



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. | Venue | 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, indicator 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 | tersedianya SOP | 100% |
| | | | | | fasilitas untuk kegiatan olahraga | 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 | 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 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 | 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 | hall tenis Indoor | toilet musholla | pelayanan penggunaan fasilitas untuk kegiatan olahraga | tersedianya SOP | 100% |
| | | lapangan tenis | ruang komersil | | | ketersediaan sarana booking fasilitas | 100% |
| | | lapangan baseball | parkir | | | jam operasional sesuai jadwal penyewaan fasilitas | 06.00-22.00 |
| | | lapangan atletik | | | | ketersediaan tim teknik | satu tim |
| | | | | | | ketersediaan tim operasional | satu tim |
| | | | | | | ketersediaan tim kebersihan dan keamanan | tersedia |
| | | | | | | fasilitas penunjang | tersedia |
| | | | | | | kepuasan pelanggan | ≥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 |

| 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 |
|----|--------------------------|--------------------|------------------------|-----------------|--|--|-----------------|
| 5 | Akuatik (Stadion Renang) | kolam renang | ruang komersil parkir | toilet musholla | pelayanan penggunaan fasilitas untuk kegiatan olahraga | jaringan listrik, jalan/akses dan sarana penerangan jalan umum | |
| | | | | | | ketersediaan toilet umum di setiap venue dan kawasan | tersedia |
| | | | | | | 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 | tersedianya SOP | 100% |
| | | | | | online reservation | 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 |

| 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 | 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 | tersedianya SOP | 100% |

| No | Unit Layanan | Fasilitas Olahraga | Fasilitas Non Olahraga | Fasilitas Umum | Jenis Layanan | Indikator Capaian | Standar Layanan |
|----|--------------|--------------------|------------------------|----------------|--------------------|--|--------------------|
| | | | | | online reservation | 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 |
|----|--------------|--------------------|------------------------|----------------|-------------------------|--|----------------------|
| | | | | | offline reservation | analisa proposal pengajuan sewa/kegiatan | minimal 9 hari kerja |
| | | | | | | kepuasan pelanggan | ≥70% |
| | | | | | pemenuhan fasilitas dan | tersedianya sop | 100% |
| | | | | | utilitas publik | 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 <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 | |
| 9 | Kawasan | | a. plaza barat b. plaza timur c. plaza tenggara d. plaza utara e. plaza sudirman f. parkir selatan | toilet musholla | pelayanan penggunaan fasilitas untuk kegiatan non-olahraga | Tersedianya SOP Ketersediaan sarana booking fasilitas Ketersediaan Tim Teknik Ketersediaan Tim Operasional Ketersediaan Tim Kebersihan dan Keamanan Ketersediaan Fasilitas Penunjang Kepuasan Pelanggan Pelaksanaan perbaikan Sarana dan Prasarana | 100% 100% Satu Tim Satu Tim Tersedia Tersedia ≥70% Fungsi dan Kondisi 100% |
| | | | | | penyewaan | tersedianya | 100% |

| 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 | minimal 9 hari kerja |
| | | | | | | kepuasan Pelanggan | ≥70% |
| | | | | | 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 / | 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 | 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 |
| | | | | | | ketersediaan fasilitas penunjang | tersedia |
| | | | | | | kepuasan pelanggan | ≥70% |
| | | | | | | pelaksanaan perbaikan sarana dan prasarana | 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 online reservation | tersedianya SOP | 100% |
| | | | | | | tersedianya layanan online booking 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 kemampuan menyediakan prasarana terkait seperti jalan, | 100% 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