



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

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 . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

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 . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

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*.



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

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 okupansi, 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.



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 5 -

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 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.



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 6 -

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

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2021 NOMOR 1503

Salinan sesuai dengan aslinya
KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA RI
Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana,
Hukum, dan Reformasi Birokrasi,



Andri Kurniawan KP.



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

LAMPIRAN RANCANGAN
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.



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

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)



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

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	a. lapangan sepakbola b. lintasan atletik	a. ruang komersil b. parkir c. ruang ganti	a. toilet b. 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 keamanan	tersedia
						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%



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

No.	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
					pelayanan penggunaan fasilitas untuk kegiatan non olahraga	tersedianya SOP	100%
						ketersediaan sarana <i>booking</i> fasilitas	100%
						ketersediaan tim teknik	satu tim
						ketersediaan tim operasional	satu tim
						ketersediaan tim kebersihan dan keamanan	tersedia
						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	<i>down time</i> < 1 hari
						jam buka pelayanan melalui <i>website</i>	24 jam
						tersedianya bukti <i>invoice</i> setelah pemesanan	< 1 jam
						pengguna wajib mendapat bukti validasi atas pembayaran	tersedia
						ketersediaan petugas <i>Call / online response</i>	satu petugas
						tercapainya pertumbuhan tingkat hunian	sesuai target
						kepuasan pelanggan	≥70%



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

No.	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
					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</i> 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
2	Istora		a. <i>hall</i> istora b. ruang komersil c. parkir	a. toilet b. musholla	pelayanan penggunaan <i>fasilitas</i> untuk kegiatan non olahraga	tersedianya SOP	100%
						ketersediaan sarana <i>booking</i> 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%



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 6 -

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 tingkat hunian	sesuai target
						kepuasan pelanggan	≥70%
					penyewaan melalui offline reservation	tersedianya SOP	100%
						analisa proposal pengajuan sewa/kegiatan	minimal 9 hari kerja
						kepuasan pelanggan	≥70%
					pemenuhan fasilitas dan	tersedianya SOP	100%



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 7 -

No.	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
					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
3	Tenis dan Stadion Madya (Stadion Tenis)	a. lapangan sepakbola b. lapangan tenis c. lapangan baseball d. lapangan atletik	a. hall tenis Indoor b. ruang komersil c. parkir	a. toilet b. 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
						fasilitas penunjang	tersedia
						kepuasan pelanggan	≥70%
						kualitas rumput lapangan sepakbola	bebas hama, bebas gulma, subur, hijau dan rapat



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 8 -

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%
					pelayanan penggunaan fasilitas untuk kegiatan non-olahraga	tersedianya SOP	100%
						ketersediaan sarana <i>booking</i> 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%
						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	<i>down time</i> < 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



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 9 -

No.	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						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 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
					4	Basket dan Aneka Lapangan	a. lapangan panahan b. lapangan rugby c. lapangan voli pasir d. lapangan gateball e. lapangan squash
ketersediaan sarana <i>booking</i> fasilitas	100%						
jam operasional sesuai jadwal penyewaan fasilitas	06.00-22.00						
ketersediaan tim teknik	satu tim						



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 10 -

No.	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						ketersediaan tim operasional	satu tim
						ketersediaan tim kebersihan dan keamanan	tersedia
						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 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%
						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



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 11 -

No.	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						jam buka pelayanan melalui <i>website</i>	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 <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



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 12 -

No.	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						kemampuan menyediakan utilitas umum seperti jaringan listrik, jalan/akses dan sarana penerangan jalan umum	tersedia
						ketersediaan toilet umum di setiap <i>venue</i> dan kawasan	tersedia
5	Akuatik (Stadion Renang)	kolam renang	a. ruang komersil b. parkir	a. toilet b. 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%
					pelayanan penggunaan fasilitas untuk kegiatan non-olahraga	tersedianya sop	100%
						ketersediaan sarana booking fasilitas	100%
						ketersediaan tim teknik	satu tim

ketersediaan . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 13 -

No.	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						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	100%
						tersedianya layanan online booking yang handal pada saat jam pelayanan	<i>down time</i> < 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%



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 14 -

No.	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
					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, jalan/akses dan sarana penerangan jalan umum	tersedia
6	Gedung Serbaguna dan Masjid Al-Bina (Gedung Konvensi)		a. ruang serbaguna b. aula masjid al-bina c. parkir	a. mesjid b. toilet c. 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



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 15 -

No.	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						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	<i>down time</i> < 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 <i>offline reservation</i>	tersedianya SOP	100%
						analisa proposal pengajuan sewa/kegiatan	minimal 9 hari kerja
						kepuasan pelanggan	≥70%



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 16 -

No.	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
					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
7	Gedung Direksi dan MOS (Kantor Pusat dan Menara Olahraga Senayan)		sewa ruang	a. toilet b. 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%



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 17 -

No.	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
					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
8	Parkir Timur dan Hutan Kota	lapangan softball	a. sewa ruang b. parkir	a. toilet b. 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%



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 18 -

No.	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
					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>online reservation</i>	tersedianya SOP	100%
						tersedianya layanan online booking yang handal pada saat jam pelayanan	<i>down time</i> < 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



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 19 -

No.	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						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 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
9	Kawasan		a. plaza barat b. plaza timur c. plaza tenggara d. plaza utara e. plaza sudirman f. parkir selatan	a. toilet b. musholla	pelayanan penggunaan fasilitas untuk kegiatan non-olahraga	tersedianya SOP ketersediaan sarana booking fasilitas ketersediaan tim teknik ketersediaan tim operasional	100% 100% Satu Tim Satu Tim



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 20 -

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



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 21 -

No.	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
					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
10	GBK Arena (GBK Tower)	a. lapangan voli indoor b. lapangan badminton c. lapangan tenis meja d. lapangan basket indoor	a. sewa ruang b. aula gbk arena c. parkir	a. toilet b. 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%



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 22 -

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%
					pelayanan penggunaan fasilitas untuk kegiatan non-olahraga	tersedianya SOP	100%
						ketersediaan sarana <i>booking</i> 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	100%
						tersedianya layanan <i>online booking</i> yang handal pada saat jam pelayanan	<i>down time</i> < 1 hari
						jam buka pelayanan melalui <i>website</i>	24 jam
						tersedianya bukti <i>invoice</i> setelah pemesanan	< 1 jam
						pengguna wajib mendapat bukti validasi atas pembayaran	tersedia
						ketersediaan petugas <i>call / online response</i>	satu petugas



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 23 -

No.	Unit Layanan	Fasilitas Olahraga	Fasilitas Non Olahraga	Fasilitas Umum	Jenis Layanan	Indikator Capaian	Standar Layanan
						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 jalan umum	tersedia



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 24 -

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. 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/Direktur Umum untuk menindaklanjuti pengaduan sesuai dengan substansi pengaduan.
3. Direktur Keuangan/Direktur Pembangunan dan Pengembangan Usaha/Direktur Umum beserta pegawai menindaklanjuti pengaduan sesuai dengan substansi pengaduan.

C. Pengawasan

Pelaksanaan 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.



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 25 -

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 komplek 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/pegawai pada PPKGBK.

MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

PRATIKNO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA RI
Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana,
Hukum, dan Reformasi Birokrasi,



Andri Kurniawan KP.