



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.495, 2022

KEMENSESNEG. Pusat Pengelolaan Komplek
Kemayoran. SPM.

PERATURAN MENTERI SEKRETARIS NEGARA REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 3 TAHUN 2022

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MINIMUM

PUSAT PENGELOLAAN KOMPLEK KEMAYORAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI SEKRETARIS NEGARA REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 8 ayat (10) serta 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 Kemayoran;

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 Republik Indonesia 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 4502) 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 10 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pusat Pengelolaan Komplek Kemayoran (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1364);
 6. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1013);
 7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1046);
 8. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 105/PMK.05/2021 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Pusat Pengelolaan Komplek Kemayoran pada Kementerian Sekretariat Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 890);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN MENTERI SEKRETARIS NEGARA TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMUM PUSAT PENGELOLAAN KOMPLEK KEMAYORAN.**

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 Kemayoran.

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 Kemayoran yang selanjutnya disebut PPK Kemayoran adalah BLU Kementerian Sekretariat Negara yang mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengelolaan kawasan Komplek Kemayoran.
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 PPK Kemayoran.
- (2) Peraturan Menteri ini bertujuan untuk menjamin:
 - a. terlaksananya prosedur layanan secara transparan dan akuntabel;
 - b. terpenuhinya kualitas, efektivitas, dan efisiensi layanan; dan
 - c. konsistensi perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi atas pelaksanaan layanan.

Pasal 3

Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, PPK Kemayoran harus mempertimbangkan:

- a. kualitas layanan;
- b. pemerataan dan kesetaraan layanan;

- c. biaya; dan
- d. kemudahan untuk mendapatkan layanan.

Pasal 4

- (1) SPM PPK Kemayoran meliputi:
 - a. tarif layanan, keberhasilan pemenuhan layanan, dan sumber daya;
 - b. unit layanan, 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) terdiri atas:
 - a. tanah, bangunan, dan ruangan;
 - b. administrasi pertanahan;
 - c. air bersih;
 - d. media promosi; dan
 - e. sarana olahraga dan fasilitas lainnya.
- (3) Ketentuan mengenai SPM PPK Kemayoran dan layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 5

Pemberian layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) dapat diberikan baik 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 PPK Kemayoran.

Pasal 7

- (1) PPK Kemayoran melakukan pengawasan dan evaluasi serta menyusun laporan pelaksanaan SPM PPK Kemayoran.

- (2) Laporan pelaksanaan SPM PPK Kemayoran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat realisasi dan evaluasi atas pelaksanaan SPM PPK Kemayoran.
- (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 18 Mei 2022

MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

PRATIKNO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 20 Mei 2022

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

YASONNA H. LAOLY

LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 3 TAHUN 2022
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMUM
PUSAT PENGELOLAAN KOMPLEK
KEMAYORAN

STANDAR PELAYANAN MINIMUM
PUSAT PENGELOLAAN KOMPLEK KEMAYORAN

BAB I

TARIF LAYANAN, KEBERHASILAN PEMENUHAN LAYANAN,
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 105/PMK.05/2021 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Pusat Pengelolaan Komplek Kemayoran pada Kementerian Sekretariat Negara.

B. Keberhasilan Pemenuhan Layanan

Kebahagiaan Pemenuhan Layanan dapat dicapai sesuai dengan target atas penerimaan negara bukan pajak yang telah disusun setiap tahun, menyesuaikan dengan rencana strategis bisnis PPK Kemayoran.

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 PPK Kemayoran 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

a. Gedung kantor yang berlokasi strategis dan tersedia ruangan representatif antara lain:

- 1) Ruang kerja Direksi, Kepala Satuan Pemeriksaan Intern, Kepala Divisi, Kepala Unit, staf, dan tenaga pendukung lainnya;
- 2) Ruang rapat;
- 3) Ruang server;
- 4) Lobi;
- 5) Ruang pelayanan dan pengaduan;
- 6) Ruang penunjang lainnya;

b. Peralatan dan mesin antara lain berupa perangkat keras seperti komputer/laptop yang memenuhi spesifikasi yang memadai, perangkat alat komunikasi seperti telepon dan faksimile, serta perangkat penunjang lainnya seperti mesin fotokopi.

c. Perangkat lunak/layanan berbasis aplikasi daring.

d. Basis data/informasi yang selalu diperbarui.

e. Kendaraan operasional kawasan dan alat berat yang mendukung pengelolaan kawasan seperti mobil penyapu jalan, mobil derek, mobil penyiram, truk pengangkut sampah, dan lain-lain;

f. Sarana dan prasarana lainnya sesuai dengan kebutuhan yang telah direncanakan.

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

Unit layanan, 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.

A. Layanan Tanah, Bangunan, dan Ruangan

No.	Rincian Jenis Layanan	Fasilitas Umum	Kegiatan Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
1	Layanan Tanah				
	a Penempatan Kabel, Pipa, dan infrastruktur lainnya	Jalur Utilitas	Pelayanan Penempatan Kabel, Pipa, dan infrastruktur lainnya	Tersedianya SOP	100%
				Ketersediaan Tenaga Pendamping Teknis	Tersedia
				Ketersediaan Tenaga Pendamping Operasional	Tersedia
				Ketersediaan Tenaga Kebersihan dan Keamanan	Tersedia
				Ketersediaan Fasilitas Penunjang	Tersedia
				Kepuasan Pelanggan	≥ 80%

No.	Rincian Jenis Layanan	Fasilitas Umum	Kegiatan Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
				Waktu Pelayanan	08.00 s.d. 15.00 WIB
			Pemenuhan Fasilitas dan Utilitas Publik	Tersedianya SOP Ketersediaan Jaringan Listrik, Jalan/Akses, dan Sarana Penerangan Jalan Umum	100% Tersedia
	b. Penempatan Menara Base Transceiver Station (BTS)	a. Lahan Kosong b. Jaringan c. Listrik Penerangan Jalan Umum	Pelayanan Penempatan Menara Base Transceiver Station (BTS)	Tersedianya SOP	100%
Ketersediaan Tenaga Pendamping Teknis				Tersedia	
Ketersediaan Tenaga Pendamping Operasional				Tersedia	
Ketersediaan Tenaga Kebersihan dan Keamanan				Tersedia	
Ketersediaan Fasilitas Penunjang				Tersedia	
Kepuasan Pelanggan				≥ 80%	
Waktu Pelayanan				08.00 s.d. 15.00 WIB	

No.	Rincian Jenis Layanan	Fasilitas Umum	Kegiatan Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
	c. Pemasangan <i>Base Tranceiver Station</i> (BTS) Hotel	a. Lahan Kosong b. Jaringan Listrik c. Penerangan Jalan Umum	Pelayanan	Tersedianya SOP	100%
			Penempatan <i>Menara Base Tranceiver Station</i> (BTS) Hotel	Ketersediaan Tenaga Pendamping Teknis	Tersedia
				Ketersediaan Tenaga Pendamping Operasional	Tersedia
				Ketersediaan Tenaga Kebersihan dan Keamanan	Tersedia
				Ketersediaan Fasilitas Penunjang	Tersedia
				Kepuasan Pelanggan	≥ 80%
				Waktu Pelayanan	08.00 s.d. 15.00 WIB
	d. Bangunan <i>Ducting</i> Utilitas Terpadu, <i>Mainhole</i> , <i>Handhole</i> , Bak <i>Valve</i> , dan Bangunan Pelengkap Lainnya	Jalur Utilitas	Penempatan Bangunan <i>Ducting</i> Utilitas Terpadu, <i>Mainhole</i> , <i>Handhole</i> , Bak <i>Valve</i> , dan Bangunan Pelengkap Lainnya	Tersedianya SOP	100%
				Ketersediaan Tenaga Pendamping Teknis	Tersedia
				Ketersediaan Tenaga Pendamping Operasional	Tersedia
				Ketersediaan Tenaga	Tersedia

No.	Rincian Jenis Layanan	Fasilitas Umum	Kegiatan Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan	
				Kebersihan dan Keamanan		
				Ketersediaan Fasilitas Penunjang	Tersedia	
				Kepuasan Pelanggan	≥ 80%	
				Waktu Pelayanan	08.00 s.d. 15.00 WIB	
	e. Pemanfaatan Lahan Sementara	a. Lahan kosong b. Jaringan listrik c. Jaringan air bersih d. Jaringan Penerangan jalan umum	Pelayanan Pemanfaatan Lahan Sementara	Tersedianya SOP	100%	
				Ketersediaan Tenaga Pendamping Teknis	Tersedia	
				Ketersediaan Tenaga Pendamping Operasional	Tersedia	
				Ketersediaan Tenaga Kebersihan dan Keamanan	Tersedia	
				Ketersediaan Fasilitas Penunjang	Tersedia	
				Kepuasan Pelanggan	≥ 80%	
				Waktu Pelayanan	08.00 s.d. 15.00 WIB	
				Pemenuhan Fasilitas dan	Tersedianya SOP	100%

No.	Rincian Jenis Layanan	Fasilitas Umum	Kegiatan Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
			Utilitas Publik	Ketersediaan Jaringan Listrik, Jalan/Akses, dan Sarana Penerangan Jalan Umum	Tersedia
2	Layanan Bangunan				
	a. Lantai Dasar Rumah Susun (Rusun Apron, Boeing, Dakota, Conver)	a. Jaringan Listrik b. Jaringan Air Bersih	Pelayanan Pemanfaatan Bangunan Rusun Lantai Dasar	Tersedianya SOP	100%
				Ketersediaan Tenaga Pendamping Teknis	Tersedia
				Ketersediaan Tenaga Pendamping Operasional	Tersedia
				Ketersediaan Tenaga Kebersihan dan Keamanan	Tersedia
				Ketersediaan Fasilitas Penunjang	Tersedia
				Kepuasan Pelanggan	≥ 80%
				Waktu Pelayanan	08.00 s.d. 15.00 WIB

No.	Rincian Jenis Layanan	Fasilitas Umum	Kegiatan Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
			Pemenuhan Fasilitas dan Utilitas Publik	Tersedianya SOP Ketersediaan Jaringan Listrik, Air Bersih, Jalan/ Akses, dan Sarana Penerangan Jalan Umum	100% Tersedia
	b. Lantai Dasar Unit Satuan Rumah Susun (Rusun Tahap Tiga)	a. Jaringan b. Listrik Jaringan Air Bersih	Pelayanan Pemanfaatan Bangunan Rusun Lantai Dasar	Tersedianya SOP Ketersediaan Tenaga Pendamping Teknis Ketersediaan Tenaga Pendamping Operasional Ketersediaan Tenaga Kebersihan dan Keamanan Ketersediaan Fasilitas Penunjang Kepuasan Pelanggan Waktu Pelayanan	100% Tersedia Tersedia Tersedia Tersedia ≥ 80% 08.00 s.d. 15.00 WIB

No.	Rincian Jenis Layanan	Fasilitas Umum	Kegiatan Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
			Pemenuhan Fasilitas dan Utilitas Publik	Tersedianya SOP Ketersediaan Jaringan Listrik, Air Bersih, Jalan/ Akses, dan Sarana Penerangan Jalan Umum	100% Tersedia
3	Layanan Ruangan				
	a. Ruang Gedung	a. Jaringan b. Listrik Jaringan Air Bersih c. Toilet d. Musala e. Parkir	Pelayanan Pemanfaatan Ruang Gedung	Tersedianya SOP Ketersediaan Tenaga Pendamping Teknis Ketersediaan Tenaga Pendamping Operasional Ketersediaan Tenaga Kebersihan dan Keamanan Ketersediaan Fasilitas Penunjang	100% Tersedia Tersedia Tersedia

No.	Rincian Jenis Layanan	Fasilitas Umum	Kegiatan Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
				Kepuasan Pelanggan	≥ 80%
				Pelaksanaan Perbaikan Sarana dan Prasarana	Fungsi dan Kondisi 100%
				Waktu Pelayanan	08.00 s.d. 15.00 WIB
			Pemenuhan Fasilitas dan Utilitas Publik	Tersedianya SOP	100%
				Ketersediaan Jalan, Drainase, Sanitasi, Air Bersih, Air Limbah, dan Persampahan	Tersedia
	b. Ruang Auditorium	a. Jaringan Listrik	Pelayanan Pemanfaatan Ruang Auditorium	Tersedianya SOP	100%
		b. Jaringan Air Bersih		Ketersediaan Tenaga Pendamping Teknis	Tersedia
		c. Toilet		Ketersediaan Tenaga Pendamping Operasional	Tersedia
		d. Musala		Ketersediaan Tenaga Kebersihan dan Keamanan	Tersedia
		e. Parkir			

No.	Rincian Jenis Layanan	Fasilitas Umum	Kegiatan Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
				Ketersediaan Fasilitas Penunjang	Tersedia
				Kepuasan Pelanggan	≥ 80%
				Pelaksanaan Perbaikan Sarana dan Prasarana	Fungsi dan Kondisi 100%
				Waktu Pelayanan	08.00 s.d. 15.00 WIB
			Pemenuhan Fasilitas dan Utilitas Publik	Tersedianya SOP	100%
				Ketersediaan Jalan, Drainase, Sanitasi, Air Bersih, Air Limbah, dan Persampahan	Tersedia

B. Layanan Administrasi Pertanahan

No.	Rincian Jenis Layanan	Fasilitas Umum	Kegiatan Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
1	Rekomendasi Pengurusan Hak untuk Pertama Kali	a. Aplikasi C-Mantap b. Loker/ Ruang Pelayanan	Penyelesaian Permohonan Rekomendasi Hak untuk Pertama Kali	Tersedianya SOP	100%
				Analisis/ Telaahan Hukum	100%
				Ketersediaan Fasilitas Penunjang	Tersedia
				Kepuasan Pelanggan	≥ 80%

No.	Rincian Jenis Layanan	Fasilitas Umum	Kegiatan Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
				Waktu Pelayanan	08.00 s.d. 15.00 WIB
2	Rekomendasi Perpanjangan dan/atau Pembaharuan Hak	a. Aplikasi C-Mantap b. Loker/ Ruang Pelayanan	Penyelesaian Permohonan Rekomendasi Perpanjangan dan/atau Pembaharuan Hak	Tersedianya SOP	100%
				Analisis/ Telaahan Hukum	100%
				Ketersediaan Fasilitas Penunjang	Tersedia
				Kepuasan Pelanggan	≥ 80%
				Waktu Pelayanan	08.00 s.d. 15.00 WIB
3	Rekomendasi Peralihan/ Balik Nama Sertifikat Hak	a. Aplikasi C-Mantap b. Loker/ Ruang Pelayanan	Penyelesaian Permohonan Rekomendasi Peralihan/ Balik Nama Sertifikat Hak	Tersedianya SOP	100%
				Analisis/ Telaahan Hukum	100%
				Ketersediaan Fasilitas Penunjang	Tersedia
				Kepuasan Pelanggan	≥ 80%
				Waktu Pelayanan	08.00 s.d. 15.00 WIB
4	Rekomendasi Hak Tanggungan	a. Aplikasi C-Mantap b. Loker/ Ruang Pelayanan	Penyelesaian Permohonan Rekomendasi Hak Tanggungan	Tersedianya SOP	100%
				Analisis/ Telaahan Hukum	100%

No.	Rincian Jenis Layanan	Fasilitas Umum	Kegiatan Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
				Ketersediaan Fasilitas Penunjang	Tersedia
				Kepuasan Pelanggan	≥ 80%
				Waktu Pelayanan	08.00 s.d. 15.00 WIB

C. Layanan Air Bersih

No.	Rincian Jenis Layanan	Fasilitas Umum	Kegiatan Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
1	Layanan Air Bersih	a. Jaringan Air Bersih b. Loker Pembayaran	Pelayanan Air Bersih	Tersedianya SOP	100%
				Ketersediaan Tenaga Pendamping Teknis	Tersedia
				Ketersediaan Tenaga Pendamping Operasional	Tersedia
				Ketersediaan Tenaga Kebersihan dan Keamanan	Tersedia
				Ketersediaan Fasilitas Penunjang	Tersedia
				Kepuasan Pelanggan	≥ 80%
				Pelaksanaan Perbaikan	Fungsi dan

No.	Rincian Jenis Layanan	Fasilitas Umum	Kegiatan Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
				Sarana dan Prasarana	Kondisi 100%
			Penggunaan Layanan Air Bersih	Tersedianya SOP	100%
				Ketersediaan Tenaga Pendamping Teknis	Tersedia
				Ketersediaan Tenaga Pendamping Operasional	Tersedia
				Kepuasan Pelanggan	≥ 80%
			Pemenuhan Fasilitas dan Utilitas Publik	Tersedianya SOP	100%
				Ketersediaan Jaringan Listrik, Jaringan Pipa Air Bersih, Jalan/ Akses, dan Sarana Penerangan Jalan Umum	Tersedia

D. Layanan Media Promosi

No.	Rincian Jenis Layanan	Fasilitas Umum	Kegiatan Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
1	Layanan Media Promosi	a. Jaringan Listrik b. Parkir	Pelayanan Media Promosi (LED, Baliho, Roadsign, Billboard, Balon Udara, Neon Box, Umbul-umbul/ Spanduk, Reklame pada JPO)	Tersedianya SOP	100%
			Ketersediaan Tenaga Pendamping Teknis	Tersedia	
			Ketersediaan Tenaga Pendamping Operasional	Tersedia	
			Ketersediaan Tenaga Kebersihan dan Keamanan	Tersedia	
			Ketersediaan Fasilitas Penunjang	Tersedia	
			Kepuasan Pelanggan	≥ 80%	
			Pelaksanaan Perbaikan Sarana dan Prasarana	Fungsi dan Kondisi 100%	
			Pemenuhan Fasilitas dan Utilitas Publik	Tersedianya SOP	100%
			Ketersediaan Jaringan Listrik, Jalan/ Akses, dan Sarana Penerangan Jalan Umum	Tersedia	

E. Layanan Sarana Olahraga dan Fasilitas Lainnya

No.	Rincian Jenis Layanan	Fasilitas Umum	Kegiatan Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
1	Layanan Sarana Olahraga Lapangan Golf dan <i>Driving Range</i>	a. Jaringan Air b. Bersih Jaringan c. Listrik d. Toilet e. Musholla f. Restoran g. Parkir <i>Golf Cart</i>	Pelayanan Penggunaan Sarana Olahraga	Tersedianya SOP	100%
				Ketersediaan Sarana <i>Booking</i> Fasilitas	Tersedia
				Jam Operasional Sesuai Jadwal Penyewaan Fasilitas	05.30 s.d. 20.00 WIB
				Ketersediaan Tenaga Pendamping Teknis	Tersedia
				Ketersediaan Tenaga Pendamping Operasional	Tersedia
				Ketersediaan Tenaga Kebersihan dan Keamanan	Tersedia
				Ketersediaan Fasilitas Penunjang	Tersedia
				Kepuasan Pelanggan	≥ 80%
				Kualitas Rumput Lapangan Golf	Bebas Hama, Bebas Gulma, Subur, Hijau, dan Rapat

No.	Rincian Jenis Layanan	Fasilitas Umum	Kegiatan Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
				Pelaksanaan Perbaikan Sarana dan Prasarana	Fungsi dan Kondisi 100%
			Reservasi <i>Online</i>	Tersedianya SOP	100%
				Tersedianya Layanan <i>Online</i> yang Handal pada Saat Jam Pelayanan	<i>Down Time</i> < 1 Hari
				Jam Buka Pelayanan <i>Website</i>	24 Jam
				Tersedianya Bukti Reservasi Setelah Pemesanan	< 1 Jam
				Tersedianya Bukti Validasi atas Pembayaran	Tersedia
				Ketersediaan Petugas <i>Call/Online Response</i>	Tersedia
				Kepuasan Pelanggan	≥ 80%
				Reservasi <i>Offline</i>	Tersedianya SOP
			Tersedianya Layanan <i>Offline</i> yang Handal pada Saat Jam Pelayanan		≤ 1 Jam

No.	Rincian Jenis Layanan	Fasilitas Umum	Kegiatan Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
				Jam Buka Pelayanan	08.00 s.d. 16.00 WIB
				Tersedianya Bukti Reservasi Setelah Pemesanan	< 1 Jam
				Tersedianya Bukti Validasi atas Pembayaran	Tersedia
				Kepuasan Pelanggan	≥ 80%
			Pemenuhan Fasilitas dan Utilitas Publik	Tersedianya SOP	100%
				Ketersediaan Jaringan Listrik, Jalan/Akses, dan Sarana Penerangan Jalan Umum	Tersedia

BAB III
TEKNIS DAN PROSES LAYANAN, PENANGANAN PENGADUAN,
PENGAWASAN, SERTA EVALUASI

A. Teknis dan Proses Layanan

Merupakan aspek minimal yang harus dimiliki dalam menentukan kualitas layanan yang ditetapkan oleh Keputusan Direktur Utama.

B. Penanganan Pengaduan

1. Segala bentuk pengaduan, saran, dan masukan masyarakat yang berkaitan dengan kualitas penyelenggaraan pelayanan yang meliputi prosedur, waktu, dan biaya layanan, dapat disampaikan kepada Direktur Utama PPK Kemayoran melalui *website* PPK Kemayoran;
2. Pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat tersebut akan diteruskan kepada Direktur terkait untuk ditindaklanjuti;
3. Direktur beserta pegawai menindaklanjuti pengaduan/laporan sesuai dengan substansi.

C. Pengawasan

Pelaksanaan pengawasan dan pelaporan dilaksanakan oleh SPI setiap tahun untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan di lingkungan PPK Kemayoran sesuai dengan SPM yang telah ditetapkan.

D. Evaluasi

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

BAB IV
PENUTUP

SPM ini merupakan pedoman bagi PPK Kemayoran sebagai upaya mewujudkan pencapaian layanan minimum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai tugas dan fungsinya dalam melaksanakan kegiatan pengelolaan kawasan Komplek Kemayoran.

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

MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

PRATIKNO