



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
**DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA**  
**BALAI PEMUDA DAN OLAHRAGA (BPO)**

Dalem Ngadiwinatan Suryoputran KT II/23 Yogyakarta Telepon (0274) 374916  
Faksimili: (0274) 374916 Website: www.bpo-diy.or.id  
Email: bpo\_diy@yahoo.com ; Kode Pos 55131

---

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PEMUDA DAN OLAHRAGA  
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR 065/01374 TAHUN 2019

TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA BALAI PEMUDA DAN OLAHRAGA DINAS DIKPORA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

KEPALA BALAI PEMUDA DAN OLAHRAGA DINAS DIKPORA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pemuda dan Olahraga Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga DIY tentang Standar Pelayanan pada Balai Pemuda dan Olahraga Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga DIY.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 jo Nomor 19 tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Barang Milik Daerah;
9. Peraturan Daerah, Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5);
10. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
11. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha;
12. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7);
13. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 86 Tahun 2018 tanggal 12 Oktober 2018 tentang

Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Balai Pemuda Dan Olahraga Dinas Dikpora Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Balai Pemuda dan Olahraga Dinas Dikpora DIY meliputi ruang lingkup pelayanan :  
a. Jasa  
b. Administrasi
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta

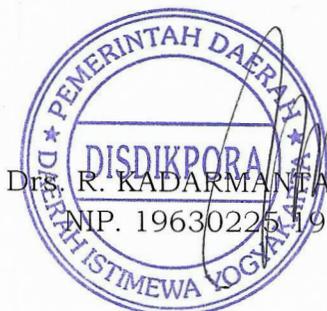
Pada Tanggal : 02 APR 2019

KEPALA BPO DINAS DIKPORA DIY



Drs. EKA HERU PRASETYA  
NIP. 19641009 199403 1 008

MENGETAHUI  
KEPALA DINAS DIKPORA DIY



Drs. R. KADARMANTA BASKARA AJI  
NIP. 19630225 199003 1 010

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA BPO  
DINAS DIKPORA DIY  
NOMOR : 065/01374 TAHUN 2019  
TANGGAL : 2 APRIL 2019  
TENTANG PENETAPAN STANDAR  
PELAYANAN PADA BALAI PEMUDA DAN  
OLAHRAGA DINAS DIKPORA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

**A. PENDAHULUAN**

Balai Pemuda dan Olahraga (BPO) adalah salah satu dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga. Berdasarkan PERGUB DIY Nomor 86 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, BPO mempunyai tugas sebagai unit pelaksana teknis dinas di bidang kepemudaan dan keolahragaan untuk meningkatkan jumlah pemuda yang berpartisipasi pada pendidikan kepemudaan dan jumlah medali dalam kompetisi Pekan Olahraga Pelajar Wilayah dan Pekan Olahraga Pelajar Nasional.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Balai Pemuda dan Olahraga mempunyai fungsi sbb. :

- a. penyusunan program kerja Balai Pemuda dan Olahraga;
- b. penyusunan kebijakan teknis di bidang pemuda dan olahraga;
- c. pembinaan kepemudaan dan keolahragaan;
- d. fasilitasi kegiatan kepemudaan dan keolahragaan;
- e. pengelolaan sarana dan prasarana kepemudaan dan keolahragaan;
- f. pelaksanaan ketatausahaan;
- g. pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan program Balai Pemuda dan Olahraga; dan
- h. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi UPT.

**B. STANDAR PELAYANAN**

- 1. Satuan Kerja : Balai Pemuda dan Olahraga Dinas Dikpora DIY
- Jenis Pelayanan : **Penggunaan Sarana dan Prasarana Kepemudaan dan Keolahragaan**

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan surat permohonan peminjaman tempat kepada Kepala BPO Dinas Dikpora DIY sekurang-kurangnya 1 (satu) minggu sebelum tanggal pemakaian;</li> <li>2. Mengisi lengkap blangko peminjaman;</li> <li>3. Melakukan pelunasan pembayaran paling lambat 1 (satu) hari sebelum pemakaian;</li> <li>4. Apabila terjadi keadaan diluar kendali primer pengelola, dalam hal ini kegiatan Pemerintah Daerah (Gubernur) yang bersifat kenegaraan/ kunjungan Pejabat Negara, dan kegiatan Kepemudaan dan Keolahragaan Tingkat Nasional maupun Internasional maka pengguna harus bersedia dibatalkan dari jadwal yang sudah dipesan;</li> <li>5. Wajib melampirkan surat ijin dan pengamanan dari kepolisian apabila kegiatan tersebut berskala besar, dan melibatkan massa yang banyak.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A[1. Calon pemakai mengajukan surat permohonan peminjaman] --&gt; B[2. Calon pemakai melakukan pendaftaran]     B --&gt; C{3. Pemeriksaan administrasi persyaratan calon pemakai}     C -- Ditolak --&gt; A     C -- Diproses --&gt; D[4. Petugas membuatkan surat ijin pemakaian]     D --&gt; E[5. Calon pemakai menerima surat ijin pemakaian]     </pre>

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calon pemakai mengajukan surat permohonan kepada Kepala BPO Dinas Dikpora DIY</li> <li>2. Calon pemakai melakukan pendaftaran ke petugas yang ditugaskan oleh Kepala BPO</li> <li>3. Pemeriksaan administrasi persyaratan calon pengguna</li> <li>4. Petugas membuat surat ijin pemakaian yang ditandatangani Kepala BPO Dinas Dikpora DIY</li> <li>5. Surat ijin pemakaian diserahkan kepada calon pemakai</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Surat ijin pemakaian dari Kepala BPO Dinas Dikpora DIY akan diselesaikan maksimal 3 hari kerja setelah diterimanya surat permohonan peminjaman.
4	Biaya/Tarif	Besarnya Biaya/Tarif disesuaikan dengan Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha, sebagaimana terlampir.
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Ijin Pemakaian Sarana dan Prasarana Kepemudaan dan Keolahragaan;</li> <li>2. Sarana dan Prasarana yang tersedia.</li> </ol>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke Layanan Pengaduan;</li> <li>2. Kotak saran;</li> <li>3. Website : <a href="http://www.bpo-diy.or.id">www.bpo-diy.or.id</a> ;</li> <li>4. Telepon/Fax : (0274) 374916.</li> </ol>

#### KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 15 tahun 2011 tentang Pengelolaan Barang Milik Daerah;</li> <li>2. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 tahun 2014 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;</li> <li>4. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha.</li> </ol>
2	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	<p>Sarana dan Prasarana yang tersedia :</p> <p><b>a. Stadion Mandala Krida :</b></p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lapangan Sepakbola dengan tribun penonton kapasitas 25.000 orang</li> <li>2. Lapangan Volly Pasir</li> <li>3. Lapangan Basket</li> <li>4. Arena Panjat Tebing</li> <li>5. Ruang Perangkat Pertandingan</li> <li>6. Ruang Ganti dilengkapi toilet</li> <li>7. Ruang Sekretariat</li> <li>8. Mushola</li> <li>9. Toilet (putra dan putri)</li> </ol> <p><b>b. GOR Amongraga</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lapangan Volly Indoor</li> <li>2. Lapangan Basket</li> <li>3. Lapangan Futsal</li> <li>4. Lapangan Bulu Tangkis</li> <li>5. Tribun penonton kapasitas 5000 orang</li> <li>6. Ruang Perangkat Pertandingan</li> <li>7. Ruang Ganti Atlet</li> <li>8. Ruang Sekretariat</li> <li>9. Mushola</li> <li>10. Toilet (putra dan putri)</li> </ol> <p><b>c. Gelanggang Pemuda Youth Center:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Sekretariat</li> <li>2. Aula/Ruang Pertemuan</li> <li>3. Ruang Kelas</li> <li>4. Penginapan Barak</li> <li>5. Penginapan Hostel</li> <li>6. Penginapan VIP</li> <li>7. Menza/Ruang Makan</li> <li>8. Musholla</li> <li>9. Arena Perkemahan</li> <li>10. Open Theatre</li> <li>11. Papan Reklame/ Spanduk/Baliho</li> <li>12. Sirkuit BMX</li> <li>13. Toilet</li> </ol> <p><b>d. Pondok Pemuda Ambarbinangun</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wisma Penginapan</li> <li>2. Ruang Kantor</li> <li>3. Ruang Sekretariat</li> <li>4. Ruang Tamu</li> <li>5. Ruang Pertemuan (Aula)</li> <li>6. Ruang Penjaga</li> <li>7. Ruang Makan</li> <li>8. Dapur</li> <li>9. Mushola</li> <li>10. Toilet</li> </ol>
--	--	--

		<p><b>e. Graha Wana Bhaktiyasa</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung Utama</li> <li>2. Toilet</li> <li>3. Halaman Parkir</li> </ol> <p><b>f. Gelanggang Pemuda Sorowajan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lapangan Bulu Tangkis</li> <li>2. Toilet</li> </ol>
3	Kompetensi pelaksana	<p>Pengelola Sarana dan Prasarana Kepemudaan dan Keolahragaan mempunyai kompetensi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan manejerial</li> <li>2. Mampu bekerja dalam sebuah tim</li> <li>3. Mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>4. Mampu bersikap ramah dan sopan</li> </ol>
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan oleh Tim dari BPO bekerjasama dengan pihak ketiga.</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	73 Orang untuk seluruh aset/Gedung ( 52 orang Cleaning Service dan 21 orang Keamanan )
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, biaya, waktu proses, prosedur dan didukung oleh SDM yang berkompeten dibidang tugasnya;</li> <li>2. Adanya tata tertib;</li> <li>3. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN.</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya kepastian biaya yang dikeluarkan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku;</li> <li>2. Bebas KKN.</li> </ol>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan setiap akhir semester selama tidak ada pengaduan;</li> <li>2. BPO Dinas Dikpora DIY melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat.</li> </ol>
9	Aksesibilitas	Mudah dijangkau
10	Waktu Pelayanan	Setiap hari

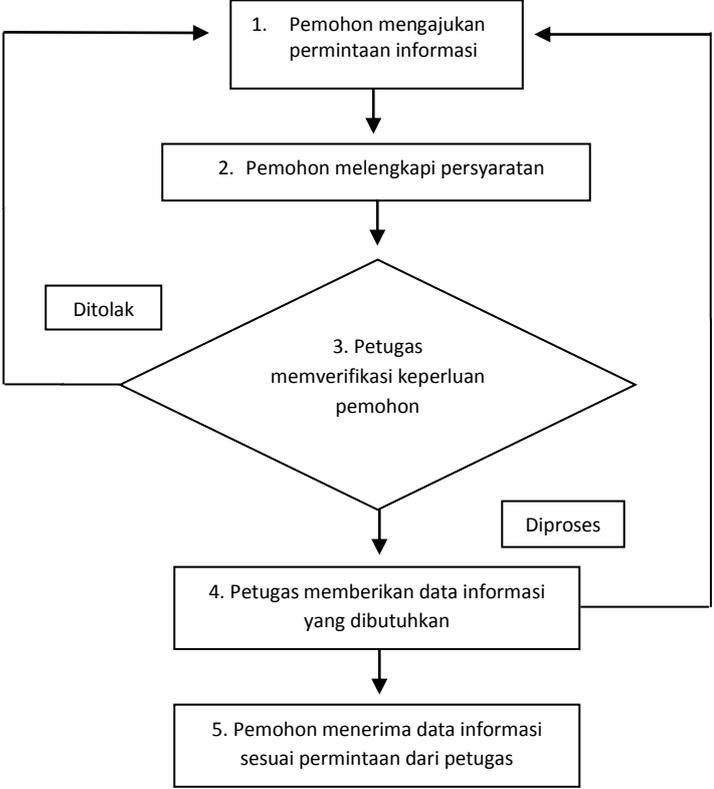
KEPALA BPO DINAS DIKPORA DIY



Drs. EKA HERU PRASETYA  
NIP. 0641009 199403 1 008

2. Satuan Kerja : Balai Pemuda dan Olahraga Dinas Dikpora DIY  
 Jenis Pelayanan : **Layanan Informasi**

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi formulir permohonan informasi; 2. Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotocopy KTP/identitas lain; 3. Pengguna informasi wajib mencantumkan sumber informasi saat akan menggunakan informasi yang diperoleh, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre>           graph TD             A[1. Pemohon mengajukan permintaan informasi] --&gt; B[2. Pemohon melengkapi persyaratan]             B --&gt; C{3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon}             C -- Ditolak --&gt; A             C -- Diproses --&gt; D[4. Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan]             D --&gt; E[5. Pemohon menerima data informasi sesuai permintaan dari petugas]           </pre> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permintaan informasi dengan hadir di tempat pelayanan informasi;</li> <li>2. Pemohon melengkapi persyaratan;</li> <li>3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi petugas berupa :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Permohonan dapat diproses</li> <li>b. Permohonan ditolak</li> </ol> </li> <li>4. Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan</li> </ol>

		<p>5. Pemohon menerima data informasi sesuai permintaan dari petugas.</p> <p><b>Media Informasi :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melalui website BPO Dapat mendownload informasi yang tersedia pada website <a href="http://www.bpo-diy.or.id">www.bpo-diy.or.id</a></li> <li>2. Melalui telepon/fax Dapat menghubungi telepon layanan informasi di nomor (0274) 374916</li> <li>3. Langsung Dapat datang langsung di Layanan Informasi dengan alamat BPO Dinas Dikpora DIY, Dalem Ngadiwinatan Suryoputran KT II/23 Yogyakarta</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses penyelesaian dalam memenuhi permohonan informasi dilakukan setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;</li> <li>2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya permintaan. Petugas Pelayanan Informasi akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. Petugas Pelayanan Informasi dapat memperpanjang waktu paling lambat 3 (tiga) hari kerja;</li> <li>3. Penyampaian informasi kepada pemohon dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.</li> </ol>
4	Biaya/Tarif	Petugas Pelayanan Informasi menyediakan informasi secara GRATIS (tidak dipungut biaya). Sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi dapat melakukan pengandaan dengan fotocopy sendiri atau membawa CD/DVD kosong atau flashdisk sendiri.
5	Produk Pelayanan	Produk informasi yang tersedia adalah data dan informasi kepemudaan dan keolahragaan DIY
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke Layanan Pengaduan;</li> <li>2. Kotak saran;</li> <li>3. Website : <a href="http://www.bpo-diy.or.id">www.bpo-diy.or.id</a> ;</li> <li>4. Telepon/Fax : (0274) 374916.</li> </ol>

#### KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang</li> </ol>

		Pelayanan Publik
2	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	Dalam memberikan layanan informasi, Petugas Pelayanan Informasi menyediakan tempat layanan yang dilengkapi meja, kursi, formulir permohonan informasi dan formulir tanda bukti penyerahan/penerimaan informasi.
3	Kompetensi pelaksana	Petugas Layanan Informasi memiliki kompetensi : 1. Mampu berkomunikasi dengan baik 2. Mampu bersikap ramah dan sopan
4	Pengawasan internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	BPO Dinas Dikpora DIY menjamin kerahasiaan data pemohon, layanan bebas diskriminasi dan KKN
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	BPO Dinas Dikpora DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8	Evaluasi kinerja pelaksana	BPO Dinas Dikpora DIY melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat.
9	Aksesibilitas	Mudah dijangkau
10	Waktu Pelayanan	Senin s.d. Kamis = pukul 09.00 s.d. 15.00 WIB Jumat = pukul 09.00 s.d. 11.00 WIB

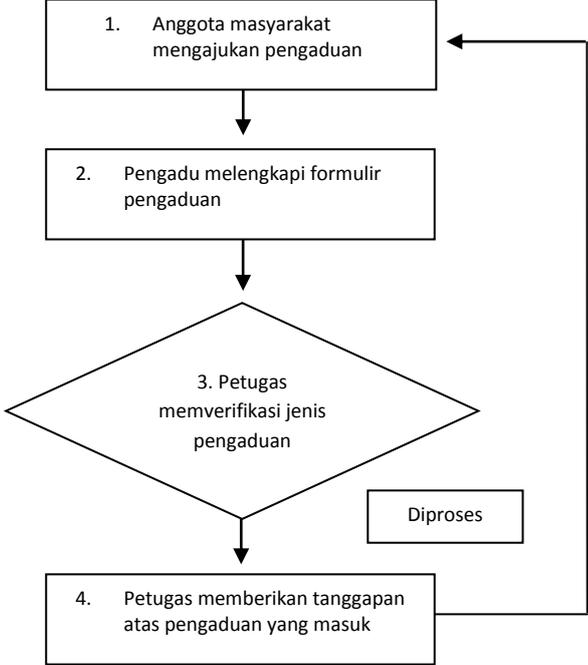
KEPALA BPO DINAS DIKPORA DIY



Drs. EKA HERU PRASETYA  
NIP. 19641009 199403 1 008

3. Satuan Kerja : Balai Pemuda dan Olahraga Dinas Dikpora DIY  
 Jenis Pelayanan : **Layanan Pengaduan**

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A[1. Anggota masyarakat mengajukan pengaduan] --&gt; B[2. Pengadu melengkapi formulir pengaduan]     B --&gt; C{3. Petugas memverifikasi jenis pengaduan}     C --&gt; D[4. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan yang masuk]     D --&gt; A     D --- E[Diproses]   </pre> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anggota masyarakat mengajukan pengaduan;</li> <li>2. Pengadu melengkapi persyaratan dengan mengisi formulir pengaduan</li> <li>3. Petugas memverifikasi pengaduan,</li> <li>4. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan secara resmi.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses tanggapan pengaduan dilakukan setelah penyampai pengaduan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;</li> <li>2. Waktu penyampaian tanggapan terhadap pengaduan dilaksanakan paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan. Petugas Layanan Pengaduan akan menyampaikan tanggapan secara resmi dan dapat memperpanjang waktu paling lambat 3 (tiga) hari kerja;</li> <li>3. Penyampaian tanggapan pengaduan dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun</li> </ol>

		website.
4	Biaya/Tarif	Layanan Pengaduan ini tidak dipungut biaya (GRATIS).
5	Produk Pelayanan	Produk pelayanan ini berupa Tanggapan Pengaduan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Datang langsung ke Layanan Pengaduan; 2. Kotak saran; 3. Website : <a href="http://www.bpo-diy.or.id">www.bpo-diy.or.id</a> ; 4. Telepon/Fax : (0274) 374916.

#### KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2. Peraturan Menpan RB RI No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
2	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	Dalam memberikan layanan pengaduan, Petugas Pelayanan Pengaduan menyediakan tempat layanan yang dilengkapi meja, kursi dan formulir pengaduan.
3	Kompetensi pelaksana	Petugas Pelayanan Pengaduan memiliki kompetensi : 1. Mampu berkomunikasi dengan baik 2. Mampu bersikap ramah, bijaksana dan tegas
4	Pengawasan internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	3 orang
6	Jaminan Pelayanan	BPO Dinas Dikpora DIY menjamin kerahasiaan data pengadu
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	BPO Dinas Dikpora DIY menjamin keamanan dan keselamatan pengadu
8	Evaluasi kinerja pelaksana	BPO Dinas Dikpora DIY melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat.
9	Aksesibilitas	Mudah dijangkau
10	Waktu Pelayanan	Senin s.d. Kamis = pukul 09.00 s.d. 15.00 WIB Jumat = pukul 09.00 s.d. 11.30 WIB



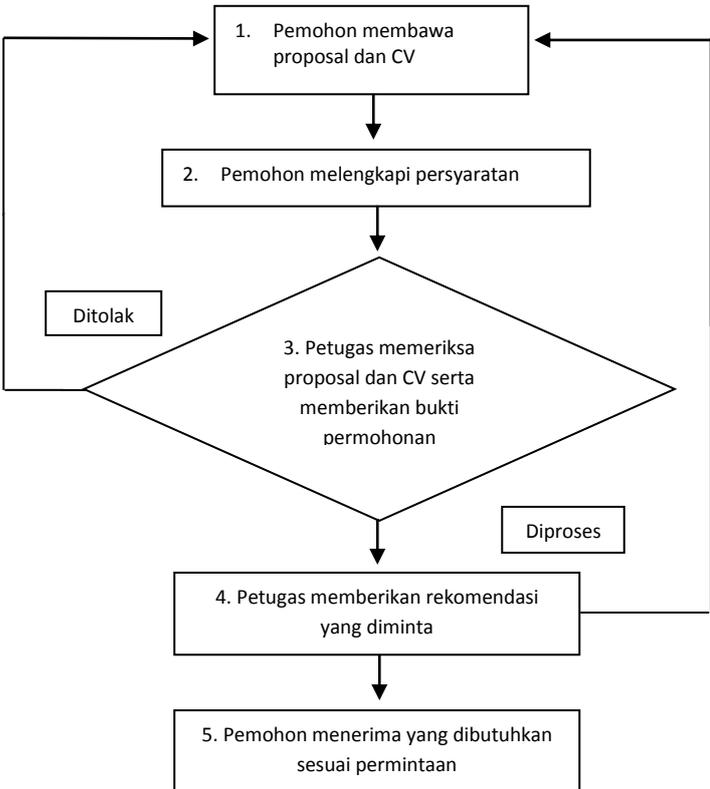
Kepala BPO DINAS DIKORA DIY

Drs. EKA HERU PRASETYA

Np. 19641009 199403 1 008

4. Satuan Kerja : Balai Pemuda dan Olahraga Dinas Dikpora DIY  
 Jenis Pelayanan : **Layanan Rekomendasi**

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Membawa Proposal dan Curriculum Vitae (CV) / Daftar Riwayat Hidup sebagai informasi . 2. Melampirkan fotocopy identitas KTP/KIPEM atau identitas lain. 3. Pengguna wajib menyampaikan pelaporan jika rekomendasi yang diberikan terealisasi.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre>           graph TD             A[1. Pemohon membawa proposal dan CV] --&gt; B[2. Pemohon melengkapi persyaratan]             B --&gt; C{3. Petugas memeriksa proposal dan CV serta memberikan bukti permohonan}             C -- Ditolak --&gt; A             C -- Diproses --&gt; D[4. Petugas memberikan rekomendasi yang diminta]             D --&gt; E[5. Pemohon menerima yang dibutuhkan sesuai permintaan]           </pre> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon membawa proposal dan CV</li> <li>Pemohon melengkapi persyaratan</li> <li>Petugas memverifikasi proposal dan CV serta menyampaikan bukti permohonan</li> <li>Petugas memberikan rekomendasi yang dibutuhkan</li> <li>Pemohon menerima rekomendasi yang dibutuhkan sesuai permintaan</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Proses penyelesaian rekomendasi dilakukan setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; 2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 5

		(lima) hari kerja; 3. Penyampaian informasi kepada pemohon rekomendasi dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun telepon.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS).
5	Produk Pelayanan	Produk pelayanan ini berupa Rekomendasi ke instansi terkait
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Datang langsung ke Layanan Pengaduan; 2. Kotak saran; 3. Website : <a href="http://www.bpo-diy.or.id">www.bpo-diy.or.id</a> ; 4. Telepon/Fax : (0274) 374916.

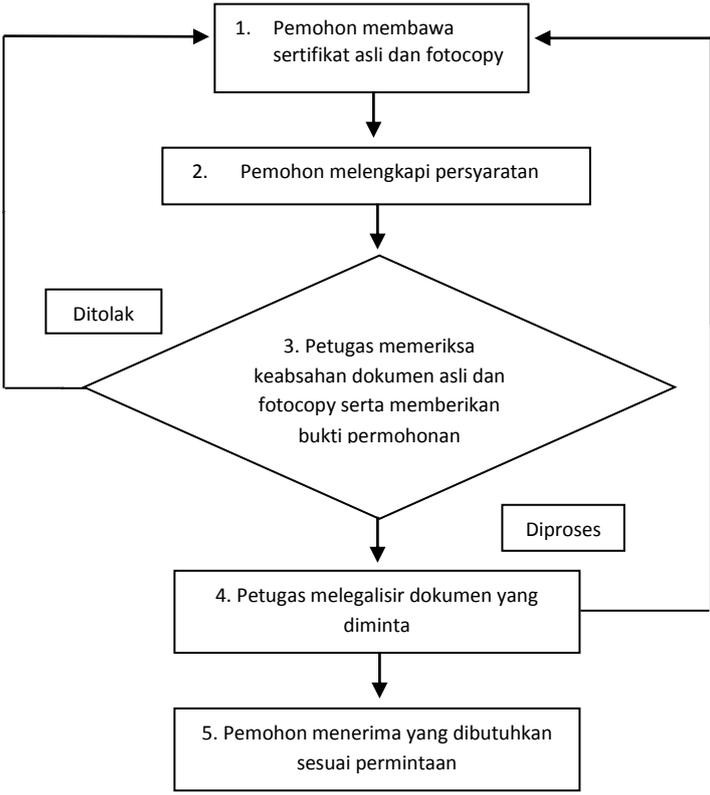
#### KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	Dalam memberikan layanan ini, Petugas Layanan Rekomendasi menyediakan tempat layanan yang dilengkapi meja, kursi dan tenda bukti penerimaan berkas.
3	Kompetensi pelaksana	Petugas Layanan Rekomendasi memiliki kompetensi : 1. Berpenampilan ramah dan sopan 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Sigap dan terampil
4	Pengawasan internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	BPO Dinas Dikpora DIY menjamin kerahasiaan data pemohon, layanan bebas diskriminasi dan KKN
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	BPO Dinas Dikpora DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8	Evaluasi kinerja pelaksana	BPO Dinas Dikpora DIY melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat
9	Aksesibilitas	Mudah dijangkau, cukup lapang dan strategis
10	Waktu Pelayanan	Senin s.d. Kamis = pukul 09.00 s.d. 15.00 WIB Jumat = pukul 09.00 s.d. 14.00 WIB



5. Satuan Kerja : Balai Pemuda dan Olahraga Dinas Dikpora DIY  
 Jenis Pelayanan : **Layanan Legalisir Sertifikat/Piagam**

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

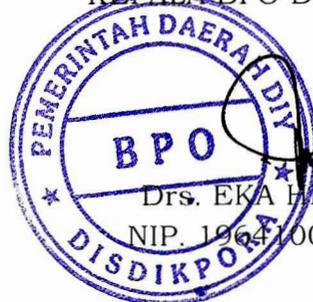
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Menyerahkan fotocopy sertifikat . 2. Melampirkan sertifikat asli. 3. Pengguna wajib menyampaikan informasi penggunaan legalisir
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre>           graph TD             A[1. Pemohon membawa sertifikat asli dan fotocopy] --&gt; B[2. Pemohon melengkapi persyaratan]             B --&gt; C{3. Petugas memeriksa keabsahan dokumen asli dan fotocopy serta memberikan bukti permohonan}             C -- Ditolak --&gt; A             C -- Diproses --&gt; D[4. Petugas melegalisir dokumen yang diminta]             D --&gt; E[5. Pemohon menerima yang dibutuhkan sesuai permintaan]           </pre> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa sertifikat asli dan fotocopy</li> <li>2. Pemohon melengkapi persyaratan</li> <li>3. Petugas memverifikasi dan menyampaikan bukti</li> <li>4. Petugas memberikan legalisir sertifikat yang dibutuhkan</li> <li>5. Pemohon menerima yang dibutuhkan sesuai permintaan</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses penyelesaian legalisir dilakukan setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;</li> <li>2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 2 (dua);</li> <li>3. Penyampaian informasi kepada pemohon legalisir dilakukan secara langsung, melalui email, fax</li> </ol>

		ataupun telepon.
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS).
5	Produk Pelayanan	Produk pelayanan ini berupa Fotocopy Dokumen yang sudah dilegalisir
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Datang langsung ke Layanan Pengaduan; 2. Kotak saran; 3. Website : <a href="http://www.bpo-diy.or.id">www.bpo-diy.or.id</a> ; 4. Telepon/Fax : (0274) 374916.

#### KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	Dalam memberikan layanan ini, Petugas Layanan Legalisir menyediakan tempat layanan yang dilengkapi meja, kursi dan tenda bukti penerimaan berkas.
3	Kompetensi pelaksana	Petugas Layanan Legalisir memiliki kompetensi : 1. Berpenampilan ramah dan sopan 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Sigap dan terampil
4	Pengawasan internal	Dilakukan oleh atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	BPO Dinas Dikpora DIY menjamin kerahasiaan data pemohon, layanan bebas diskriminasi dan KKN
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	BPO Dinas Dikpora DIY menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8	Evaluasi kinerja pelaksana	BPO Dinas Dikpora DIY melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat
9	Aksesibilitas	Mudah dijangkau, cukup lapang dan strategis
10	Waktu Pelayanan	Senin s.d. Kamis = pukul 09.00 s.d. 15.00 WIB Jumat = pukul 09.00 s.d. 14.00 WIB

KEPALA BPO DINAS DIKPORA DIY



Drs. EKA HERU PRASETYA

NIP. 19641009 199403 1 008