



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
DINAS PARIWISATA

Jln. Dr. Wahidin No. 03 Kelurahan Talang Semut Kecamatan Bukit Kecil
Telepon/Faksimile : (0711) 353007

Laman : www.palembang-tourism.com, Pos-el : palembangtourism@yahoo.com

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PARIWISATA KOTA PALEMBANG

NOMOR: 230 /KPTS/DISPAR/2024

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DINAS PARIWISATA
KOTA PALEMBANG

KEPALA DINAS PARIWISATA KOTA PALEMBANG,

- Menimbang :
- 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;
 - bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan untuk jenis Pelayanan Dinas Pariwisata Kota Palembang dan Penunjang dengan Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Kota Palembang;
 - bahwa untuk memenuhi maksud dan tujuan pada butir a dan b di atas perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Kota Palembang.
- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II termasuk Kotapraja dalam Lingkungan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Negara Republik Indonesia Tahun 1821);
 - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
 - Peraturan Menteri

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Pengaduan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
6. Peraturan Wali Kota Nomor 9 Tahun 2022 tentang Kode Etik Pegawai Pemerintah Kota Palembang (Berita Daerah Kota Palembang Tahun 2022 Nomor 9);
7. Peraturan Wali Kota Nomor 53 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pariwisata Kota Palembang (Berita Daerah Kota Palembang Tahun 2022 Nomor 53).

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- Kesatu** : Menetapkan Penetapan Standar Pelayanan Dinas Pariwisata Kota Palembang sebagaimana terdapat dalam lampiran surat keputusan ini;
- Kedua** : Standar Pelayanan Dinas Pariwisata Kota Palembang ada 14 komponen, terdiri dari 6 komponen *Service Delivery* (Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan) dan 8 komponen *Manufacturing* (Dasar Hukum, Sarana Prasarana/Fasilitas, Kompetensi Pelaksana, Pengawasan Internal, Jumlah Pelaksanaan, Jaminan Pelayanan, Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan, Evaluasi Kinerja Pelayanan);
- Ketiga** : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

Keempat : Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Kota Palembang ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Palembang,
pada tanggal 03 April 2024
KEPALA DINAS PARIWISATA
KOTA PALEMBANG,



Drs. Kgs. H. Sulaiman Amin
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP.197003201991011001

Lampiran I

Nomor : 230 / KPTS / DISPKR / 2024

Tanggal : 3 April 2024

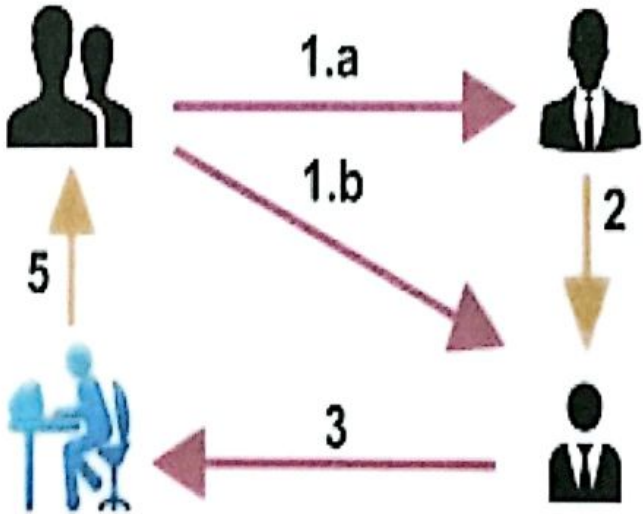
1. Standar Pelayanan Sekretariat
2. Standar Pelayanan Bidang Destinasi dan Industri Pariwisata
3. Standar Pelayanan Bidang Kelembagaan dan SDM Pariwisata
4. Standar Pelayanan Bidang Pemasaran Pariwisata
5. Standar Pelayanan Bidang Ekonomi Kreatif
6. Standar Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT)

Lampiran II

Nomor : 230 / KPTS / 01SPMR / 2024

Tanggal : 3 April 2024

Standar Pelayanan
Data, Informasi, dan Kegiatan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>a. Masyarakat menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat:</p> <p>Dinas Pariwisata Kota Palembang Jalan Dr. Wahidin Nomor 03 Kelurahan Talang Semut Kecamatan Bukit Kecil Palembang</p> <p>b. Hadir langsung di Kantor Dinas Pariwisata Kota Palembang (sesuai alamat di atas) (Data/informasi yang diminta dan kegiatan yang dimaksud dalam kewenangan Dinas Pariwisata Kota Palembang)</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <p>Keterangan:</p> <p>1.a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Dinas Pariwisata Kota Palembang</p> <p>1.b. Pengguna layanan (pemohon) menyampaikan surat resmi ditujukan langsung kepada Kepala Bidang..... (sesuai bidang informasi yang diperlukan)</p>

		<p>2. Kepala Dinas Pariwisata Kota Palembang/ Sekretaris Dinas Pariwisata Kota Palembang mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bidang yang bersangkutan.</p> <p>3. Kepala Bidang yang bersangkutan mendisposisikan/ menugaskan pejabat /pegawai yang berkompeten untuk memberikan data, informasi, dan kegiatan kepada pengguna layanan/pemohon.</p> <p>4. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data, informasi, dan kegiatan yang diperlukan kepada pengguna layanan/institusi.</p> <p>5. Pengguna layanan datang langsung ke Dinas Pariwisata Kota Palembang dengan menunjukkan identitas pribadi untuk mendapatkan data, informasi, dan kegiatan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. Melalui Surat Permohonan: Menerima Jawaban 1-7 hari sejak surat permohonan diterima oleh Kepala Dinas, Sekretaris, atau Kepala Bidang yang bersangkutan</p> <p>b. Datang langsung: ±30 menit sejak permintaan informasi disampaikan</p>
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	<p>a. Data dan Informasi yang diperlukan terkait bidang yang diperlukan secara lisan maupun tertulis (<i>softcopy/hardcopy document</i>): Produk-produk peraturan dan kebijakan lainnya.</p> <p>b. Surat Masuk dan Surat Keluar</p> <p>c. Izin Pemakaian Plaza Benteng Kuto Besak (BKB)</p> <p>d. Festival Perahu Bidar Tradisional, Parade Perahu Motor Hias, dan Lomba Bidar Mini</p> <p>e. Pembinaan Pelaku Usaha Pariwisata</p> <p>f. Surat Rekomendasi Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU)</p> <p>g. Pemilihan Bujang Gadis Palembang</p> <p>h. Pembinaan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis)</p> <p>i. Teknis Pengelolaan Website Dinas Pariwisata</p> <p>j. Teknis Surat Dukungan Event</p> <p>k. Charming Events of Palembang</p> <p>l. Kampung Kreatif</p>

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	Kritik, saran, masukan serta keluhan dapat disampaikan melalui Layanan Pengaduan pada saluran-saluran sebagai berikut: 1. Telepon : (0711) 353007 2. SMS/WA : 081274741113 3. Pos-El : charmingpalembang@gmail.com 4. Laman : https://charmingpalembang.com
---	---	--

Ditetapkan di Palembang,
pada tanggal 03 April 2024
KEPALA DINAS PARIWISATA
KOTA PALEMBANG,



Drs. Kgs. H. Sulaiman Amin
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP.197003201991011001