



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

DINAS PARIWISATA

Jl. Janti Km. 4 Banguntapan, Bantul, Yogyakarta Telepon (0274) 587486, Faksimile. (0274) 565437
website: www.visitingjogja.jogjaprov.go.id email: dispar@jogjaprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR: 28/KPTS/III/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PARIWISATA
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

KEPALA DINAS PARIWISATA 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 dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (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 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

2. Undang-Undang...

3. Undang-Undang 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 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 Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246);
5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. 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 Nomor 5);
9. 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);

10. Peraturan...

10. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan
11. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 112 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pariwisata.

Memperhatikan : Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta tentang Penetapan Standar Pelayanan Dinas Pariwisata sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi ruang lingkup Layanan Informasi dan Layanan Pengaduan
- 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 : 5 Maret 2024

KEPALA,

SINGGIH RAHARJO

LAMPIRAN 1
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PARIWISATA
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR : 28 /KPTS/III /2024
TANGGAL : 5 MARET 2024

A. PENDAHULUAN

Dinas Pariwisata mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan bidang pariwisata dan ekonomi kreatif.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Dinas Pariwisata mempunyai fungsi:

1. penyusunan program kerja Dinas;
2. perumusan kebijakan teknis pengembangan destinasi, pengembangan ekonomi kreatif, pengembangan sumber daya pariwisata dan pemasaran pariwisata;
3. fasilitasi pengelolaan destinasi, ekonomi kreatif, sumber daya pariwisata dan pemasaran pariwisata;
4. pelaksanaan kerjasama lintas sektor dalam pengelolaan destinasi wisata, ekonomi kreatif, pengembangan sumber daya pariwisata dan pemasaran pariwisata;
5. pemasaran pariwisata dan ekonomi kreatif;
6. pelaksanaan analisis kepariwisataan dan ekonomi kreatif yang mendukung pengembangan pariwisata dan ekonomi kreatif;
7. penyediaan dan penyebarluasan informasi kepada masyarakat untuk kepentingan pengembangan pariwisata dan ekonomi kreatif;
8. pengembangan kapasitas sumber daya manusia dan kelembagaan pariwisata dan ekonomi kreatif;
9. pemantauan dan evaluasi pelaksanaan program pengembangan destinasi, ekonomi kreatif, sumber daya pariwisata dan pemasaran;
10. pelaksanaan kegiatan kesekretariatan;
11. pelaksanaan dekonsentrasi dan tugas pembantuan;
12. fasilitasi pembinaan reformasi birokrasi Dinas;
13. fasilitasi penyusunan kebijakan proses bisnis Dinas;
14. pengembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik lingkup Dinas;
15. pemantauan, pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan kebijakan bidang pariwisata dan ekonomi kreatif;
16. pelaksanaan koordinasi, pemantauan, evaluasi, pembinaan dan pengawasan urusan pemerintahan bidang pariwisata dan ekonomi kreatif yang menjadi kewenangan kabupaten/kota; dan
17. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai tugas dan fungsi Dinas.

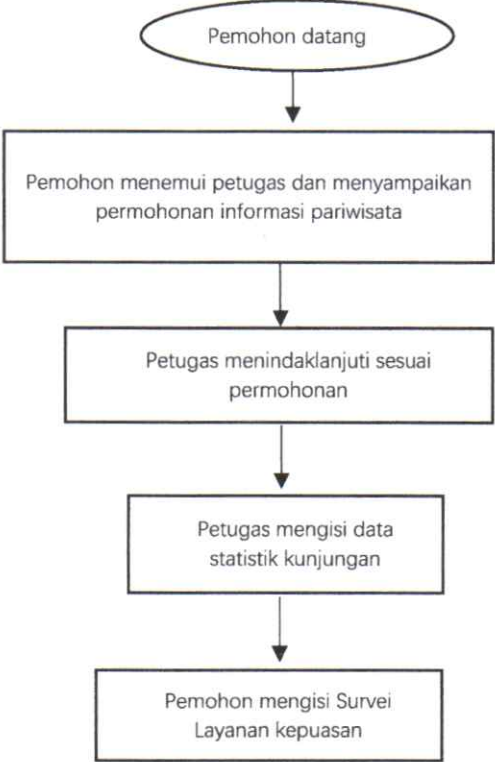
Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Dinas Pariwisata didukung dengan sarana prasarana dan instrumen yang menunjang kinerja organisasi maupun pelayanan informasi kepada masyarakat.. Jenis pelayanan Dinas Pariwisata ada 3 yaitu :

1. Layanan Informasi
Meliputi layanan informasi pariwisata (secara offline atau secara online) dan layanan informasi magang/PKL/penelitian
2. Layanan Aduan

B. STANDAR PELAYANAN

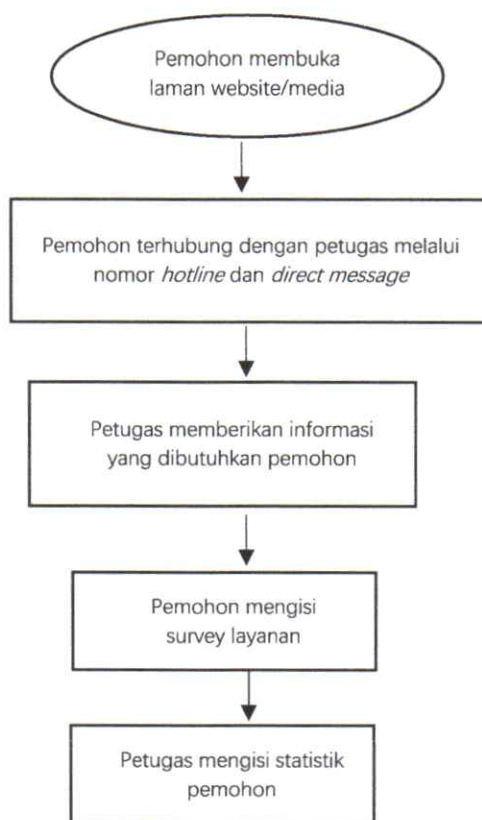
1. Satuan Kerja : Dinas Pariwisata DIY
Jenis Pelayanan : Layanan Informasi Pariwisata

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pelayanan Informasi dapat diakses secara offline dan online.</p> <p>Layanan informasi offline/datang langsung dapat diakses dengan menemui petugas di kantor layanan informasi pariwisata.</p> <p>Layanan informasi online dapat diakses oleh semua pihak, tanpa ada persyaratan khusus. Guna mengakses data dan informasi online diperlukan perangkat yang terhubung dengan jaringan internet.</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Alur layanan informasi secara offline/ datang langsung</p>  <pre>graph TD; A([Pemohon datang]) --> B[Pemohon menemui petugas dan menyampaikan permohonan informasi pariwisata]; B --> C[Petugas menindaklanjuti sesuai permohonan]; C --> D[Petugas mengisi data statistik kunjungan]; D --> E[Pemohon mengisi Survei Layanan kepuasan];</pre>

- Secara offline : wisatawan baik wisatawan Nusantara maupun wisatawan Mancanegara datang langsung ke Tourist Information Centre atau Tourist Information Service
- Pemohon menemui petugas layanan informasi pariwisata
- Petugas memberikan pelayanan sesuai informasi pariwisata yang diinginkan
- Apabila seluruh staff sedang melayani tamu dan tidak ada petugas lain yang tersedia, maka pemohon dapat menunggu ditempat yang telah disediakan sampai tiba giliran pelayanan.
- Setelah menyelesaikan pelayanan, petugas wajib mengisi data statistik kunjungan.
- Apabila pemohon bersedia, petugas dapat menyampaikan permohonan untuk mengisi survey kepuasan masyarakat sebagai *feedback* pelayanan yang dapat diisi oleh pemohon.

Alur layanan informasi secara online



Secara online : informasi pariwisata dapat diakses melalui website www.visitingjogja.jogjaprovo.go.id yang dapat terhubung dengan hotline whatsapp +6285225715858 maupun akun media sosial instagram @visitingjogja dan twitter @visiting_jogja.

Media Informasi:

1) Datang langsung ke TIC dengan alamat:

- a. TIC Malioboro, Jalan Malioboro No. 16 Yogyakarta
- b. TIC Yogyakarta International Airport, Logede, Glagah, Temon, Kulon Progo Lokasi: Pintu Keluar Kedatangan Bandara YIA
- c. TIC Bali, Gedung ITIC Bali, Jl. Raya Kuta Badung, Bali

		<p>2) Melalui Telepon/hotline Whatsapp : Dapat menghubungi telepon Customer Service TIC Malioboro di nomor 0274 566000 atau hotline whatsapp +6285225715858</p> <p>3) Melalui Website: www.visitingjogja.jogjaprov.go.id</p> <p>4) Melalui Media Sosial: Instagram: @visitingjogja Twitter: @visiting_jogja</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Kurang lebih 10 menit (menyesuaikan kebutuhan wisatawan memperoleh informasi dari petugas)
4.	Biaya/Tarif	Gratis (tidak dipungut biaya)
5.	Produk Pelayanan	<p>- Elektronik Hotline Whatsapp : +6285225715858 Telepon : 0274 566000 Website : www.visitingjogja.jogjaprov.go.id Instagram: @visitingjogja Twitter @visiting_jogja</p> <p>- Non Elektronik Brosur Wisata, Leaflet Wisata, Peta Wisata, Kalendar Event, Majalah Wisata, dan Buku Panduan Informasi Pariwisata DIY</p>
6.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Datang Langsung b. Kotak Saran c. Telepon: 0274-566000 atau whatsapp +6285225715858 d. Email: tcmalioboro@gmail.com</p>

KOMPONEN MANUFACTURING

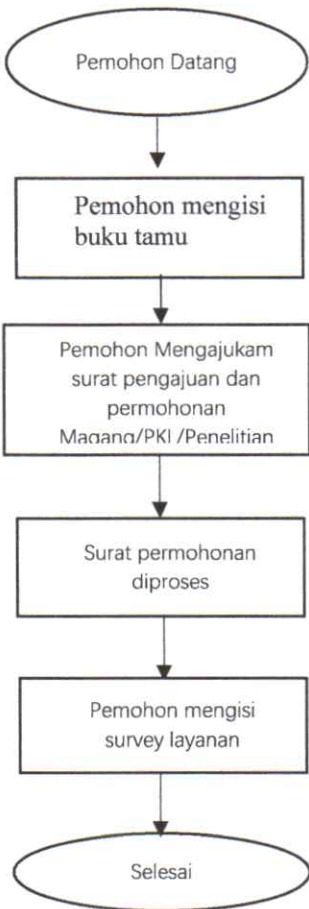
1.	Dasar Hukum	<p>1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>2) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 112 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pariwisata</p>
	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Ruang Tunggu; Pojok Informasi; pojok internet; Kamar Mandi/WC; Telepon; Petugas; Musala, Meja soket pengisi daya; Loker; Ruang menyusui.
2.	Kompetensi Pelaksana	Petugas TIC wajib memiliki keahlian berbahasa asing secara aktif dan menguasai informasi pariwisata di Yogyakarta dan sekitarnya serta memberikan pelayanan prima.
3.	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilakukan secara berkala setiap semester dan tahunan melalui pengamatan langsung dan laporan pelaksanaan tugas dari Petugas.
4	Jumlah Pelaksana	10 Orang
5.	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan diberikan melalui Maklumat Pelayanan

6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dinas Pariwisata DIY menjamin keamanan dan keselamatan wisatawan/tamu selama mendapatkan pelayanan informasi pariwisata di Counter TIC.
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi setiap semester dan tahunan melalui pengamatan langsung dan laporan pelaksanaan tugas dari Petugas.
8.	Akseibilitas	Aksesibilitas pemohon dalam meminta informasi terjangkau karena kantor berada di lokasi strategis serta tersedia jaringan internet yang memadai.
9.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan informasi melalui website dan media sosial dapat dilakukan selama 24 jam. Tanggapan diberikan pada saat jam kerja. 2. Melalui telepon, pos surat, serta datang langsung ke Dinas Pariwisata setiap hari : <ul style="list-style-type: none"> - Senin s/d Kamis pukul 08.00 s/d 15.00 WIB (istirahat pukul 12.00-12.30) - Jumat pukul 08.00 s/d 14.00 WIB (istirahat pukul 11.00-13.00) 3. Datang Langsung ke Kantor TIC <ul style="list-style-type: none"> - TIC Malioboro Jalan Malioboro No. 16. Senin-Jumat : 7.30 s/d 20.00 Sabtu : 07.30 s/d 19.00 Minggu : 09.00 s/d 15.00 - TIC Bandara YIA: Pintu Keluar Kedatangan Sebelah Timur Bandara YIA Senin-Jumat : 07.30 s/d 19.00 Sabtu Minggu : 09.00 s/d 15.00 - ITIC Bali Jalan Raya Kuta No.2 Senin-Jumat: 08.30 s/d 17.00

2. Satuan Kerja : Dinas Pariwisata DIY
Jenis Pelayanan : Layanan Informasi Magang/PKL/Penelitian

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan magang/ PKL/penelitian di Dinas Pariwisata DIY wajib menyerahkan surat permohonan Magang/PKL/Penelitian dari Sekolah/ Perguruan Tinggi/Universitas. - Bersedia mengikuti aturan dan ikut serta dalam pelaksanaan kegiatan di Dinas Pariwisata DIY. - Masa pelaksanaan Magang/PKL/Penelitian minimal 2 (dua) bulan. - Selama melaksanakan kegiatan Magang/PKL tidak diperkenankan meninggalkan lokasi tanpa izin. - Apabila kehadiran peserta Magang/PKL kurang dari 80% maka yang bersangkutan dianggap tidak memenuhi persyaratan Magang/PKL atau dianggap membatalkan Magang/PKL. - Pendaftaran dilakukan minimal 3 (tiga) bulan sebelum pelaksanaan magang.

		<ul style="list-style-type: none">- Mengingat keterbatasan Sumber Daya di Dinas Pariwisata DIY jumlah peserta dibatasi sesuai dengan kuota yang tersedia.- Peserta Magang/PKL bersedia ditempatkan pada bidang yang membutuhkan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre>graph TD; A([Pemohon Datang]) --> B[Pemohon mengisi buku tamu]; B --> C[Pemohon Mengajukan surat pengajuan dan permohonan Magang/PKI /Penelitian]; C --> D[Surat permohonan diproses]; D --> E[Pemohon mengisi survey layanan]; E --> F([Selesai]);</pre> <ul style="list-style-type: none">➤ Pemohon mengkonfirmasi jumlah kuota yang tersedia sebelum pelaksanaan Magang/PKL/ Penelitian.➤ Konfirmasi dapat dilakukan dengan datang langsung ke kantor atau melalui telepon.➤ Mengajukan surat pengajuan permohonan Magang/PKL/ Penelitian dari Sekolah/Perguruan Tinggi/Universitas.➤ Surat pengajuan/permohonan magang/PKL dapat diserahkan pada Sub Bagian Umum, Dinas Pariwisata DIY minimal 3 (tiga) bulan sebelum waktu pelaksanaan. <p>Waktu dan Tempat Pelayanan: Dinas Pariwisata DIY Alamat Kantor : Jalan Janti Km.04, Banguntapan, Bantul, Yogyakarta Tempat : Sub Bagian Umum Dinas Pariwisata DIY</p> <p>Waktu Pelayanan: Senin s/d Kamis : 07.30 – 16.00 Jumat : 07.30 – 14.30 Telepon : (0274) 587486 Faksimile : (0274) 565437</p> <p>Media Informasi: - Surat Elektronik : dispar@jogjaprov.go.id</p>

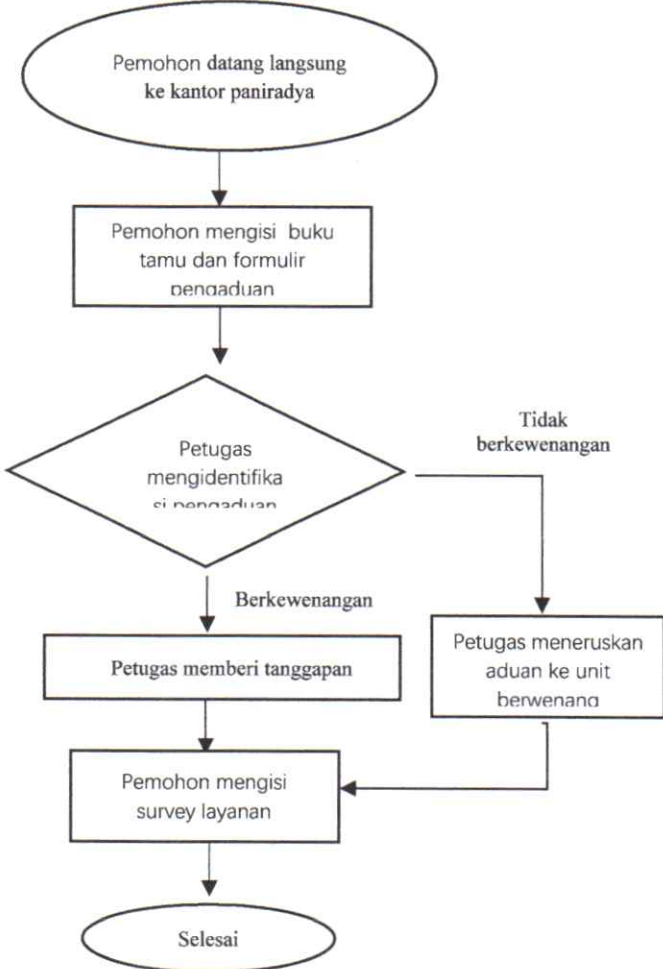
		<ul style="list-style-type: none"> - Media Sosial : Instagram, Twitter, Facebook, Youtube, Tiktok - Website : www.visitingjogja.jogjaprov.go.id
3	Jangka waktu penyelesaian	Layanan penelitian 3 (tiga) hari sejak disposisi diterima. Layanan magang/PKL sesuai kebutuhan peserta Magang/PKL di Dinas Pariwisata DIY. Pelaksanaan Magang/PKL minimal 2 (dua) bulan.
4.	Biaya/Tarif	Gratis (tidak dipungut biaya)
5.	Produk Pelayanan	Layanan Informasi Magang/PKL/Penelitian
6.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Datang Langsung/Kotak Saran b. Telepon: (0274) 587486 c. Faksimile: (0274) 565437 d. Email: dispar@jogjaprov.go.id

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; 2) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 112 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pariwisata
2.	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	Sarana dan prasarana yang tersedia di Dinas Pariwisata DIY
3.	Kompetensi Pelaksana	Memahami pelaksanaan kegiatan di Dinas Pariwisata DIY
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan secara berkala setiap semester dan tahunan melalui pengamatan langsung dan laporan pelaksanaan tugas dari Petugas.
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang Petugas
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan diberikan melalui Maklumat Pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diberikan melalui Maklumat Pelayanan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelaksana dilakukan secara berkala baik setiap semester, dan tahunan
9.	Aksebilitas	Kemudahan Masyarakat untuk mengetahui informasi magang/PKL/penelitian
10.	Waktu Pelayanan	Waktu Kerja Dinas Pariwisata: Senin - Kamis: 07.30 s/d 16.00 WIB Jumat : 07.30 s/d 14.30 WIB

3. Satuan Kerja : Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta DIY
 Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi buku tamu yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD Start([Pemohon datang langsung ke kantor paniradya]) --> Step1[Pemohon mengisi buku tamu dan formulir pengaduan] Step1 --> Decision{Petugas mengidentifikasi pengaduan} Decision -- Berkewenangan --> Step2[Petugas memberi tanggapan] Decision -- Tidak berkewenangan --> Step3[Petugas meneruskan aduan ke unit berwenang] Step2 --> Step4[Pemohon mengisi survey layanan] Step3 --> Step4 Step4 --> End([Selesai]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan pengaduan dengan hadir di meja pengaduan Pelayanan Informasi Pariwisata 2. Pemohon melengkapi persyaratan, menulis pengaduan di formulir pengaduan Pelayanan Informasi Pariwisata 3. Petugas menyelesaikan pengaduan 4. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan Informasi Pariwisata secara resmi <p>Media Informasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Telepon/fax: Dapat menghubungi telepon Customer Service TIC Malioboro di nomor 0274 566000 2. Kotak Pengaduan: Datang langsung ke Desk Layanan Informasi dan pengaduan, dengan alamat TIC Malioboro Jl. Malioboro No.16 Yogyakarta 3. Melalui kuisisioner survey layanan: Dengan mengisi form kuisisioner survey layanan.

		<p>4. Melalui Hotline WhatsApp Dapat mengirimkan pesan melalui WhatsApp dengan mengisi Data Identitas Diri dan Materi yang ingin disampaikan ke nomor 0852 2571 5858</p> <p>5. Melalui email Dapat mengirimkan Pengaduan Layanan Informasi Pariwisata melalui email dengan format sebagai berikut:</p> <p>Perihal : Layanan Pengaduan Layanan Informasi Pariwisata Tanggal : (diisi tanggal pengaduan) Identitas Diri : Nama : Jenis Kelamin : Pekerjaan Pendidikan : No.Hp : Materi yang dilaporkan : diisi hal-hal yang ingin disampaikan) Kemudian form tersebut dikirim ke email ticmalioboro@gmail.com dengan subject Layanan Pengaduan</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Proses penyelesaian dalam penyelesaian pengaduan pelayanan informasi pariwisata dilakukan setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.</p> <p>2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan petugas pengelola pengaduan akan menyampaikan tanggapan secara resmi. Dan petugas pengaduan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;</p> <p>3. Tanggapan atas pengaduan kepada pemohon dilakukan secara langsung, melalui email dan fax.</p>
4.	Biaya/Tarif	Untuk Mendapatkan Layanan ini tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Tanggapan pelayanan pengaduan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Datang Langsung kepada petugas layanan pengaduan</p> <p>b. Kotak saran (disediakan di TIC Malioboro)</p> <p>c. Telepon: 0274-566000</p> <p>d. Hotline WhatsApp: 0852 2571 5858</p>

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</p> <p>4. Peraturan Menpan RB RI No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pelayanan Publik Secara Nasional.</p>
----	-------------	--

2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	Ruang Tunggu; Buku tamu; Kamar Mandi/WC; Telepon; Petugas; Komputer.
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pengaduan
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan secara berkala setiap semester dan tahunan melalui pengamatan langsung dan laporan pelaksanaan tugas dari Petugas.
5.	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Dinas Pariwisata DIY menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan	Dinas Pariwisata DIY memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pemohon sesuai dengan kewenangannya
4.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelaksana dilakukan secara berkala baik setiap semester, dan tahunan
5.	Akseibilitas	Memberikan kemudahan bagi Masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran dan aduan.
6.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Kamis 07.30-16.00 Jumat 07.30-14.30


KEPALA,
SINGGIH RAHARJO