PEMERINTAH KABUPATEN AGAM
DINAS PARIWISATA PEMUDA DAN OLAH RAGA
Komplek GOR Rang Agam Padang Baru Telp. (0752) 76445 Fax (0752) 76445
Kode Pos. 26415 Lubuk Basung

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PARIWISATA PEMUDA DNA OLAHRAGA
KABUPATEN AGAM
NOMOR : 167.1 TAHUN 2021

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
DINAS PARIWISATA PEMUDA DAN OLAHRAGA

KEPALA DINAS PARIWISATA PEMUDA DAN OLAHRAGA,

Mengingat : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Agam;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga tentang Standar Pelayanan pada Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Agam.

Menimbang : 1. Undang-Undang Nomor Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
10. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2015 Nomor 6;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Tatalaksana Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Agam;
12. Peraturan Bupati Agam Nomor 57 tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Agam;

Menetapkan : MEMUTUSKAN :

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Agam, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Agam sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi:

1. Standar Pelayanan Data dan Informasi.
2. Standar Pelayanan Konsultasi.
3. Standar Pelayanan Narasumber atau Pendampingan.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara / pelaksana dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam Penilaian Kinerja Pelayanan oleh Pimpinan Penyelenggara, Aparat Pengawasan dan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Lubuk Basung
pada tanggal 31 Desember 2021

KEPALA DINAS,

PEMERINTAH KABUPATEN AGAM
DINAS PARIWISATA PEMUDA DAN OLAHRAGA

SYATRIA, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19690623 199308 1 001

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PARIWISATA PEMUDA DAN OLAHRAGA
KABUPATEN AGAM
NOMOR 163.1 TAHUN 2021
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA
DINAS PARIWISATA PEMUDA DAN
OLAHRAGA KABUPATEN AGAM

1. STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI IZIN PEMANFAATAN ASET DAERAH

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delevery)		
1	Persyaratan Pelayanan	Dinas PMPTSP Naker memberikan surat pengantar Untuk mengeluarkan rekomendasi dengan Melampirkan : - Surat Permohonan - Fotocopy KTP - Mengisi blanko pemakaian aset daerah
2	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Dinas PMPTSP mengantarkan surat peminjaman Aset Daerah yang ditujukan ke Dinas Parpora 2. Surat diterima oleh pegawai di meja piket, diagendakan dan diteruskan ke Bagian umum Kepegawaian dan Kepala Dinas 3. Kepala Dinas mendisposisikan kepada Bidang Yang terkait untuk di cek kesiapan sarana Prasarana dan tanggal pemakaian 4. Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas Menghubungi pemohon yang akan memakai aset bahwa tempat siap untuk dipakai dan si pemohon dapat membayar retribusi pemakaian aset daerah. 5. Setelah pemohon membayar retribusi, pegawai Terkait mengeluarkan surat rekomendasi terkait Pemakaian aset daerah dan ditandatangani Kepala Dinas Parpora.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja dengan ketentuan sebagai berikut: 1) setelah surat dari DPMPTSP diberikan dan diterima oleh Bidang terkait.

		2) Jika pemohon datang langsung dan sudah melengkapi persyaratan setoran retribusi, maka akan diarahkan kepada petugas yang memberikan mengeluarkan surat rekomendasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud kedatangan.
4	Biaya /Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Data dan informasi yang terkait: Produk-produk peraturan atau kebijakan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Agam, Komplek GOR Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung. b. Pengaduan, saran dan masukan secara langsung melalui: a. SP4N-LAPOR; b. Email : agampesona19@gmail.com c. Kotak saran.
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal (***Manufacturing***)		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);

		4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 8) Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11).
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Alat tulis kantor 2) Seperangkat komputer dan printer 3) Ruang tunggu/ lobby yang nyaman 4) Toilet 5) Jaringan wifi 6) Televisi 7) Tempat parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Minimal petugas dengan pendidikan setingkat SLTA 2) Menguasai SOP 3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku 4) Mampu mengoperasikan komputer 5) Mampu berkomunikasi secara baik dan efektif
	Pengawasan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
	Jumlah Pelaksana	2 orang

		Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati
	Jaminan Kemanan dan Keselamatan	1) Data atau informasi yang diberikan adalah valid dan dokumen sesuai dengan aslinya. 2) Surat yang diberikan sesuai dengan permintaan menggunakan kertas memakai kop Dinas dan dibubuhi tanda tangan serta stempel asli.
	Evaluasi Kinerja Pelakasanaan	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 Tahun Sekali

2. STANDAR PELAYANAN DI LOKASI OBJEK WISATA

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delevery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Pengunjung datang ke lokasi objek wisata yang Dikelola oleh Dinas Parpora 2) Petugas piket memberikan karcis untuk masuk Dan parkir sesuai dengan ketentuan yang Berlaku
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Pengunjung mendatangi petugas piket dengan Mematuhi protokol kesehatan terkait pencegahan Penularan Covid 19 (masker, mencuci tangan) 2) Petugas mengarahkan pengunjung yang menggunakan kendaraan untuk memarkir kendaraan di lokasi parkir yang telah ditentukan;
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Lokasi objek wisata dibuka dari pukul 08.00 s/d 18.00 WIB.
4.	Biaya /Tarif	Sesuai ketentuan Perda No. 12 Tahun 2012
5.	Produk Pelayanan	Karcis retribusi masuk dan parkir di lokasi objek wisata
6.	Penanganan	1) Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Agam, Komplek GOR Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung.

		2) Pengaduan, saran dan masukan secara langsung melalui: a. SP4N- LAPOR; b. Email : agampesonaberagam19@gmail.com
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);

		7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11). Peraturan Bupati Agam Nomor 64 Tahun 2019
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1) Alat tulis kantor 2) Karcis 3) Ruang tunggu yang nyaman 4) Toilet 5) Jaringan wifi 6) Mushala 8) Tempat parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	1) Minimal petugas dengan pendidikan setingkat S1; 2) Menguasai SOP; 3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 4) Mampu menganalisa suatu persoalan dengan pendekatan yang tepat; 5) Mampu menyimpulkan berdasarkan hasil pembahasan dan analisa; 6) Menguasai materi bahasan; 7) Mampu berkomunikasi dan memberikan informasi secara benar; 8) Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawsan Internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1) Konsultasi yang dilakukan berdasarkan pada panduan, pedoman, dan aturan yang berlaku sesuai dengan tujuan pihak yang berkonsultasi.

		2) Surat yang diberikan sesuai dengan permintaan menggunakan kertas memakai kop Sekretariat Daerah dan dibubuhi tanda tangan serta
8.	Evaluasi	Evaluasi Kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang – kurangnya setiap 1 tahun sekali

3. STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI HOTEL DAN RUMAH MAKAN

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delevery)		
1	Persyaratan Pelayanan	Dinas PMPTSP Naker memberikan surat pengantar Untuk mengeluarkan rekomendasi dengan Melampirkan : - Surat Permohonan - Melampirkan Fotocopy KTP - Mengisi formulir - Fotocopy NPWP - Fotocopy IMB - Fotocopy sertifikat (status kepemilikan tanah)
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Dinas PMPTSP mengantarkan surat permohonan Rekomendasi ke Dinas Parpora Agam 2) Surat diterima oleh pegawai di meja piket, diagendakan dan diteruskan ke Bagian umum Kepegawaian dan Kepala Dinas 3) Kepala Dinas mendisposisikan kepada Bidang Yang terkait untuk melakukan survey kelapangan Untuk kelayakan lokasi tempat usaha 4) Pegawai yang terkait di bidang membuat suratRekomendasi Tanda Daftar Usaha Pariwisata dan ditujukan ke Dinas PMPTSP.
3	Jangka Waktu dan Pelayanan	1 (satu) hari kerja dengan ketentuan sebagai berikut: 1) Setelah surat dari DPMPTSP diberikan dan diterima oleh Bidang terkait. 2) Jika pemohon datang langsung dan sudah melengkapi persyaratan setoran retribusi, maka akan diarahkan kepada petugas yang mengeluarkan surat rekomendasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud kedatangan.
4.	Biaya /Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Data dan informasi yang terkait: Produk-produk peraturan atau kebijakan

6.	Penanganan pengaduan saran dan masukan	1) Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Agam, Komplek GOR Rang Agam Padang Baru Lubuk Basung. 2) Pengaduan, saran dan masukan secara langsung melalui: a. SP4N-LAPOR; b. Email : agampesona19@gmail.com c. Kotak saran.

KEPALA DINAS,

PEMERINTAH KABUPATEN AGAM
DINAS PARIWISATA PEMUDA DAN OLAHRAGA

SYATRIA, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19690623 199308 1 001