



**PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG**  
**DINAS PARIWISATA**  
Jl. Teratai No. 4 ☎ (0366) 5551704  
**SEMARAPURA**

---

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA**  
**KABUPATEN KLUNGKUNG**  
**NOMOR 59 TAHUN 2021**  
**TENTANG**  
**STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PARIWISATA KABUPATEN KLUNGKUNG**

**KEPALA DINAS PARIWISATA KABUPATEN KLUNGKUNG,**

- 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 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 Kabupaten Klungkung;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Klungkung tentang Standar Pelayanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Klungkung.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-Daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655 );
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  3. Undang-Undang Nomer 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomer 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomer 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 Nomer 5679)
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)
  5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang

Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
8. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran daerah Kabupaten Klungkung Tahun 2016 Nomer 9, tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 6);

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Klungkung sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi ruang lingkup pelayanan administrasi
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan public
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Semarang  
Pada tanggal 4 Januari 2021



Kepala Dinas Pariwisata  
Kabupaten Klungkung

**Drs. Anak Agung Gede Putra Wedana**

Pembina Tingkat I

NIP. 19730818 199302 1 001

Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada Yth:

1. Bupati Klungkung di Semarang.
2. Yang bersangkutan untuk diketahui dan diindahkan.
3. Arsip

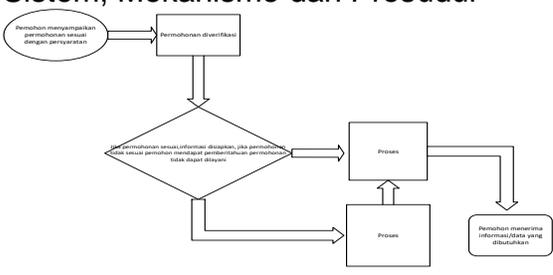
LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA KABUPATEN KLUNGKUNG  
 NOMOR 59 TAHUN 2021 TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA  
 DINAS PARIWISATA KABUPATEN KLUNGKUNG

Komponen Standar Pelayanan

Nama OPD : Dinas Pariwisata Kabupaten Klungkung

Nama Layanan : Layanan Informasi

A. Penyampaian Pelayanan (Service Point)

No	Komponen Standar Pelayanan	Keterangan
1	Persyaratan	Mengajukan permohonan secara langsung atau melalui (surat,email,telepon) dengan memberikan identitas lengkap: a. Nama b. Alamat c. Nomor telepon/WA/alamat email d. Informasi/data yang dimohon
2	Sistem, Mekanisme dan Prosudur 	1. Pemohon menyampaikan permohonan sesuai dengan persyaratan. 2. Permohonan diverifikasi. 3. Jika permohonan sesuai, informasi disiapkan, jika permohonan tidak sesuai pemohon mendapat pemberitahuan permohonan tidak dapat dilayani. 4. Pemohon menerima informasi/data yang dibutuhkan.
3	Jangka Waktu	1 (satu) Jam
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya /Gratis
5	Produk Layanan	Informasi / Data Pariwisata, Destinasi Wisata dan Promosi Pariwisata
6	Penanganan, Pengaduan, Sasaran dan Masukan/Apresiasi	1. Kotak Saran 2. Email <a href="mailto:dispardaklk@gmail.com">dispardaklk@gmail.com</a> 3. Facebook Dinas Pariwisata Klungkung 4. Tim Pengaduan (0366 5551704) 5. SP4N Lapor ( <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ) 6. Aplikasi Klungkung Mesadu

B. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen Standar Pelayanan	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 10. Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan 2. Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi Nomor M.5/Um.209/MPPT-89 Tentang Pedoman Penyelenggaraan "Sapta Pesona"
2	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	Meja, Komputer, Internet, Ruang Tunggu Pelayanan
3	Kompetisi Pelaksana	1. Bisa Mengoperasikan Komputer 2. Memahami informasi / data pariwisata, , Destinasi Wisata dan Promosi Pariwisata. 3. Menguasai tata bahasa yang baik. 4. Mampu bekerja dalam tim
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang

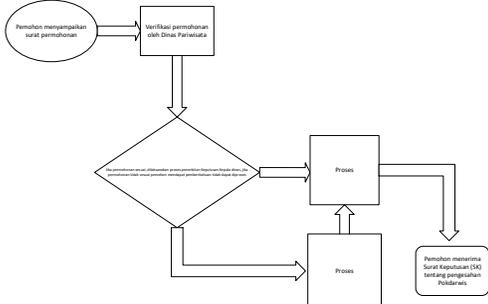
5	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksanaan Pelayanan sebanyak 2 (dua) orang terdiri dari : 1 orang bertugas memverifikasi dan meregistrasi 1 orang bertugas di Bidang sebagai penanggungjawab data
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan</li> <li>2. Layanan tidak diskriminatif</li> <li>3. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat yang aman dan bersih</li> <li>2. Penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19</li> <li>3. Gangguan keamanan akibat pelayanan diberikan kompensasi.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan evaluasi kinerja 1 (satu) tahun sekali melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

## Komponen Standar Pelayanan

Nama OPD : Dinas Pariwisata Kabupaten Klungkung

Nama Layanan : Pembentukan Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS)

### A. Penyampaian Pelayanan (Service Point)

No	Komponen Standar Pelayanan	Keterangan
1	Persyaratan	Surat Permohonan dari Pemerintah Desa dengan melampirkan : a. Struktur Kepengurusan Pokdarwis yang akan disahkan b. Berita Acara Pembentukan Pokdarwis
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur 	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan.</li> <li>2. Verifikasi permohonan oleh Dinas Pariwisata.</li> <li>3. Jika permohonan sesuai, dilaksanakan proses penerbitan Keputusan Kepala Dinas, jika permohonan tidak sesuai pemohon mendapat pemberitahuan keputusan Kepala Dinas tidak dapat di proses.</li> <li>4. Pemohon menerima Surat Keputusan (SK) tentang pengesahan Pokdarwis.</li> </ol>
3	Jangka Waktu	7 (tujuh) hari.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya /Gratis
5	Produk Layanan	Surat Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Klungkung Tentang Pembentukan Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS)
6	Penanganan, Pengaduan, Sasaran dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran</li> <li>2. Email <a href="mailto:dispardaklk@gmail.com">dispardaklk@gmail.com</a></li> <li>3. Facebook Dinas Pariwisata Klungkung</li> <li>4. Tim Pengaduan (0366 5551704)</li> <li>5. SP4N Lapor (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>6. Aplikasi Klungkung Mesadu</li> </ol>

### B. Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen Standar Pelayanan	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor PM.04/UM.001/MKP/08. Tentang Sadar Wisata</li> <li>2. Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi Nomor M.5/Um.209/MPPT-89 Tentang Pedoman Penyelenggaraan "Sapta Pesona"</li> <li>3. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Penetapan Desa Wisata</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	Meja, Komputer, Internet, Ruang Tunggu Pelayanan
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu mengoperasikan komputer.</li> <li>2. Menguasai tata bahasa yang baik.</li> <li>3. Mampu bekerja dalam tim.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang terdiri dari : 1 orang bertugas memverifikasi dan meregistrasi

		1 orang Kepala Seksi di Bidang sebagai penanggungjawab
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan</li> <li>2. Layanan tidak diskriminatif</li> <li>3. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai ketentuan</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat yang aman dan bersih</li> <li>2. Penerapan protokol kesehatan pencegahan Covid-19</li> <li>3. Gangguan keamanan akibat pelayanan diberikan kompensasi.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan evaluasi kinerja 1 (satu) tahun sekali dan melalui Survie Kepuasan Masyarakat (SKM)



Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Klungkung

**Drs. Anak Agung Gede Putra Wedana**

Pembina Tingkat I

NIP. 19730818 199302 1 001