sarana booking fasilitas	100%
						ketersediaan tim teknik	satu tim
						ketersediaan tim operasional	satu tim
						ketersediaan tim kebersihan dan keamanan	tersedia
						ketersediaan fasilitas penunjang	100%
						kepuasan pelanggan	≥70%

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						pelaksanaan perbaikan sarana dan prasarana	Fungsi dan Kondisi 100%
					penyewaan melalui <i>online reservation</i>	tersedianya SOP	100%
						tersedianya layanan <i>online booking</i> yang handal pada saat jam pelayanan	down time < 1 hari
						jam buka pelayanan melalui website	24 jam
						tersedianya bukti invoice setelah pemesanan	< 1 jam
						pengguna wajib mendapat bukti validasi atas pembayaran	tersedia
						ketersediaan petugas call / <i>online response</i>	satu petugas
						tercapainya pertumbuhan	sesuai target

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						tingkat hunian	
						kepuasan pelanggan	≥70%
					penyewaan melalui <i>offline reservation</i>	tersedianya SOP	100%
						analisa proposal pengajuan sewa/ kegiatan	minimal 9 hari kerja
						kepuasan pelanggan	≥70%
					pemenuhan fasilitas dan utilitas publik	tersedianya SOP	100%
						kemampuan menyediakan prasarana terkait seperti jalan, drainase, sanitasi, air limbah dan persampahan	tersedia
						kemampuan menyediakan sarana pelayanan umum	tersedia
						kemampuan menyediakan utilitas umum seperti	tersedia

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						jaringan listrik, jalan/akses dan sarana penerangan jalan umum	
4	Basket dan Aneka Lapangan	lapangan panahan lapangan rugby lapangan voli pasir lapangan gateball lapangan squash	ruang komersil hall basket parkir	toilet musholla	pelayanan penggunaan fasilitas untuk kegiatan olahraga	tersedianya SOP ketersediaan sarana booking fasilitas jam operasional sesuai jadwal penyewaan fasilitas ketersediaan tim teknik ketersediaan tim operasional ketersediaan tim kebersihan dan keamanan ketersediaan fasilitas penunjang kepuasan pelanggan	100% 100% 06.00-22.00 satu tim satu tim tersedia tersedia ≥70%

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						kualitas rumput lapangan sepakbola	bebas hama, bebas gulma, subur, hijau dan rapat
						pelaksanaan perbaikan sarana dan prasarana	fungsi dan kondisi 100%
					pelayanan penggunaan	tersedianya SOP	100%
					fasilitas untuk kegiatan non-olahraga	ketersediaan sarana booking fasilitas	100%
						ketersediaan tim teknik	satu tim
						ketersediaan tim operasional	satu tim
						ketersediaan tim kebersihan dan keamanan	tersedia
						ketersediaan fasilitas penunjang	100%
						kepuasan pelanggan	≥70%

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						pelaksanaan perbaikan sarana dan prasarana	fungsi dan kondisi 100%
					penyewaan melalui online reservation	tersedianya SOP	100%
						tersedianya layanan online booking yang handal pada saat jam pelayanan	down time < 1 hari
						jam buka pelayanan melalui website	24 jam
						tersedianya bukti invoice setelah pemesanan	< 1 jam
						pengguna wajib mendapat bukti validasi atas pembayaran	tersedia
						ketersediaan petugas call/online response	satu petugas
						tercapainya pertumbuhan	sesuai target

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						tingkat hunian	
						kepuasan pelanggan	≥70%
					penyewaan melalui <i>offline reservation</i>	tersedianya SOP	100%
						analisa proposal pengajuan sewa/ kegiatan	minimal 9 Hari kerja
						kepuasan pelanggan	≥70%
					pemenuhan fasilitas dan utilitas publik	tersedianya sop	100%
						kemampuan menyediakan prasarana terkait seperti jalan, drainase, sanitasi, air limbah dan persampahan	tersedia
						kemampuan menyediakan sarana pelayanan umum	tersedia
						kemampuan menyediakan utilitas umum seperti	tersedia

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						jaringan listrik, jalan/akses dan sarana penerangan jalan umum	
						ketersediaan toilet umum di setiap venue dan kawasan	tersedia
5	Akuatik (Stadion Renang)	kolam renang	ruang komersil parkir	toilet musholla	pelayanan penggunaan fasilitas untuk kegiatan olahraga	tersedianya SOP	100%
						ketersediaan sarana booking fasilitas	100%
						jam operasional sesuai jadwal penyewaan fasilitas	06.00-22.00
						ketersediaan tim teknik	satu tim
						ketersediaan tim operasional	satu tim
						ketersediaan tim kebersihan dan keamanan	tersedia

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						ketersediaan fasilitas penunjang	tersedia
						kepuasan pelanggan	≥70%
						pelaksanaan perbaikan sarana dan prasarana	fungsi dan kondisi 100%
					pelayanan penggunaan	tersedianya sop	100%
					fasilitas untuk kegiatan non-olahraga	ketersediaan sarana booking fasilitas	100%
						ketersediaan tim teknik	satu tim
						ketersediaan tim operasional	satu tim
						ketersediaan tim kebersihan dan keamanan	tersedia
						ketersediaan fasilitas penunjang	tersedia
						kepuasan pelanggan	≥70%
						pelaksanaan perbaikan sarana dan	fungsi dan kondisi

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						prasarana	100%
					penyewaan melalui <i>online reservation</i>	tersedianya SOP	100%
						tersedianya layanan <i>online booking</i> yang handal pada saat jam pelayanan	down time < 1 hari
						jam buka pelayanan melalui website	24 jam
						tersedianya bukti invoice setelah pemesanan	< 1 jam
						pengguna wajib mendapat bukti validasi atas pembayaran	tersedia
						ketersediaan petugas call/ <i>online response</i>	satu petugas
						tercapainya pertumbuhan tingkat hunian	sesuai target

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						kepuasan pelanggan	≥70%
					penyewaan melalui <i>offline reservation</i>	tersedianya SOP	100%
						analisa proposal pengajuan sewa/ kegiatan	minimal 9 hari kerja
						kepuasan pelanggan	≥70%
					pemenuhan fasilitas dan utilitas publik	tersedianya sop	100%
						kemampuan menyediakan prasarana terkait seperti jalan, drainase, sanitasi, air limbah dan persampahan	tersedia
						kemampuan menyediakan sarana pelayanan umum	tersedia
						kemampuan menyediakan utilitas umum seperti jaringan listrik,	tersedia

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						jalan/akses dan sarana penerangan jalan umum	
6	Gedung Serbaguna dan Masjid Al-Bina (Gedung Konvensi)		ruang serba guna aula masjid al-bina parkir	mesjid toilet musholla	<p>pelayanan penggunaan fasilitas untuk kegiatan non-olahraga</p> <p>penyewaan melalui</p>	<p>tersedianya SOP</p> <p>ketersediaan sarana booking fasilitas</p> <p>ketersediaan tim teknik</p> <p>ketersediaan tim operasional</p> <p>ketersediaan tim kebersihan dan keamanan</p> <p>ketersediaan fasilitas penunjang</p> <p>kepuasan pelanggan</p> <p>pelaksanaan perbaikan sarana dan prasarana</p> <p>tersedianya SOP</p>	<p>100%</p> <p>100%</p> <p>satu tim</p> <p>satu tim</p> <p>tersedia</p> <p>tersedia</p> <p>≥70%</p> <p>fungsi dan kondisi 100%</p> <p>100%</p>

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
					<i>online reservation</i>	tersedianya layanan online booking yang handal pada saat jam pelayanan	down time < 1 hari
						jam buka pelayanan melalui website	24 jam
						tersedianya bukti invoice setelah pemesanan	< 1 jam
						pengguna wajib mendapat bukti validasi atas pembayaran	tersedia
						ketersediaan petugas call / online response	satu petugas
						tercapainya pertumbuhan tingkat hunian	sesuai target
						kepuasan pelanggan	≥70%
					penyewaan melalui	tersedianya SOP	100%

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
					<i>offline reservation</i>	analisa proposal pengajuan sewa/kegiatan	minimal 9 hari kerja
						kepuasan pelanggan	≥70%
					pemenuhan fasilitas dan utilitas publik	tersedianya sop	100%
						kemampuan menyediakan prasarana terkait seperti jalan, drainase, sanitasi, air limbah dan persampahan	tersedia
						kemampuan menyediakan sarana pelayanan umum	tersedia
						kemampuan menyediakan utilitas umum seperti jaringan listrik, jalan/akses dan sarana penerangan jalan umum	tersedia

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
7	Gedung Direksi dan MOS (Kantor Pusat dan Menara Olahraga Senayan)		sewa ruang	toilet musholla	pelayanan penggunaan fasilitas untuk kegiatan non-olahraga	tersedianya SOP	100%
						ketersediaan sarana booking fasilitas	100%
						ketersediaan tim Teknik	satu tim
						ketersediaan tim operasional	satu tim
						ketersediaan tim kebersihan dan keamanan	tersedia
						ketersediaan fasilitas penunjang	tersedia
						Kepuasan pelanggan	≥70%
						pelaksanaan perbaikan sarana dan prasarana	fungsi dan kondisi 100%
					penyewaan melalui <i>offline reservation</i>	tersedianya SOP	100%
						analisa proposal pengajuan sewa/kegiatan	minimal 9 hari kerja

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						kepuasan pelanggan	≥70%
					pemenuhan fasilitas dan utilitas publik	tersedianya SOP	100%
						kemampuan menyediakan prasarana terkait seperti jalan, drainase, sanitasi, air limbah dan persampahan	tersedia
8	Parkir Timur dan Hutan Kota	lapangan softball	sewa ruang parkir	toilet musholla	pelayanan penggunaan fasilitas untuk kegiatan olahraga	tersedianya SOP	100%
						ketersediaan sarana booking fasilitas	100%
						jam operasional sesuai jadwal penyewaan fasilitas	06.00-22.00
						ketersediaan tim teknik	satu tim
						ketersediaan tim operasional	satu tim
						ketersediaan tim kebersihan	tersedia

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						dan keamanan	
						ketersediaan fasilitas penunjang	tersedia
						kepuasan pelanggan	≥70%
						pelaksanaan perbaikan sarana dan prasarana	fungsi dan kondisi 100%
					pelayanan penggunaan fasilitas untuk kegiatan non-olahraga	tersedianya SOP	100%
						ketersediaan sarana booking fasilitas	100%
						ketersediaan tim teknik	satu tim
						ketersediaan tim operasional	satu tim
						ketersediaan tim kebersihan dan keamanan	tersedia
						ketersediaan fasilitas penunjang	tersedia
						kepuasan pelanggan	≥70%

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						pelaksanaan perbaikan sarana dan prasarana	fungsi dan kondisi 100%
					penyewaan melalui <i>online reservation</i>	tersedianya SOP	100%
						tersedianya layanan online booking yang handal pada saat jam pelayanan	down time < 1 hari
						jam buka pelayanan melalui website	24 jam
						tersedianya bukti invoice setelah pemesanan	< 1 jam
						pengguna wajib mendapat bukti validasi atas pembayaran	tersedia
						ketersediaan petugas call / online response	satu petugas
						tercapainya pertumbuhan	sesuai target

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						tingkat hunian	
						kepuasan pelanggan	≥70%
					penyewaan melalui <i>offline reservation</i>	tersedianya SOP	100%
						analisa proposal pengajuan sewa/kegiatan	minimal 9 hari kerja
						kepuasan pelanggan	≥70%
					pemenuhan fasilitas dan utilitas publik	tersedianya SOP	100%
						kemampuan menyediakan prasarana terkait seperti jalan, drainase, sanitasi, air limbah dan persampahan	tersedia
						kemampuan menyediakan sarana pelayanan umum	tersedia
						kemampuan menyediakan utilitas umum seperti	tersedia

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						jaringan listrik, jalan/akses dan sarana penerangan jalan umum	
9	Kawasan		a. plaza barat b. plaza timur c. plaza tenggara d. plaza utara e. plaza sudirman f. parkir selatan	toilet musholla	<p>pelayanan penggunaan</p> <p>fasilitas untuk kegiatan non-olahraga</p> <p>penyewaan</p>	<p>Tersedianya SOP</p> <p>Ketersediaan sarana booking fasilitas</p> <p>Ketersediaan Tim Teknik</p> <p>Ketersediaan Tim Operasional</p> <p>Ketersediaan Tim Kebersihan dan Keamanan</p> <p>Ketersediaan Fasilitas Penunjang</p> <p>Kepuasan Pelanggan</p> <p>Pelaksanaan perbaikan Sarana dan Prasarana</p> <p>tersedianya</p>	<p>100%</p> <p>100%</p> <p>Satu Tim</p> <p>Satu Tim</p> <p>Tersedia</p> <p>Tersedia</p> <p>≥70%</p> <p>Fungsi dan Kondisi 100%</p> <p>100%</p>

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
					melalui <i>offline reservation</i>	SOP analisa proposal pengajuan sewa/kegiatan kepuasan Pelanggan	minimal 9 hari kerja ≥70%
					penyewaan melalui <i>online reservation</i>	tersedianya SOP tersedianya layanan online booking yang handal pada saat jam pelayanan	100% down time < 1 hari
						jam buka pelayanan melalui website	24 jam
						tersedianya bukti invoice setelah pemesanan	< 1 jam
						pengguna wajib mendapat bukti validasi atas pembayaran	tersedia
						ketersediaan petugas call /	satu petugas

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						online response	
						tercapainya pertumbuhan tingkat hunian	sesuai target
						kepuasan pelanggan	≥70%
					pemenuhan fasilitas dan utilitas publik	tersedianya SOP	100%
						kemampuan menyediakan prasarana terkait seperti jalan, drainase, sanitasi, air limbah dan persampahan	tersedia
						kemampuan menyediakan sarana pelayanan umum	tersedia
						kemampuan menyediakan utilitas umum seperti jaringan listrik, jalan/akses dan sarana penerangan	tersedia

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						jalan umum	
10	GBK Arena (GBK Tower)	lapangan voli indoor lapangan badminton lapangan tenis meja lapangan basket indoor	sewa ruang aula gbk arena parkir	toilet musholla	pelayanan penggunaan fasilitas untuk kegiatan olahraga	tersedianya SOP ketersediaan sarana booking fasilitas jam operasional sesuai jadwal penyewaan fasilitas ketersediaan tim teknik ketersediaan tim operasional ketersediaan tim kebersihan dan keamanan ketersediaan fasilitas penunjang kepuasan pelanggan pelaksanaan perbaikan sarana dan prasarana	100% 100% 06.00-22.00 satu tim satu tim tersedia tersedia ≥70% fungsi dan kondisi 100%

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
					pelayanan penggunaan	tersedianya SOP	100%
					fasilitas untuk kegiatan non-olahraga	ketersediaan sarana booking fasilitas	100%
						ketersediaan tim teknik	satu tim
						ketersediaan tim operasional	satu tim
						ketersediaan tim kebersihan dan keamanan	tersedia
						ketersediaan fasilitas penunjang	tersedia
						kepuasan pelanggan	≥70%
						pelaksanaan perbaikan sarana dan prasarana	fungsi dan kondisi 100%
						penyewaan melalui <i>online reservation</i>	tersedianya SOP
						tersedianya layanan <i>online booking</i> yang handal pada saat jam	down time < 1 hari

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						pelayanan	
						jam buka pelayanan melalui website	24 jam
						tersedianya bukti invoice setelah pemesanan	< 1 jam
						pengguna wajib mendapat bukti validasi atas pembayaran	tersedia
						ketersediaan petugas call / online response	satu petugas
						tercapainya pertumbuhan tingkat hunian	sesuai target
						kepuasan pelanggan	≥70%
					pemenuhan fasilitas dan utilitas publik	tersedianya SOP	100%
						kemampuan menyediakan prasarana terkait seperti jalan,	tersedia

No	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						drainase, sanitasi, air limbah dan persampahan	
						kemampuan menyediakan sarana pelayanan umum	tersedia
						kemampuan menyediakan utilitas umum seperti jaringan listrik, jalan/akses dan sarana penerangan jalan umum	tersedia

BAB III

TEKNIS DAN PROSES LAYANAN, PENANGANAN PENGADUAN, PENGAWASAN, DAN EVALUASI

A. Teknis dan Proses Layanan

Teknis dan proses layanan merupakan aspek minimal yang harus dimiliki dalam menentukan kualitas layanan yang ditetapkan oleh Keputusan Direktur Utama PPKGBK.

B. Penanganan Pengaduan

1. Pengaduan dari pengguna layanan yang berkaitan dengan pelayanan pada PPKGBK disampaikan kepada Direktur Utama PPKGBK.
2. Direktur Utama PPKGBK dapat mendelegasikan wewenang kepada Direktur Keuangan, Direktur Pembangunan dan Pengembangan Usaha, dan Direktur Umum untuk menindaklanjuti pengaduan sesuai dengan substansi pengaduan.
3. Direktur Keuangan, Direktur Pembangunan dan Pengembangan Usaha, dan Direktur Umum beserta pegawai menindaklanjuti pengaduan sesuai dengan substansi pengaduan.

C. Pengawasan

Pengawasan dan pelaporan dilaksanakan oleh satuan pemeriksaan intern setiap tahun untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan di lingkungan PPKGBK sesuai dengan SPM yang telah ditetapkan.

D. Evaluasi

Evaluasi merupakan proses identifikasi dan menilai keberhasilan pencapaian pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mengukur kinerja PPKGBK.

BAB IV
PENUTUP

SPM ini merupakan pedoman bagi PPKGBK dalam upaya mewujudkan pencapaian layanan minimum dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai tugas dan fungsinya melaksanakan pengelolaan kompleks Gelanggang Olahraga Bung Karno untuk menunjang kegiatan olahraga nasional dan melestarikan Gelanggang Olahraga Bung Karno sebagai peninggalan nasional.

Ketentuan yang tertuang di dalam SPM ini agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh rasa tanggung jawab oleh seluruh pejabat dan pegawai pada PPKGBK.

MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

PRATIKNO