



PEMERINTAH KABUPATEN GIANYAR
DINAS PARIWISATA

GIANYAR GOVERNMENT TOURISM OFFICE
Jalan Ngurah Rai Telp/Fax. (0361) 943554 GIANYAR (80511)
Website : diparda.gianyar.kab.go.id Email : dipardagianyar@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA
KABUPATEN GIANYAR

NOMOR 1321 / E-02 / HK / 2020

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS PARIWISATA KABUPATEN GIANYAR

KEPALA DINAS PARIWISATA KABUPATEN GIANYAR,

- Menimbang :**
- a. bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik perlu disusun langkah-langkah antisipasinya untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik berkualitas dan prima;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar;
- Mengingat :**
1. Undang - Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah - daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
 2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 , Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang - Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran

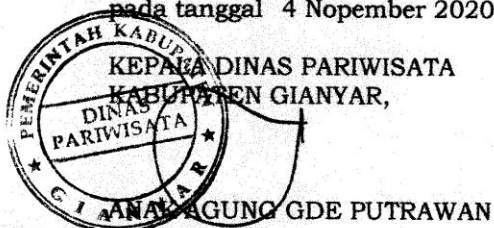
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar sebagaimana tercantum dalam Lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu merupakan pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan komitmen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Pariwisata.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Gianyar.
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Gianyar
pada tanggal 4 Nopember 2020



Keputusan ini disampaikan kepada Yth. :

1. Bupati Gianyar.
2. Wakil Bupati Gianyar.
3. Sekretaris Daerah Kabupaten Gianyar.
4. Inspektur Kabupaten Gianyar.
5. Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Gianyar.
6. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Gianyar.
7. Arsip.

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA KABUPATEN GIANYAR
 NOMOR 1321/ E-02 / HK / 2020
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PARIWISATA
 KABUPATEN GIANYAR

A. STANDAR PELAYANAN TIKET MASUK DAYA TARIK WISATA

Proses penyampaian pelayanan (service delivery)	
1. Persyaratan	: 1. Wisatawan domestik yang datang ke daya tarik wisata 2. Wisatawan asing yang datang ke daya tarik wisata
2. Prosedur	: Wisatawan mendatangi petugas loket → petugas melayani penjualan tiket masuk daya tarik wisata → Petugas memeriksa tiket, menyerahkan sobekan tiket kepada wisatawan dan mempersilakan wisatawan memasuki daya tarik wisata → Koordinator obyek memantau pelayanan tiket masuk daya tarik wisata → Koordinator membuat laporan rekapitulasi retribusi daya tarik wisata → Kepala Bidang melaporkan pelaksanaan pelayanan tiket kepada atasan
3. Waktu Pelayanan	: 2 hari
4. Biaya/Tarif	: Sesuai dengan Perbup Nomor 129 Taun 2018 tentang Tarif Retribusi Tempat Rekreasi dan Olah Raga
5. Produk	: Retribusi daya tarik wisata dan laporan retribusi
6. Pengelolaan Pengaduan	: TLP : 0361 (943401) EMAIL : dipardagianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id

B. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN KECELAKAAN DI DAYA TARIK WISATA

Proses penyampaian pelayanan (service delivery)	
1. Persyaratan	: 1. Wisatawan domestik yang datang ke daya tarik wisata 2. Wisatawan asing yang datang ke daya tarik wisata 3. Memiliki tiket masuk ke daya tarik wisata
2. Prosedur	: Wisatawan membeli tiket masuk daya tarik wisata → Wisatawan melapor kepada petugas objek wisata → petugas objek wisata mengobati luka – luka ringan dengan obat – obatan yang tersedia di daya tarik wisata → Koordinator objek membawa wisatawan ke klinik/rumah sakit apabila terjadi luka – luka berat → Koordinator objek melaporkan kecelakaan kepada atasan → Kasi. Pengembangan Daya Tarik Wisata mengisi blanko klaim asuransi kecelakaan dan melaporkan kepada pihak asuransi

	→ Kabid. Destinasi Pariwisata memantau keadaan wisatawan terlayani dengan baik → melaporkan kecelakaan kepada atasan
3. Waktu Pelayanan	: 1 hari
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Penanganan kecelakaan di daya tarik wisata
6. Pengelolaan Pengaduan	: TLP : 0361 (943401) EMAIL : dipardagianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)	
1. Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 6. Peraturan Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 8 Tahun 2010 tentang Retribusi Tempat Rekreasi dan Olahraga
2. Sarana, Prasarana, Dan/ Atau Fasilitas	: <ol style="list-style-type: none"> 1. ruang tamu, meja, kursi tamu 2. buku tamu 3. komputer/laptop 4. printer 5. pesawat telepon 6. alat tulis kantor 7. buku penomoran 8. jaringan internet
3. Kompetensi Pelaksana	: <ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait retribusi 2. SDM memiliki kemampuan dalam memberikan pertolongan pertama pada kecelakaan 3. SDM memiliki pengetahuan terkait SOP Layanan 4. SDM memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait penyelenggaraan pelayanan publik 5. SDM memiliki perilaku santun dan ramah untuk memberikan konsultasi
4. Pengawasan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. supervisi atasan langsung

Internal	2. dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5. Jumlah Pelaksana	: Jumlah semua orang yang terlibat dengan pelayanan diatas 10 orang
6. Jaminan Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan dilaksanakan setiap hari 2. Layanan yang diberikan sesuai dengan SOP layanan 3. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan oleh atasan langsung
7. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiket masuk dijamin keabsahannya karena telah sesuai dengan peraturan yang berlaku 2. Petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan oleh atasan langsung
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	: Evaluasi dilaksanakan 1 kali dalam setahun sebagai bahan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan

