



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA

Jalan Brigjen Slamet Riyadi No. 275 Surakarta, Telp. (0271) 714942, Fax. (0271) 714942

Website : www.pariwisatasolo.surakarta.go.id – www.solocity.travel

E-mail : disbudpar@surakarta.go.id

SURAKARTA

57141

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA
SURAKARTA

NOMOR : KP.11.00/010 Tahun 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA
SURAKARTA TAHUN 2024

KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA SURAKARTA,

- 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 untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan dengan Keputusan Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surakarta.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
3. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Keputusan Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surakarta tentang Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan Kepala Dinas ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surakarta meliputi lingkup pelayanan:

1. Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) bagi Kelompok/ Sanggar Seni di Kota Surakarta;
2. Pertunjukan Wayang Orang Sriwedari;
3. Fasilitasi Jasa Kesenian di Lingkungan Kota Surakarta;
4. Pemakaian Kawasan Sriwedari;
5. Pemakaian Kereta Kencana;
6. Layanan Pengunjung Museum;
7. Permohonan Usulan Penetapan Cagar Budaya Baru;
8. Fasilitasi Dukungan Personil Putera Puteri Solo;
9. Pelayanan Tourism Information Center;
10. Sewa Lahan Kawasan Taman Balekambang;
11. Sewa Gedung Pertunjukan Balekambang;
12. Layanan Pengunjung Balekambang;
13. Sewa Open Stage Taman Balekambang;
14. Pentas Sendratari Candra Purnama Ramayana;
15. Pemanfaatan Gedung Wayang Orang Sriwedari.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan Organisasi Penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan dibetulkan kemudian.

Ditetapkan di Surakarta
Pada tanggal 05 April 2024

KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KOTA SURAKARTA



| | |
|----------------|-------------------------------|
| Lampiran Nomor | DISBUDPAR/BID_SB/SP/IV/2022/1 |
| Revisi Ke | 01 |

STANDAR PELAYANAN DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA
SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Seni dan Budaya

Jenis Pelayanan : Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) bagi
Kelompok Seni di Kota Surakarta

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Pengajuan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) yang diketahui oleh Lurah/Camat setempat; 2. Data Kelompok Seni; 3. Daftar anggota Kelompok Seni; 4. Daftar Inventaris barang Kelompok Seni; 5. Portofolio Kelompok Seni; 6. Fotocopy Identitas Ketua dan Sekretaris Kelompok seni; 7. Foto-foto lampiran kegiatan latihan, kegiatan pentas, tempat lokasi Kelompok Seni; 8. Denah lokasi Sekretariat Kelompok Seni; 9. Pas foto ketua Kelompok Seni; 10. Minimal Kelompok Seni telah berdiri selama 2 Tahun. |
| 2 | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan berkas dengan kelengkapan persyaratan ke Sekretariat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surakarta 2. Sekretariat mengajukan ke Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surakarta 3. Kepala Dinas mendisposisi ke Bidang Seni dan Budaya 4. Kepala Bidang Seni dan Budaya mendisposisi ke Pamong Budaya 5. Pamong Budaya menerima dan meneliti kelengkapan berkas pengajuan untuk melakukan verifikasi kesesuaian data berkas pengajuan dengan kondisi fisik di lokasi Kelompok Seni |

| | | |
|---|---|---|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 6. Pengelola data kekayaan budaya melakukan inputing data hasil verifikasi 7. Hasil inputing data verifikasi dilaporkan kepada Kepala bidang seni dan budaya melalui Pamong Budaya. 8. Kepala Bidang Seni dan Budaya melakukan verifikasi ulang hasil inputing data survey lapangan 9. Pamong Budaya membuat surat rekomendasi dan persetujuan penerbitan SKT, kemudian menyerahkan berkas dan surat rekomendasi kepada pengelola Penelitian dan pengembangan kebudayaan untuk mencetak SKT 10. Pengelola Penelitian dan pengembangan kebudayaan memproses penerbitan SKT sampai dengan tanda tangan legalitas dari Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kota Surakarta 11. Pengelola Penelitian dan pengembangan kebudayaan memberitahukan kepada pemohon untuk pengambilan SKT di Kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata 12. Pengadministrasi Kesenian dan Budaya Daerah mengarsipkan berkas pengajuan dan duplikat SKT 13. Pengadministrasi Kesenian dan Budaya Daerah menginventaris data Kelompok Seni ke dalam buku induk SKT Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surakarta |
| 3 | Jangka waktu pelayanan | 5 Hari Kerja |
| 4 | Biaya/ tarif | Gratis |
| 5 | Produk pelayanan | Surat Keterangan Terdaftar (SKT) |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Telp (0271) 714942 b. Instagram : @disbudparska & @pariwisatasolo c. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go,id d. Web : pariwisataasolo.surakarta.go.id e. Email : disbudpar@surakarta.go.id |

| | | |
|----|---|---|
| | | |
| | Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (manufacturing) meliputi: | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pemajuan Kebudayaan; 3. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pemajuan Warisan Budaya Tak Benda; 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 22-A Tahun 2018 tentang Petunjuk Teknis Prosedur Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar bagi Kelompok Seni di Pemerintah Kota Surakarta; 6. Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 7. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 8. Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas; |
| 8 | Kompetensi pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan di Bidang Seni dan Budaya; 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 3. Mampu mengoperasikan komputer/ laptop 4. Teliti dan tekun |
| 9 | Pengawasan internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan tinjauan Manajemen |
| 10 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/ Laptop 2. Printer 3. ATK 4. Handphone/telepon 5. Almari/ Rak Arsip |

| | | |
|----|--|---|
| | | 6. Kendaraan bermotor/ Mobil |
| 11 | Jumlah pelaksana | 6 orang |
| 12 | Jaminan pelayanan | 1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 3. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 4. E-Arsip 5. Apar (alat pemadam kebakaran) 6. CCTV |
| 14 | Evaluasi kinerja pelaksana | 1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM Minimal 4 kali dalam setahun |

KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KOTA SURAKARTA



ARYO WIDYANDOKO

| | |
|----------------|-------------------------------|
| Lampiran Nomor | DISBUDPAR/BID_SB/SP/IV/2022/2 |
| Revisi Ke | 01 |

STANDAR PELAYANAN DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA
SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Seni dan Budaya

Jenis Pelayanan : Pertunjukan Wayang Orang Sriwedari

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiket pertunjukan; 2. Pengunjung dilarang merokok di dalam Gedung dan menjaga kebersihan; 3. Pengunjung dilarang mengambil gambar menggunakan lampu flash; 4. Pengunjung dilarang membawa senjata tajam, minuman keras, obat-obatan terlarang; 5. Pengunjung wajib menggunakan pakaian yang sopan dan rapi; 6. Pengunjung dilarang memasuki area panggung dan ruang rias tanpa izin. |
| 2 | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mengarahkan pengunjung menuju ke loket untuk membeli tiket pertunjukan 2. Pengunjung diarahkan memasuki gedung pertunjukan 3. Petugas melakukan pengecekan tiket pengunjung 4. Petugas mengarahkan pengunjung untuk menempati tempat duduk sesuai dengan nomor tiket 5. Pengunjung menyaksikan pementasan Wayang Orang Sriwedari sampai dengan selesai 6. Petugas mengarahkan pengunjung meninggalkan gedung melalui pintu keluar 7. Petugas mengarahkan pengunjung untuk memberikan masukan dan saran melalui form SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) |
| 3 | Jangka waktu pelayanan | 3 Jam |

| | | |
|---|---|--|
| 4 | Biaya/ tarif | Tiket Domestik : Rp. 20.000,- / Orang Tiket Mancanegara : Rp. 50.000,-/ Orang |
| 5 | Produk pelayanan | Pertunjukan Wayang Orang Sriwedari |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Melalui : a. Telp (0271) 714942 b. Instagram : @disbudparska & @pariwisatasolo c. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id d. Web : pariwisataasolo.surakarta.go.id e. Email : disbudpar@surakarta.go.id f. Form SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) |
| Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (manufacturing) meliputi: | | |
| 7 | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pemajuan Kebudayaan; 3. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pemajuan Warisan Budaya Tak Benda; 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 6. Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 7. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 8. Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas. |
| 8 | Kompetensi pelaksana | 1. Memiliki pengetahuan di Bidang Seni dan Budaya khususnya Pertunjukan Wayang Orang; |

| | | |
|----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik; 3. Mampu mengoperasikan komputer/ laptop; 4. Teliti dan tekun. |
| 9 | Pengawasan internal | <ul style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan tinjauan Manajemen |
| 10 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> 1. Komputer/ Laptop; 2. Printer; 3. ATK; 4. Handphone/telepon; 5. Almari/ Rak Arsip; 6. Gamelan; 7. Make Up; 8. Kostum; 9. Lampu; 10. Sound system; 11. LCD Proyektor; 12. Toilet; 13. Kursi Penonton. 14. Papan Informasi 15. Properti Panggung 16. Ruang loket 17. Ruang penerimaan tamu; 18. Tempat parkir; 19. Ruang rias; 20. Ruang penyimpanan kostum; 21. Gudang; 22. Genset; 23. Peralatan dan bahan kebersihan; |
| 11 | Jumlah pelaksana | 70 orang |
| 12 | Jaminan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 3. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan |

| | | |
|----|----------------------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV 6. Petugas keamanan |
| 14 | Evaluasi kinerja pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> 1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) Minimal 4 kali dalam setahun |

KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KOTA SURAKARTA



ARYO WIDYANDOKO

| | |
|----------------|-------------------------------|
| Lampiran Nomor | DISBUDPAR/BID_SB/SP/IV/2024/3 |
| Revisi Ke | 00 |

STANDAR PELAYANAN DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA
SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Seni dan Budaya

Jenis Pelayanan : Fasilitasi Jasa Kesenian di Lingkungan Kota Surakarta

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|--|
| | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Fasilitasi Jasa Kesenian kepada Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surakarta. 2. Nomor Narahubung. |
| 2 | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengirimkan surat Permohonan Fasilitasi Jasa Kesenian kepada Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surakarta 2. Pengadministrasi Persuratan mengagendakan pada surat masuk 3. Disposisi Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surakarta 4. Kepala Bidang Seni dan Budaya mempelajari dan menindaklanjuti 5. Pamong Budaya melakukan koordinasi dengan pemohon 6. Pamong Budaya melakukan koordinasi dengan pelaku seni 7. Pengelola Data dan Informasi membuat surat balasan kepada pemohon 8. Mencetak surat balasan Fasilitasi Jasa Kesenian 9. Mengarsipkan surat balasan Fasilitasi Jasa Kesenian |

| | | |
|---|---|---|
| | | 10. Monitoring dan mendampingi Fasilitas Jasa Kesenian |
| 3 | Jangka waktu pelayanan | 3 Hari Kerja |
| 4 | Biaya/ tarif | Gratis |
| 5 | Produk pelayanan | Fasilitas Jasa Kesenian |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Melalui : a. Telp (0271) 714942 b. Instagram : @disbudparska & @pariwisatasolo c. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id d. Web : pariwisataasolo.surakarta.go.id e. Email : disbudpar@surakarta.go.id f. Form SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) |
| Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (manufacturing) meliputi: | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pemajuan Kebudayaan; 3. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pemajuan Warisan Budaya Tak Benda; 4. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta. 6. Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; |

| | | |
|----|--|---|
| | | 7. Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas; |
| 8 | Kompetensi pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan di Bidang Seni dan Budaya; 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik; 3. Mampu mengoperasikan komputer/ laptop; 4. Teliti dan tekun. |
| 9 | Pengawasan internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan tinjauan Manajemen |
| 10 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/ Laptop 2. Printer 3. ATK 4. Handphone/telepon 5. Almari/ Rak Arsip 6. Kendaraan bermotor/ Mobil |
| 11 | Jumlah pelaksana | 6 orang |
| 12 | Jaminan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 3. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 4. E-Arsip 5. Apar (alat pemadam kebakaran) 6. CCTV |

| | | | |
|----|-----------------------|---------|--|
| 14 | Evaluasi pelaksana | kinerja | <ol style="list-style-type: none">1. E-Kinerja2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat3. Dilakukan penilaian SKM Minimal 4 kali dalam setahun |
|----|-----------------------|---------|--|

KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KOTA SURAKARTA



ARYO WIDYANDOKO

| | |
|----------------|---------------------------------|
| Lampiran Nomor | DISBUDPAR/SBG_ADUM/SP/IV/2022/1 |
| Revisi Ke | 01 |

STANDAR PELAYANAN DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA
SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Sub Bagian Administrasi dan Umum

Jenis Pelayanan : Pemakaian Kawasan Taman Sriwedari

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan 2. Fotocopy Identitas Pemohon 3. Biaya Retribusi |
| 2 | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima surat permohonan rekomendasi Izin Pemakaian Kawasan Sriwedari 2. Memberikan disposisi dan arahan untuk memberikan izin pemakaian 3. Melakukan croscek jadwal event pada Pemakaian Kawasan Sriwedari 4. Membuat draf surat rekomendasi Izin Pemakaian Kawasan Sriwedari 5. Memverifikasi draft surat rekomendasi 6. Menandatangani surat rekomendasi 7. Memberikan surat rekomendasi kepada pemohon 8. Mengarsipkan surat rekomendasi |
| 3 | Jangka waktu pelayanan | 2 Hari Kerja |
| 4 | Biaya/ tarif | Biaya Retribusi sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi |
| 5 | Produk pelayanan | Pemakaian Kawasan Taman Sriwedari |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Telp (0271) 736227 b. Instagram : @disbudparska & @pariwisatasolo @balekambangsolo |

| | | |
|---|---|---|
| | | <p>c. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go,id</p> <p>d. Web : pariwisataSolo.surakarta.go.id</p> <p>e. Email : disbudpar@surakarta.go.id tamanbalekambang@yahoo.co.id</p> <p>f. Form SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)</p> |
| | Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (manufacturing) meliputi: | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 3. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 5. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta. 6. Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas; |
| 8 | Kompetensi pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik; 2. Mampu mengoperasikan komputer/laptop; 3. Mampu mengoperasikan Kamera; 4. Teliti dan tekun. |
| 9 | Pengawasan internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan tinjauan Manajemen |

| | | |
|----|--|---|
| 10 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/ Laptop; 2. Printer; 3. ATK; 4. Handphone/telepon; 5. Almari/ Rak Arsip; 6. Listrik 7. AC 8. Kipas angin 9. Soundsystem 10. Lampu/lighting 11. Toilet 12. Bak sampah |
| 11 | Jumlah pelaksana | 6 orang |
| 12 | Jaminan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen dengan baik 2. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 3. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV |
| 14 | Evaluasi kinerja pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM Minimal 4 kali dalam setahun |

KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KOTA SURAKARTA



| | |
|----------------|---------------------------------|
| Lampiran Nomor | DISBUDPAR/SBG_ADUM/SP/IV/2022/2 |
| Revisi Ke | 01 |

STANDAR PELAYANAN DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA
SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Sub Bagian Administrasi dan Umum

Jenis Pelayanan : Pemakaian Kereta Kencana

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan 2. Fotocopy Identitas Pemohon 3. Biaya Retribusi |
| 2 | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima surat permohonan rekomendasi Izin Pemakaian Kereta Kencana 2. Memberikan disposisi dan arahan untuk memberikan izin pemakaian 3. Melakukan croscek jadwal Pemakaian Kereta Kencana 4. Membuat draf surat rekomendasi Izin Pemakaian Kereta Kencana 5. Memverifikasi draft surat rekomendasi 6. Menandatangani surat rekomendasi 7. Memberikan surat rekomendasi kepada pemohon 8. Mengarsipkan surat rekomendasi |
| 3 | Jangka waktu pelayanan | 2 Hari Kerja |
| 4 | Biaya/ tarif | <ol style="list-style-type: none"> a. Kereta Kencana (dalam kota per 3 jam tanpa kusir dan kuda) : Rp. 1.000.000,- b. Kereta Kencana untuk pajangan : Rp. 5.000.000,-/ bulan. c. Kereta Biolet Besar (dalam kota per 3 jam tanpa kusir dan kuda) : Rp. 600.000,- |

| | | |
|---|---|---|
| | | d. Kereta Biolet Kecil (dalam kota per 3 jam tanpa kusir dan kuda) : Rp. 500.000,- |
| 5 | Produk pelayanan | Pemakaian Kereta Kencana |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Melalui : a. Telp (0271) 714942 b. Instagram : @disbudparska & @pariwisatasolo c. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go,id d. Web : pariwisataasolo.surakarta.go.id e. Email : disbudpar@surakarta.go.id f. Form SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) |
| Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (manufacturing) meliputi: | | |
| 7 | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Retribusi Daerah; 3. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 4. Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 5. Peraturan Walikota Nomor 41 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas; 6. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta. |
| 8 | Kompetensi pelaksana | 1. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik; 2. Mampu mengoperasikan komputer/laptop; |

| | | |
|----|--|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 3. Mampu mengoperasikan Kamera; 4. Teliti dan tekun. |
| 9 | Pengawasan internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan tinjauan Manajemen |
| 10 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/ Laptop; 2. Printer; 3. ATK; 4. Handphone/telepon; 5. Almari/ Rak Arsip; |
| 11 | Jumlah pelaksana | 7 orang |
| 12 | Jaminan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen dengan baik 2. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 3. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV |
| 14 | Evaluasi kinerja pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM Minimal 4 kali dalam setahun |

KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KOTA SURAKARTA



ARYO WIDYANDOKO

| | |
|----------------|-----------------------------------|
| Lampiran Nomor | DISBUDPAR/UPT_MUSEUM/SP/IV/2022/1 |
| Revisi Ke | 01 |

STANDAR PELAYANAN DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA
SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Unit Pelayanan Teknis Daerah Museum

Jenis Pelayanan : Layanan Pengunjung Museum

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi | |
| 1 | Persyaratan | 1. Tiket Retribusi |
| 2 | Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Petugas mengarahkan pengunjung menuju ke loket untuk membeli tiket masuk 2. Petugas memberikan informasi harga tiket dan mencatat data pengunjung 3. memberikan kunci loker dan mengarahkan pengunjung untuk menyimpan barang bawaan diloker yang telah disediakan 4. Pemandu museum memberikan pelayanan tentang informasi koleksi dan museum 5. Pengunjung mengambil barang bawaan dan memberikan kunci loker pada petugas |
| 3 | Jangka waktu pelayanan | 60 Menit Pelayanan |
| 4 | Biaya/ tarif | Retribusi dikategorikan sesuai dengan pengunjung museum : a. Untuk Umum Rp. 10.000,- / Orang b. Untuk Pelajar Rp. 7.500,-/ Orang c. Untuk Pelajar pemegang KIA Rp. 5.000,-/ Orang d. Untuk rombongan paling sedikit 50 orang Rp. 7.500,-/Orang |

| | | |
|--|---|--|
| | | <p>e. Untuk rombongan pelajar paling sedikit 50 orang Rp. 5.000,-/Orang</p> <p>f. Wisatawan Asing Rp. 20.000,-/ Orang</p> |
| 5 | Produk pelayanan | Layanan Pengunjung Museum |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>Melalui :</p> <p>a. Telp (0271) 714942</p> <p>b. Instagram : @disbudparska & @pariwisatasolo</p> <p>c. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</p> <p>d. Web : pariwisataasolo.surakarta.go.id</p> <p>e. Email : disbudpar@surakarta.go.id</p> <p>f. Form SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)</p> |
| <p>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (manufacturing) meliputi:</p> | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 3. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 5. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; |

| | | |
|----|--|---|
| | | 6. Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas; |
| 8 | Kompetensi pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik; 2. Mampu mengoperasikan komputer/laptop; 3. Teliti dan tekun. |
| 9 | Pengawasan internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan tinjauan Manajemen |
| 10 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/ Laptop; 2. Printer; 3. ATK; 4. Handphone/telepon; 5. Loker; 6. Clip On Wireless; 7. Almari/ Rak Arsip; 8. Sound system; 9. LCD Proyektor; 10. Toilet; 11. Buku Tamu. |
| 11 | Jumlah pelaksana | 8 orang |
| 12 | Jaminan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya barang pada loker 2. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 3. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV 6. Petugas keamanan |

| | | |
|----|-----------------------|---|
| 14 | Evaluasi pelaksana | kinerja 1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM Minimal 4 kali dalam setahun |
|----|-----------------------|---|

KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KOTA SURAKARTA



ARYO WIDYANDOKO

| | |
|----------------|----------------------------------|
| Lampiran Nomor | DISBUDPAR/BID_PSPCB/SP/IV/2022/1 |
| Revisi Ke | 01 |

STANDAR PELAYANAN DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA
SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pembinaan Sejarah dan Pelestarian Cagar Budaya

Jenis Pelayanan : Permohonan Usulan Penetapan Cagar Budaya Baru

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|--|
| | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan usulan Cagar Budaya Baru oleh masyarakat 2. Fotocopy Identitas Pemohon |
| 2 | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima surat permohonan usulan cagar budaya dari masyarakat; 2. Disposisi Kepala Dinas; 3. Memerintahkan Kepala Bidang Pembinaan Sejarah dan Pelestarian Cagar Budaya untuk melakukan Kajian; 4. Melakukan pendataan dan pengumpulan data usulan cagar budaya baru; 5. Koordinasi dengan Tim Ahli Cagar Budaya terkait dengan Kajian; 6. Rekomendasi hasil kajian usulan cagar budaya baru; 7. Mengirimkan rekomendasi hasil kajian kepada bagian hukum untuk ditetapkan melalui keputusan Walikota jika hasil kajian memenuhi kriteria penetapan Cagar Budaya; |
| 3 | Jangka waktu pelayanan | 3 Bulan |
| 4 | Biaya/ tarif | Gratis |
| 5 | Produk pelayanan | Permohonan Usulan Cagar Budaya Baru |

| | | |
|---|---|--|
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>Melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Telp (0271) 714942 b. Instagram : @disbudparska & @pariwisatasolo c. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id d. Web : pariwisataasolo.surakarta.go.id e. Email : disbudpar@surakarta.go.id f. Form SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) |
| Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (manufacturing) meliputi: | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2011 tentang Cagar Budaya; 3. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pelestarian Cagar Budaya; 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 6. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta. 7. Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas; |
| 8 | Kompetensi pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kompetensi terkait dengan pengetahuan Cagar Budaya dan Sejarah; 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik; 3. Mampu mengoperasikan komputer/ |

| | | |
|----|--|--|
| | | laptop; 4. Teliti dan tekun. |
| 9 | Pengawasan internal | 1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan tinjauan Manajemen |
| 10 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | 1. Komputer/ Laptop; 2. Printer; 3. ATK; 4. Handphone/telepon; 5. Almari/ Rak Arsip; 6. Sound system; 7. LCD Proyektor; 8. Aplikasi Meeting online 9. Jaringan Internet 10. Data Kajian |
| 11 | Jumlah pelaksana | 8 orang |
| 12 | Jaminan pelayanan | 1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan 3. Sertifikat Tim Ahli Cagar Budaya |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Tersimpannya dokumen dengan baik 2. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 3. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV |
| 14 | Evaluasi kinerja pelaksana | 1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM Minimal 4 kali dalam setahun |

KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KOTA SURAKARTA



ARYO WIDYANDOKO

| | |
|----------------|--------------------------------|
| Lampiran Nomor | DISBUDPAR/BID_DPP/SP/IV/2022/1 |
| Revisi Ke | 01 |

STANDAR PELAYANAN DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA
SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Destinasi Pemasaran dan Pariwisata

Jenis Pelayanan : Fasilitas Dukungan Personil Putera Puteri Solo

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Personil Putera Puteri Solo 2. Nomor Narahubung 3. Diskripsi Kegiatan |
| 2 | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima surat permohonan Putera Puteri Solo 2. Memberikan disposisi dan arahan kepada petugas melakukan koordinasi terkait dengan Putera Puteri Solo 3. Melakukan croscek jadwal Putera Puteri Solo 4. melakukan koordinasi dengan Putera Puteri Solo dan Pemohon 5. Membuat surat tugas Putera Puteri Solo 6. Mengarsipkan surat tugas 7. Melakukan pendampingan kepada Putera Puteri Solo |
| 3 | Jangka waktu pelayanan | 2 Hari Kerja |
| 4 | Biaya/ tarif | Gratis |
| 5 | Produk pelayanan | Fasilitas Personil Putera Puteri Solo |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Telp (0271) 714942 |

| | | |
|--|----------------------|--|
| | | <p>b. Instagram : @disbudparska & @pariwisatasolo</p> <p>c. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go,id</p> <p>d. Web : pariwisataasolo.surakarta.go.id</p> <p>e. Email : disbudpar@surakarta.go.id</p> <p>f. Form SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)</p> |
| <p>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (manufacturing) meliputi:</p> | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 3. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta. 4. Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 5. Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas. |
| 8 | Kompetensi pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik; 2. Mampu mengoperasikan komputer/laptop; 3. Teliti dan tekun. |
| 9 | Pengawasan internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan tinjauan Manajemen |

| | | |
|----|--|--|
| 10 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/ Laptop; 2. Printer; 3. ATK; 4. Handphone/telepon; 5. Almari/ Rak Arsip; |
| 11 | Jumlah pelaksana | 4 orang |
| 12 | Jaminan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen dengan baik 2. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 3. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV |
| 14 | Evaluasi kinerja pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM Minimal 4 kali dalam setahun |

KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KOTA SURAKARTA



ARYO WIDYANDOKO

| | |
|----------------|--------------------------------|
| Lampiran Nomor | DISBUDPAR/BID_DPP/SP/IV/2022/2 |
| Revisi Ke | 01 |

STANDAR PELAYANAN DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA
SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Destinasi Pemasaran dan Pariwisata

Jenis Pelayanan : Pelayanan Tourism Information Center

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi | |
| 1 | Persyaratan | Tanpa Syarat |
| 2 | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima Tamu atau menerima chat (online) 2. Mempersilahkan mengisi buku tamu atau identitas (online) 3. Menanyakan kebutuhan informasi kepada tamu/ wisatawan 4. Menjelaskan informasi kepariwisataan yang dibutuhkan oleh tamu/ wisatawan 5. Menginformasikan terkait dengan website, sosial media, dan aplikasi kepariwisataan solo untuk diketahui oleh tamu/ wisatawan 6. Mempersilahkan tamu untuk mengisi saran dan kritik untuk peningkatan pelayanan |
| 3 | Jangka waktu pelayanan | 30 Menit |
| 4 | Biaya/ tarif | Gratis |
| 5 | Produk pelayanan | Pelayanan Tourism Information Center |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Telp (0271) 714942 b. Instagram : @disbudparska & @pariwisatasolo |

| | | |
|---|---|--|
| | | <p>c. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</p> <p>d. Web : pariwisatasolo.surakarta.go.id</p> <p>e. Email : disbudpar@surakarta.go.id</p> <p>f. Form SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)</p> |
| | Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (manufacturing) meliputi: | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 3. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta. 4. Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 5. Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas. |
| 8 | Kompetensi pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui potensi pariwisata dan event di Kota Surakarta; 2. Mampu mengoperasikan aplikasi Let's Go to Solo; 3. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik; 4. Mampu mengoperasikan komputer/ laptop dan gawai; |

| | | |
|----|--|--|
| | | 5. Teliti dan tekun. |
| 9 | Pengawasan internal | 1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan tinjauan Manajemen |
| 10 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | 1. Komputer/ Laptop; 2. Printer; 3. ATK; 4. Handphone/telepon; 5. Calender event 6. Leaflet event 7. Aplikasi Let's Go to Solo 8. Almari/ Rak Arsip; |
| 11 | Jumlah pelaksana | 6 orang |
| 12 | Jaminan pelayanan | 1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Tersimpannya dokumen dengan baik 2. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 3. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV |
| 14 | Evaluasi kinerja pelaksana | 1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM Minimal 4 kali dalam setahun |

KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KOTA SURAKARTA



ARYO WIDYANDOKO

| | |
|----------------|-------------------------------|
| Lampiran Nomor | DISBUDPAR/UPT_KW/SP/IV/2022/1 |
| Revisi Ke | 01 |

STANDAR PELAYANAN DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA
SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Unit Pelayanan Teknis Daerah Kawasan Wisata
Jenis Pelayanan : Sewa Lahan Kawasan Taman Balekambang

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan 2. Fotocopy Identitas Pemohon 3. Biaya Retribusi 4. Tiket |
| 2 | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima surat permohonan Sewa Lahan Kawasan Taman Balekambang 2. Memberikan disposisi dan arahan untuk memberikan izin Sewa Lahan Kawasan Taman Balekambang 3. Melakukan croscek lokasi Sewa Lahan Kawasan Taman Balekambang 4. Membuat draf surat Izin Sewa Lahan Kawasan Taman Balekambang 5. Memverifikasi draft surat izin Sewa Lahan Kawasan Taman Balekambang 6. Menandatangani surat izin Sewa Lahan Kawasan Taman Balekambang 7. Memberikan surat izin kepada pemohon 8. Mengarsipkan surat izin |
| 3 | Jangka waktu pelayanan | 2 Hari Kerja |
| 4 | Biaya/ tarif | Pemanfaatan lahan : Umum : Rp. 2000,-/m ² |

| | | |
|---|---|--|
| | | <p>Sosial : Rp. 1000,-/m²</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemanfaatan Balai Tirtoyoso : Rp. 500.000,- /1x pemakaian 6 jam • Pemanfaatan Balai Apung : Rp. 500.000,- /1x pemakaian 6 jam • Pemanfaatan Kolam : Rp. 500.000,-/ 1x pemakaian 6 jam • Pemanfaatan Prewedding : Rp. 200.000,- /1x pemakaian • Tiket Masuk Domestik : Rp. 5.000 • Tiket Masuk Mancanegara : Rp. 25.000 |
| 5 | Produk pelayanan | Sewa Lahan Kawasan Taman Balekambang |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>Melalui :</p> <p>a. Telp (0271) 714942</p> <p>b. Instagram : @disbudparska & @pariwisatasolo</p> <p>c. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go,id</p> <p>d. Web : pariwisataasolo.surakarta.go.id</p> <p>e. Email : disbudpar@surakarta.go.id tamanbalekambang@yahoo.co.id</p> <p>f. Form SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)</p> |
| | Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (manufacturing) meliputi: | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 3. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</p> <p>5. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</p> <p>6. Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;</p> |
| 8 | Kompetensi pelaksana | <p>1. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik;</p> <p>2. Mampu mengoperasikan komputer/laptop;</p> <p>3. Mampu mengoperasikan Kamera;</p> <p>4. Teliti dan tekun.</p> |
| 9 | Pengawasan internal | <p>1. Kegiatan audit oleh Inspektorat</p> <p>2. Kegiatan tinjauan Manajemen</p> |
| 10 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <p>1. Komputer/ Laptop;</p> <p>2. Printer;</p> <p>3. ATK;</p> <p>4. Handphone/telepon;</p> <p>5. Almari/ Rak Arsip;</p> |
| 11 | Jumlah pelaksana | 5 orang |
| 12 | Jaminan pelayanan | <p>1. Kode Etik</p> <p>2. Maklumat Pelayanan</p> |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>1. Tersimpannya dokumen dengan baik</p> <p>2. Backup data secara berkala 1 bulan sekali</p> <p>3. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan</p> <p>4. Apar (alat pemadam kebakaran)</p> |

| | | |
|----|----------------------------|--|
| | | 5. CCTV |
| 14 | Evaluasi kinerja pelaksana | <ol style="list-style-type: none">1. E-Kinerja2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat3. Dilakukan penilaian SKM Minimal 4 kali dalam setahun |

KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KOTA SURAKARTA



ARYO WIDYANDOKO

| | |
|----------------|-------------------------------|
| Lampiran Nomor | DISBUDPAR/UPT_KW/SP/IV/2022/2 |
| Revisi Ke | 01 |

STANDAR PELAYANAN DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA
SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Unit Pelayanan Teknis Daerah Kawasan Wisata
Jenis Pelayanan : Sewa Gedung Pertunjukan Balekambang

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan 2. Fotocopy Identitas Pemohon 3. Biaya Retribusi |
| 2 | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima surat permohonan Sewa Gedung Pertunjukan Balekambang 2. Memberikan disposisi dan arahan untuk memberikan izin Sewa Gedung Pertunjukan Balekambang 3. Melakukan croscek lokasi Sewa Gedung Pertunjukan Balekambang 4. Membuat draf surat Izin Sewa Gedung Pertunjukan Balekambang 5. Memverifikasi draft surat izin Sewa Gedung Pertunjukan Balekambang 6. Menandatangani surat izin Sewa Gedung Pertunjukan Balekambang 7. Memberikan surat izin kepada pemohon 8. Mengarsipkan surat izin |
| 3 | Jangka waktu pelayanan | 2 Hari Kerja |

| | | |
|---|---|--|
| 4 | Biaya/ tarif | Pemanfaatan Gedung Balekambang : a. Gedung Kesenian Siang : Rp. 5.000.000,-/ 1x pakai 6 jam b. Gedung Kesenian Malam : Rp. 7.500.000,-/ 1x pakai 6 jam |
| 5 | Produk pelayanan | Sewa Gedung Pertunjukan Balekambang |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Melalui : a. Telp (0271) 714942 b. Instagram : @disbudparska & @pariwisatasolo c. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go,id d. Web : pariwisataasolo.surakarta.go.id e. Email : disbudpar@surakarta.go.id tamanbalekambang@yahoo.co.id f. Form SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) |
| Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (manufacturing) meliputi: | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 3. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; |

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>5. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</p> <p>6. Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;</p> |
| 8 | Kompetensi pelaksana | <p>1. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik;</p> <p>2. Mampu mengoperasikan komputer/laptop;</p> <p>3. Mampu mengoperasikan Kamera;</p> <p>4. Teliti dan tekun.</p> |
| 9 | Pengawasan internal | <p>1. Kegiatan audit oleh Inspektorat</p> <p>2. Kegiatan tinjauan Manajemen</p> |
| 10 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <p>1. Komputer/ Laptop;</p> <p>2. Printer;</p> <p>3. ATK;</p> <p>4. Handphone/telepon;</p> <p>5. Almari/ Rak Arsip;</p> <p>6. Toilet;</p> <p>7. Sound system;</p> <p>8. Lampu/lighting;</p> <p>9. Bak sampah.</p> |
| 11 | Jumlah pelaksana | 6 orang |
| 12 | Jaminan pelayanan | <p>1. Kode Etik</p> <p>2. Maklumat Pelayanan</p> |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>1. Tersimpannya dokumen dengan baik</p> <p>2. Backup data secara berkala 1 bulan sekali</p> <p>3. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan</p> <p>4. Apar (alat pemadam kebakaran)</p> <p>5. CCTV</p> |

| | | |
|----|----------------------------|--|
| | | 6. Petugas Keamanan |
| 14 | Evaluasi kinerja pelaksana | <ol style="list-style-type: none">1. E-Kinerja2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat3. Dilakukan penilaian SKM Minimal 4 kali dalam setahun |

KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KOTA SURAKARTA



ARYO WIDYANDOKO

| | |
|----------------|-------------------------------|
| Lampiran Nomor | DISBUDPAR/UPT_KW/SP/IV/2022/3 |
| Revisi Ke | 01 |

STANDAR PELAYANAN DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA
SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Unit Pelayanan Teknis Daerah Kawasan Wisata
Jenis Pelayanan : Layanan Pengunjung Balekambang

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi | |
| 1 | Persyaratan | Tiket Retribusi |
| 2 | Sistem, mekanisme dan prosedur | 1. Mengarahkan pengunjung untuk mencuci tangan; 2. Mengarahkan pengunjung menuju loket tiket masuk; 3. Petugas memberikan informasi terkait dengan fasilitas taman balekambang; 4. Mengarahkan pengunjung untuk memberikan saran dan masukan untuk peningkatan pelayanan. |
| 3 | Jangka waktu pelayanan | 60 Menit |
| 4 | Biaya/ tarif | Tiket Domestik : Rp. 5.000/ orang Tiket Wisatawan Asing : Rp. 25.000 / orang |
| 5 | Produk pelayanan | Layanan Pengunjung Balekambang |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Melalui : a. Telp (0271) 714942 b. Instagram : @disbudparska @pariwisatasolo @balekambangsolo c. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go,id d. Web : pariwisataasolo.surakarta.go.id e. Email : disbudpar@surakarta.go.id f. Form SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) |

| Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (manufacturing) meliputi: | | |
|---|---------------------------------------|---|
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 3. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 5. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 6. Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas; |
| 8 | Kompetensi pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik; 2. Mampu mengoperasikan Kamera; 3. Teliti dan tekun. |
| 9 | Pengawasan internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan tinjauan Managemen |
| 10 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/ Laptop; 2. Printer; 3. ATK; 4. Handphone/telepon; 5. Almari/ Rak Arsip. |

| | | |
|----|--|---|
| 11 | Jumlah pelaksana | 6 orang |
| 12 | Jaminan pelayanan | 1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 2. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 3. Apar (alat pemadam kebakaran) 4. CCTV |
| 14 | Evaluasi kinerja pelaksana | 1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM Minimal 4 kali dalam setahun |

KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KOTA SURAKARTA



| | |
|----------------|-------------------------------|
| Lampiran Nomor | DISBUDPAR/UPT_KW/SP/IV/2022/4 |
| Revisi Ke | 01 |

STANDAR PELAYANAN DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA
SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Unit Pelayanan Teknis Kawasan Wisata
Jenis Pelayanan : Sewa Open Stage Taman Balekambang

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan 2. Fotocopy Identitas Pemohon 3. Biaya Retribusi |
| 2 | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima surat permohonan Sewa Open Stage Taman Balekambang 2. Memberikan disposisi dan arahan untuk memberikan izin Sewa Open Stage Taman Balekambang 3. Melakukan croscek lokasi Sewa Open Stage Taman Balekambang 4. Membuat draf surat Izin Sewa Open Stage Taman Balekambang 5. Memverifikasi draft surat izin Sewa Open Stage Taman Balekambang 6. Menandatangani surat izin Sewa Open Stage Taman Balekambang 7. Memberikan surat izin kepada pemohon 8. Mengarsipkan surat izin |
| 3 | Jangka waktu pelayanan | 2 Hari Kerja |
| 4 | Biaya/ tarif | Pemanfaatan Gedung Balekambang : a. Open Stage Siang : Rp. 2.500.000,-/ 1x pakai 6 jam |

| | | |
|--|---|--|
| | | <p>b. Open Stage Malam : Rp. 3.500.000,-/ 1x pakai 6 jam</p> <p>c. Open Stage Sosial Siang : Rp. 1.000.000,-/ 1x pakai 6 jam</p> <p>d. Open Stage Sosial Malam : Rp. 1.500.000,- / 1x pakai 6 jam</p> |
| 5 | Produk pelayanan | Sewa Open Stage Taman Balekambang |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>Melalui :</p> <p>a. Telp (0271) 714942</p> <p>b. Instagram : @disbudparska, @pariwisatasolo, @balekambangsolo</p> <p>c. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go,id</p> <p>d. Web : pariwisataasolo.surakarta.go.id</p> <p>e. Email : disbudpar@surakarta.go.id tamanbalekambang@yahoo.co.id</p> <p>f. Form SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)</p> |
| <p>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (manufacturing) meliputi:</p> | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 3. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; |

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>5. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</p> <p>6. Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;</p> |
| 8 | Kompetensi pelaksana | <p>1. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik;</p> <p>2. Mampu mengoperasikan komputer/laptop;</p> <p>3. Mampu mengoperasikan Kamera;</p> <p>4. Teliti dan tekun.</p> |
| 9 | Pengawasan internal | <p>1. Kegiatan audit oleh Inspektorat</p> <p>2. Kegiatan tinjauan Manajemen</p> |
| 10 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <p>1. Komputer/ Laptop;</p> <p>2. Printer;</p> <p>3. ATK;</p> <p>4. Handphone/telepon;</p> <p>5. Almari/ Rak Arsip;</p> <p>6. Lampu/Lighting;</p> <p>7. Toilet;</p> <p>8. Bak Sampah.</p> |
| 11 | Jumlah pelaksana | 6 orang |
| 12 | Jaminan pelayanan | <p>1. Kode Etik</p> <p>2. Maklumat Pelayanan</p> |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>1. Tersimpannya dokumen dengan baik</p> <p>2. Backup data secara berkala 1 bulan sekali</p> <p>3. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan</p> <p>4. Apar (alat pemadam kebakaran)</p> <p>5. CCTV</p> <p>6. Petugas Keamanan</p> |

| | | | |
|----|--------------------|---------|--|
| 14 | Evaluasi pelaksana | kinerja | <ol style="list-style-type: none">1. E-Kinerja2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat3. Dilakukan penilaian SKM Minimal 4 kali dalam setahun |
|----|--------------------|---------|--|

KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KOTA SURAKARTA



ARYO WIDYANDOKO

| | |
|----------------|-------------------------------|
| Lampiran Nomor | DISBUDPAR/UPT_KW/SP/IV/2024/5 |
| Revisi Ke | 00 |

STANDAR PELAYANAN DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA
SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Unit Pelayanan Teknis Daerah Kawasan Wisata
Jenis Pelayanan : Pentas Sendratari Candra Purnama Ramayana

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengunjung dilarang merokok di dalam Kawasan Wisata dan menjaga kebersihan 2. Pengunjung dilarang mengambil gambar menggunakan lampu flash 3. Pengunjung dilarang membawa senjata tajam, minuman keras, obat-obatan terlarang 4. Pengunjung wajib menggunakan pakaian yang sopan dan rapi 5. Pengunjung dilarang memasuki area panggung dan ruang rias tanpa izin 6. Pengunjung diwajibkan menjaga ketertiban saat pementasan berlangsung |
| 2 | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengunjung melakukan cuci tangan pada tempat yang telah disediakan 2. Pengunjung diarahkan memasuki Gedung/lokasi pertunjukan 3. Petugas mengarahkan pengunjung untuk menempati tempat duduk 4. Pengunjung menyaksikan pementasan Sendratari Candra Purnama Ramayana sampai dengan selesai 5. Pengunjung memberikan masukan dan saran |

| | | |
|---|---|---|
| 3 | Jangka waktu pelayanan | 90 Menit |
| 4 | Biaya/ tarif | Gratis |
| 5 | Produk pelayanan | Pentas Sendratari Candra Purnama Ramayana |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Melalui : a. Telp (0271) 736227 b. Instagram : @disbudparska, @pariwisatasolo & @balekambangsolo c. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id d. Web : pariwisataasolo.surakarta.go.id e. Email : disbudpar@surakarta.go.id & tamanbalekambang@yahoo.co.id f. Mengisi Form Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) |
| Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (manufacturing) meliputi: | | |
| 7 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 3. Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 4. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 5. Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas; |

| | | |
|----|--|--|
| 8 | Kompetensi pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan di Bidang Seni dan Budaya khususnya Pentas Sendratari Candra Purnama Ramayana; 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik; 3. Mampu mengoperasikan komputer/ laptop; 4. Mampu Mengoperasikan peralatan streaming; 5. Teliti dan tekun. |
| 9 | Pengawasan internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan audit oleh Inspektorat; 2. Kegiatan tinjauan Manajemen. |
| 10 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/ Laptop; 2. Printer; 3. ATK; 4. Handphone/telepon; 5. Perlengkapan Steaming; 6. Almari; 7. Make Up; 8. Busana; 9. Lampu/Lighting; 10. Toilet; 11. Bak Sampah. 12. Gamelan 13. Panggung |
| 11 | Jumlah pelaksana | 150 orang |
| 12 | Jaminan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen dengan baik 2. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 3. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 4. Apar (alat pemadam kebakaran) 5. CCTV |

| | | |
|----|----------------------------|--|
| | | 6. Petugas Keamanan |
| 14 | Evaluasi kinerja pelaksana | <ol style="list-style-type: none">1. E-Kinerja2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat3. Dilakukan penilaian SKM Minimal 4 kali dalam setahun |

KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KOTA SURAKARTA



ARYO WIDYANDOKO

| | |
|----------------|-------------------------------|
| Lampiran Nomor | DISBUDPAR/UPT_KW/SP/IV/2022/6 |
| Revisi Ke | 01 |

STANDAR PELAYANAN DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA
SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Unit Pelayanan Teknis Daerah Kawasan Wisata
Jenis Pelayanan : Pemanfaatan Gedung Wayang Orang Sriwedari

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|--|
| | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi | |
| 1 | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Peminjaman Gedung wayang Orang Sriwedari; 2. Biaya Retribusi. |
| 2 | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengirimkan surat peminjaman Gedung kepada Kepala UPTD Kawasan Wisata Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surakarta 2. Pengadministrasi Persuratan mengagendakan pada surat masuk 3. Disposisi Kepala UPTD Kawasan Wisata 4. Bendahara Penerimaan Pembantu Mengagendakan pada buku sewa gedung wayang orang sriwedari dan membuat surat ijin pemakaian 5. Print out surat ijin pemakaian gedung wayang orang sriwedari 6. pemohon melunasi biaya retribusi pemakaian gedung wayang orang sriwedari 7. Koordinasi dengan koordinator wayang orang sriwedari 8. petugas mengarsipkan surat ijin pemakaian gedung wayang orang sriwedari |

| | | |
|---|---|--|
| | | 9. pemohon memakai gedung wayang orang sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan |
| 3 | Jangka waktu pelayanan | 2 Hari Kerja |
| 4 | Biaya/ tarif | Pemanfaatan Gedung Wayang Orang Sriwedari a. Untuk Sosial Malam Hari Rp. 1.000.000,- / 1x Pemakaian (6 Jam) b. Untuk Sosial Siang Hari Rp. 750.000,- / 1x Pemakaian (6 Jam) c. Untuk Komersil Malam Hari Rp. 2.000.000,- / 1x Pemakaian (6 Jam) d. Untuk Komersil Siang Hari Rp. 1.500.000,-/ 1x Pemakaian (6 Jam) |
| 5 | Produk pelayanan | Pemanfaatan Gedung Wayang Orang Sriwedari |
| 6 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Melalui : a. Telp (0271) 736277 b. Instagram : @disbudparska & @pariwisatasolo @balekambangsolo c. Web Ulas : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id d. Web : pariwisataasolo.surakarta.go.id e. Email : disbudpar@surakarta.go.id tamanbalekambang@yahoo.co.id f. Form SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) |
| | Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (manufacturing) meliputi: | |
| 7 | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Retribusi Daerah; 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang |

| | | |
|----|---------------------------------------|---|
| | | <p>Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>4. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>5. Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</p> <p>6. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.</p> <p>7. Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas;</p> |
| 8 | Kompetensi pelaksana | <p>1. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik;</p> <p>2. Mampu mengoperasikan komputer/laptop;</p> <p>3. Teliti dan tekun.</p> |
| 9 | Pengawasan internal | <p>1. Kegiatan audit oleh Inspektorat</p> <p>2. Kegiatan tinjauan Manajemen</p> |
| 10 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <p>1. Komputer/ Laptop;</p> <p>2. Printer;</p> <p>3. ATK;</p> <p>4. Handphone/telepon;</p> <p>5. Almari/ Rak Arsip;</p> <p>6. Gamelan;</p> <p>7. Lampu/lighting</p> <p>8. Sound system;</p> <p>9. LCD Proyektor;</p> <p>10. Toilet;</p> <p>11. Kursi Penonton;</p> <p>12. HT.</p> |
| 11 | Jumlah pelaksana | 10 orang |
| 12 | Jaminan pelayanan | <p>1. Kode Etik</p> <p>2. Maklumat Pelayanan</p> |

| | | |
|----|--|---|
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 3. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 4. E-Arsip 5. Apar (alat pemadam kebakaran) 6. CCTV |
| 14 | Evaluasi kinerja pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM Minimal 4 kali dalam setahun |

KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KGTA SURAKARTA



ARYO WIDYANDOKO