



PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS
DINAS PARIWISATA

Jalan Mr. Iwa Kusumasumantri No.14 Tlp/Fax (0265) 771421 Ciamis 46213

KEPUTUSAN BUPATI CIAMIS

NOMOR : 800.1 / Kpts. 034 / Sekre/Dispar.23
LAMPIRAN : II (Dua)

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PARIWISATA KABUPATEN CIAMIS**

BUPATI CIAMIS;

- Menimbang :
- a. bahwa sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah ditetapkan Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pariwisata Kabupaten Ciamis dengan Keputusan Bupati Ciamis Nomor 061.1/Kpts. 301/Dispar.01;
 - b. bahwa Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam huruf a sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi, sehingga perlu diganti;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf b, perlu menetapkan Keputusan Bupati Ciamis tentang Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pariwisata Kabupaten Ciamis.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat;
 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
 3. Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan
 4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
 6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
 7. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2019 tentang Ekonomi Kreatif;

8. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
14. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata;
15. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pariwisata;
16. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 15 Tahun 2015 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Provinsi Jawa Barat Tahun 2015– 2025;
17. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pengembangan Ekonomi Kreatif;
18. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 19 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata;
19. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah;
20. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 16 Tahun 2016 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Kabupaten Ciamis Tahun 2017-2027;
21. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 10 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah;
22. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 21A Tahun 2013 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ciamis;
23. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 16 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan
24. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 84 Tahun 2021 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Pariwisata;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pariwisata Kabupaten Ciamis sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, meliputi pelayanan sebagai berikut :
1. Rekomendasi Perizinan Berusaha Bebas Risiko Sektor Pariwisata;
 2. Penetapan / Pengesahan Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS);
 3. Pembentukan Komunitas Ekonomi Kreatif (KOMEKRAF);
 4. Penetapan Desa Wisata.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pariwisata Kabupaten Ciamis sebagaimana dalam Lampiran Keputusan Bupati ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Dengan ditetapkannya Keputusan Bupati ini maka Keputusan Bupati Ciamis Nomor 061.1/Kpts.301/Dispar.01 tentang Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pariwisata Kabupaten Ciamis dicabut dan dinyatakan tidak berlaku;
- KELIMA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila diperlukan.

Ditetapkan di : Ciamis

Pada tanggal : 01 Oktober 2023



Tembusan :

- Yth. 1. Bupati Ciamis;
2. Wakil Bupati Ciamis;
3. Sekretaris Daerah Kabupaten Ciamis;

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PARIWISATA KABUPATEN CIAMIS

I. REKOMENDASI PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO SEKTOR PARIWISATA

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------|--|---|
| A. | Service Delivery (Proses penyampaian pelayanan) | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan Rekomendasi Izin dari Pelaku Usaha melalui OSS RBA 2. Profil Company (untuk Badan Usaha atau Perorangan) |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dinas Pariwisata melayani pemohon pada jam kerja 2. Pemohon mengisi permohonan melalui OSS RBA dengan kelengkapan persyaratan yang telah ditentukan dalam system. 3. Verifikasi online melalui akun Dinas Pariwisata dan Verifikasi Lapangan oleh Tim Verifikasi Dinas Pariwisata. 4. Penerbitan Surat Rekomendasi Izin 5. Surat Rekomendasi Izin di upload pada system OSS dan diserahkan ke DPMPTSP Kab. Ciamis untuk dikeluarkan izin |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian | Sesuai dengan Perundang-undangan yang berlaku dan KBLI / Ijin yang dimohonkan |
| 4 | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5 | Produk Pelayanan | Rekomendasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata : <ol style="list-style-type: none"> 1. Aktivitas Agen Perjalanan Wisata 2. Villa (non bintang) 3. Restoran dengan jumlah tempat duduk tamu 50 unit 4. Warung / Rumah Makan 5. Restoran dan Penyediaan Makanan Keliling lainnya 6. Rumah Minum / Kafe |

7. Kedai Makanan
8. Penyediaan Makanan Keliling / Tempat Tidak Tetap
9. Kedai Minuman
10. Penyediaan Minuman Keliling/Tempat Tidak Tetap
11. Hotel, dengan jumlah kamar tidur tamu <61 unit atau jumlah karyawan <41
Hotel Bintang
12. Apartemen Hotel Hotel, dengan jumlah unit hunian tamu <61 unit atau jumlah karyawan <41 orang
13. Pondok Wisata
14. Penyediaan Akomodasi jangka pendek lainnya
15. Penginapan Remaja (Youth Hostel)
16. Aktivitas Operasional Fasilitas Seni
17. Aktivitas Impresariat Bidang Seni dan Festival
18. Rumah Pijat
19. Aktivitas Seni Pertunjukan
20. Aktivitas Penunjang Seni Pertunjukan
21. Pelaku Kreatif Seni Pertunjukan
22. Pelaku Kreatif Seni Musik
23. Aktivitas Pelaku Kreatif Seni Rupa
24. Aktivitas Pekerja Seni dan Pekerja Kreatif lainnya
25. Taman Rekreasi/Taman Wisata
26. Aktivitas Hiburan, dan Rekreasi Lainnya YTDL
27. Aktivitas Hiburan, Seni, dan Kreativitas lainnya
28. Jasa Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan insentif, Konferensi dan Pameran (MICE)
29. Jasa Penyelenggaraan Event Khusus (Special Event)
30. Jasa Informasi Pariwisata
31. Jasa Informasi Daya Tarik Wisata
32. Aktivitas Konsultasi Pariwisata
33. Jasa Pramuwisata
34. Jasa Interpreter Wisata
35. Jasa Reservasi lainnya YBDI YTDL
36. Kolam Pemancingan
37. Aktivitas Biro Perjalanan Lainnya
38. Aktivitas Agen Perjalanan Lainnya
39. Wisata Agro
40. Pemandian Alam
41. Wisata Pantai
42. Daya Tarik Wisata Buatan/Binaan Manusia Lainnya
43. Angkutan Darat Wisata
44. Villa bintang 1

| | | |
|---|---|---|
| | | <p>45. Aktivitas Biro Perjalanan Wisata</p> <p>46. Penyedia Akomodasi lainnya (jasa manajemen hotel)</p> <p>47. Hotel dengan jumlah kamar tidur tamu <61 unit atau jumlah karyawan < 44 orang</p> <p>Hotel dengan jumlah kamar tidur tamu <61 – 100 unit atau jumlah karyawan 41-99 orang</p> <p>48. Apartemen Hotel, dengan unit hunian tamu 61 – 100 unit atau jumlah karyawan 41 – 99 orang</p> <p>49. Restoran dengan jumlah tempat duduk tamu 50 – 100 unit</p> <p>50. Karaoke</p> <p>51. Aktivitas Taman Bertema atau Taman Hiburan Lainnya</p> <p>52. Aktivitas Kebugaran Lainnya</p> <p>53. Daya Tarik Wisata Alam Lainnya</p> <p>54. Restoran, Bar, Pusat Jajan/Kuliner, Jasa Boga, Bakeri</p> <p>55. Jasa Pertemuan Ruang Eksekutif</p> <p>56. Klub Malam, Diskotik, Bioskop</p> |
| 6 | Penanganan Pengaduan | <p>Penyampaian pengaduan, saran dan masukan dilakukan dengan 2 cara yaitu :</p> <p>a. Pengaduan Langsung, yaitu dengan cara datang langsung ke kantor Dinas Pariwisata</p> <p>b. Pengaduan Tidak Langsung, yaitu melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telepon/Fax : (0265) 7605496 - Website : dispar.ciamiskab.go.id - Email : disparciamis23@gmail.com - Website : https://dispar.ciamiskab.go.id - SP4N LAPOR : www.lapor.go.id - Kotak Saran |
| B. Manufacturing (Proses pengelolaan pelayanan di internal Organisasi) | | |
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah; 4. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pariwisata; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 19 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataaan; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 16 Tahun 2016 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataaan Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2017-2027; 7. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 84 Tahun 2021 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Pariwisata; |
| 2 | Sarana, Prasarana, Dan atau Fasilitas Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Alat Tulis Kantor 4. Internet, Media Informasi 5. Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan 6. Kursi dan Meja |

| | | |
|---|--|---|
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki kompetensi dalam bidang administrasi pemerintahan; 2. Sehat Jasmani dan rohani, ramah, tanggap dan teliti; 3. Berorientasi pada pelayanan; 4. Memiliki pemahaman tentang persyaratan administrasi; 5. Mampu mengoperasikan komputer |
| 4 | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung |
| 5 | Jumlah Pelaksana | Jumlah pelaksana terdiri dari 3 orang, dengan rincian : Operator dan verifikator administrasi 1 orang verifikator lapangan 2 orang |
| 6 | Jaminan Pelaksanaan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan diberikan sesuai jadwal yang telah ditentukan; 2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Sesuai SOP, dengan petugas yang memiliki kemampuan bekerja di bidang pelayanan. |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas yang ramah, terampil dan responsif. b. Ruangan yang bersih, sejuk dan nyaman. c. Kenyamanan pada saat pelayanan. d. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan aman dan tidak membahayakan pengguna jasa. e. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> a. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan secara berkala. b. Evaluasi dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas aturan pelaksana. |

II. SK PENETAPAN/PENGESAHAN KELOMPOK SADAR WISATA (POKDARWIS)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------|---|--|
| A. | <i>Service Delivery (Proses penyampaian pelayanan)</i> | |
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Penetapan/Pengesahan SK Pokdarwis dari Kepala Desa atau Ketua Pokdarwis 2. SK Kepala Desa tentang Pembentukan Pokdarwis 3. Berita Acara Pembentukan Pokdarwis. 4. Profil Pokdarwis / Struktur Kepengurusan Pokdarwis 5. AD/ART Pokdarwis 6. Surat Keterangan Domisili Pokdarwis. 7. Profil /foto Objek Wisata. |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dinas Pariwisata melayani pemohon pada jam kerja 2. Pemohon membawa surat permohonan dengan kelengkapan persyaratan yang lainnya. 3. Verifikasi Administrasi dan Verifikasi Lapangan oleh Tim Verifikasi Dinas Pariwisata. 4. Penerbitan SK Penetapan /Pengesahan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) 5. SK diserahkan ke Pemohon |

| | | |
|---|---------------------------|--|
| | | <pre> graph TD A[Pemohon Surat Permohonan] --> B[Sekpri Kadis Agenda] B --> C[Kepala Dinas Disposisi 1] C --> D[Sekretaris Dinas Disposisi 2] D --> E[Kabid Destinasi Disposisi 3] E --> F[Jafung Adyatama Kepariwisata dan Ekraf] F --> G[Tim Verifikasi 1. Verifikasi Administrasi 2. Verifikasi Lapangan] G --> H[Pembuatan SK POKDARWIS] H --> I[Pemohon SK] H --> C </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | 7 Hari Kerja sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar |
| 4. | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | SK Penetapan/Pengesahan Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS) |
| 6. | Penanganan Pengaduan | <p>Penyampaian pengaduan, saran dan masukan dilakukan dengan 2 cara yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan Langsung, yaitu dengan cara datang langsung ke kantor Dinas Pariwisata Pengaduan Tidak Langsung, yaitu melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Telepon/Fax : (0265) 7605496 - Website : dispar.ciamiskab.go.id - Email : disparciamis23@gmail.com - Website : https://dispar.ciamiskab.go.id - SP4N LAPOR : www.lapor.go.id - Kotak Saran |
| B. Manufacturing (Proses pengelolaan pelayanan di internal Organisasi) | | |
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata; Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2016, tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan; Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 90 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembentukan Kelompok Sadar Wisata; Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 19 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata; Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 16 Tahun 2016 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2017-2027; Peraturan Bupati Ciamis Nomor 68 Tahun 2020 tentang Desa Wisata; Peraturan Bupati Ciamis Nomor 84 Tahun 2021 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Pariwisata; |

| | | |
|----|---|---|
| 2. | Sarana, Prasarana, Dan atau Fasilitas Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Alat Tulis Kantor 4. Internet, Media Informasi 5. Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan 6. Kursi dan Meja |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki kompetensi dalam bidang administrasi pemerintahan; 2. Sehat Jasmani dan rohani, ramah, tanggap dan teliti; 3. Berorientasi pada pelayanan; 4. Memiliki pemahaman tentang persyaratan administrasi; 5. Mampu mengoperasikan komputer |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Jumlah pelaksana terdiri dari 3 orang, dengan rincian : Operator dan verifikator administrasi 1 orang verifikator lapangan 2 orang |
| 6. | Jaminan Pelaksanaan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan diberikan sesuai jadwal yang telah ditentukan; 2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Sesuai SOP, dengan petugas yang memiliki kemampuan bekerja di bidang pelayanan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas yang ramah, terampil dan responsif. b. Ruangan yang bersih, sejuk dan nyaman. c. Kenyamanan pada saat pelayanan. d. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan aman dan tidak membahayakan pengguna jasa. e. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> a. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan secara berkala. b. Evaluasi dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas aturan pelaksana. |

III. SK PEMBENTUKAN KOMUNITAS EKONOMI KREATIF (KOMEKRAF)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------|---|---|
| A. | <i>Service Delivery (Proses penyampaian pelayanan)</i> | |
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Penerbitan SK dari Desa yang di ketahui oleh Kecamatan. 2. Berita Acara 3. Daftar Hadir 4. Notulen 5. SK Kepala Desa 6. Surat Keterangan Domisili 7. Lampiran photo produk ekraf |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dinas Pariwisata melayani pemohon pada jam kerja 2. Pemohon membawa surat permohonan dengan kelengkapan persyaratan yang lainnya. 3. Verifikasi Administrasi dan Verifikasi Lapangan oleh Tim Verifikasi Dinas Pariwisata. 4. Penerbitan SK 5. SK diserahkan ke Pemohon. |

| | | |
|-----------|--|--|
| | | <pre> graph TD A[Pemohon Surat Permohonan] --> B[Sekpri Kadis Agenda] B --> C[Kepala Dinas Disposisi 1] C --> D[Sekretaris Dinas Disposisi 2] D --> E[Kabid Ekraf Disposisi 3] E --> F[Jafung Adyatama Kepariwisataaan dan Ekraf] F --> G[Tim Verifikasi 1. Verifikasi Administrasi 2. Verifikasi Lapangan] G --> H[Pembuatan SK Pembentukan Komekraf] H --> I[Pemohon SK] I --> C H --> C </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | 7 Hari Kerja sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar |
| 4. | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | SK Pembentukan Komunitas Ekonomi Kreatif (KOMEKRAF) |
| 6. | Penanganan Pengaduan | <p>Penyampaian pengaduan, saran dan masukan dilakukan dengan 2 cara yaitu :</p> <p>a. Pengaduan Langsung, yaitu dengan cara datang langsung ke kantor Dinas Pariwisata</p> <p>b. Pengaduan Tidak Langsung, yaitu melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telepon/Fax : (0265) 7605496 - Website : dispar.ciamiskab.go.id - Email : disparciamis23@gmail.com - Website : https://dispar.ciamiskab.go.id - SP4N LAPOR : www.lapor.go.id - Kotak Saran |
| B. | Manufacturing (Proses pengelolaan pelayanan di internal Organisasi) | |
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2019 tentang Ekonomi Kreatif; 2. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pengembangan Ekonomi Kreatif; 3. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 69 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pengembangan Ekonomi Kreatif; 4. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 36 Tahun 2015 tentang Pengembangan Penunjang Pariwisata Berbasis Ekonomi Kreatif; 5. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 84 Tahun 2021 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Pariwisata; |

| | | |
|----|---|---|
| 2. | Sarana, Prasarana, Dan atau Fasilitas Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Alat Tulis Kantor 4. Internet, Media Informasi 5. Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan 6. Kursi dan Meja |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki kompetensi dalam bidang administrasi pemerintahan; 2. Sehat Jasmani dan rohani, ramah, tanggap dan teliti; 3. Berorientasi pada pelayanan; 4. Memiliki pemahaman tentang persyaratan administrasi; 5. Mampu mengoperasikan komputer |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Jumlah pelaksana terdiri dari 3 orang, dengan rincian : Operator dan verifikator administrasi 1 orang verifikator lapangan 2 orang |
| 6. | Jaminan Pelaksanaan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan diberikan sesuai jadwal yang telah ditentukan; 2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Sesuai SOP, dengan petugas yang memiliki kemampuan bekerja di bidang pelayanan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas yang ramah, terampil dan responsif. b. Ruangan yang bersih, sejuk dan nyaman. c. Kenyamanan pada saat pelayanan. d. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan aman dan tidak membahayakan pengguna jasa. e. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> a. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan secara berkala. b. Evaluasi dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas aturan pelaksana. |

IV. PENETAPAN DESA WISATA

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------|---|--|
| A. | <i>Service Delivery (Proses penyampaian pelayanan)</i> | |
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Penetapan Desa Wisata dari Kepala Desa 2. Peraturan Kepala Desa tentang Penetapan Desa Wisata 3. Profil Desa Wisata 4. Foto-foto Destinasi/ Daya Tarik Wisata |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dinas Pariwisata melayani pemohon pada jam kerja 2. Pemohon membawa surat permohonan dengan kelengkapan persyaratan yang lainnya. 3. Verifikasi Administrasi dan Verifikasi Lapangan oleh Tim Verifikasi Dinas Pariwisata. 4. Penerbitan SK Desa Wisata yang ditandatangani oleh Bupati 5. SK diserahkan ke Pemohon |

| | | |
|-----------|--|--|
| | | <pre> graph TD A[Pemohon Surat Permohonan] --> B[Sekpri Kadis Agenda] B --> C[Kepala Dinas Disposisi 1] C --> D[Sekretaris Dinas Disposisi 2] D --> E[Kabid Destinasi Disposisi 3] E --> F[Jafung Adyatama Kepariwisataaan dan Ekraf] F --> G[Tim Verifikasi 1. Verifikasi Administrasi 2. Verifikasi Lapangan] G --> H[Pembuatan SK Penetapan Desa Wisata] H --> I[Bagian Hukum SK] I --> J[Bupati Penandatanganan SK] J --> K[Dinas Pariwisata SK] K --> L[Pemohon SK] </pre> |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | 14 Hari Kerja sejak berkas permohonan diterima secara lengkap dan benar |
| 4. | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | SK Penetapan Desa Wisata |
| 6. | Penanganan Pengaduan | <p>Penyampaian pengaduan, saran dan masukan dilakukan dengan 2 cara yaitu :</p> <p>a. Pengaduan Langsung, yaitu dengan cara datang langsung ke kantor Dinas Pariwisata</p> <p>b. Pengaduan Tidak Langsung, yaitu melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telepon/Fax : (0265) 7605496 - Website : dispar.ciamiskab.go.id - Email : disparciamis23@gmail.com - Website : https://dispar.ciamiskab.go.id - SP4N LAPOR : www.lapor.go.id - Kotak Saran |
| B. | Manufacturing (Proses pengelolaan pelayanan di internal Organisasi) | |
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan; 2. Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2016, tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan; 3. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 90 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembentukan Kelompok Sadar Wisata; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 19 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataaan; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 16 Tahun 2016 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataaan Daerah Kabupaten Ciamis Tahun 2017-2027; 6. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 68 Tahun 2020 tentang Desa Wisata. 7. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 84 Tahun 2021 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Pariwisata; |

| | | |
|----|---|---|
| 2. | Sarana, Prasarana, Dan atau Fasilitas Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Alat Tulis Kantor 4. Internet, Media Informasi 5. Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan 6. Kursi dan Meja |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki kompetensi dalam bidang administrasi pemerintahan; 2. Sehat Jasmani dan rohani, ramah, tanggap dan teliti; 3. Berorientasi pada pelayanan; 4. Memiliki pemahaman tentang persyaratan administrasi; 5. Mampu mengoperasikan komputer |
| 4. | Pengawasan Internal | Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Jumlah pelaksana terdiri dari 3 orang, dengan rincian : Operator dan verifikator administrasi 1 orang verifikator lapangan 2 orang |
| 6. | Jaminan Pelaksanaan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan diberikan sesuai jadwal yang telah ditentukan; 2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Sesuai SOP, dengan petugas yang memiliki kemampuan bekerja di bidang pelayanan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas yang ramah, terampil dan responsif. b. Ruangan yang bersih, sejuk dan nyaman. c. Kenyamanan pada saat pelayanan. d. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan aman dan tidak membahayakan pengguna jasa. e. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> a. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan secara berkala. b. Evaluasi dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas aturan pelaksana. |

Ditetapkan di : Ciamis

Pada tanggal : 01 Oktober 2023

an. BUPATI CIAMIS
KEPALA DINAS PARIWISATA



LAMPIRAN KEPUTUSAN BUPATI CIAMIS
NOMOR : 800.1/Kpts.034/Dispar
TANGGAL : 01 Oktober 2023

**TIM PETUGAS STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS PARIWISATA KABUPATEN CIAMIS**

- I. Pengarah : Kepala Dinas Pariwisata
- II. Ketua : Sekretaris Dinas Pariwisata
- III. Sekretaris : Kasubag Umum dan Kepegawaian
- IV. Anggota : 1. H. ANDANG ANDI, SH., S.Pd., MM
2. CICIH SUKANINGSIH, S.Sos
3. R. NANING SRI HADIYANI, S.IP, MM
4. IWAN KUSTIAWAN
5. RENY NURAENI, SE

a.n. BUPATI CIAMIS
KEPALA DINAS PARIWISATA

