



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA

Jln. Soekarno Hatta No. 01 Kompleks GOR Lembu Peteng Tlp/Fax. (0355) 5237600
TULUNGAGUNG Kode Pos 66218

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KABUPATEN TULUNGAGUNG
NOMOR : 000.8.3.4/ 100 /28.01/2023

TENTANG
STANDART PELAYANAN
LINGKUP DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KABUPATEN TULUNGAGUNG TAHUN 2023

KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KABUPATEN TULUNGAGUNG

- Menimbang** :
- a. Bahwa untuk mempercepat tercapainya peningkatan Pelayanan Publik dan agar lebih optimal dalam memfasilitasi Penanganan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik wajib menetapkan Standart Pelayanan.
 - b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung.

- Mengingat** :
1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan informasi Publik;
 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (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);
 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;

MEMUTUSKAN

- MENETAPKAN** :
PERTAMA : Standar Pelayanan pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** :
a. Standar Pelayanan Pembuatan Kartu Induk Kesenian
b. Standar Pelayanan Pinjam Tempat GOR Lembu Peteng
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA dipergunakan sebagai pedoman yang harus dilaksanakan oleh Penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan, penyelenggara aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik:
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan Pembetulan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Tulungagung
Pada Tanggal : 02 Oktober 2023

KEPALA DINAS
KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KABUPATEN TULUNGAGUNG



Drs. BAMBANG ERMAWAN, M.Pd
Pembina Tingkat I
NIP. 19650325 199003 1 015

BAB I PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah landasan bagi penyusunan dan penerapan kebijakan negara yang demokratis. Prinsip – prinsip *good governance* merupakan unsur yang fundamental dalam rangka penyelenggaraan pemerintah yang baik bersih dari korupsi, kolusi serta nepotisme, Pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* tidak selalu berjalan mulus, terdapat kendala-kendala yang harus ditanggulangi bersama oleh pemerintah dan masyarakat, serta peningkatan upaya-upaya yang perlu dilakukan guna semakin meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sejak dari dalam kandungan sampai ke liang lahat seseorang tak bisa lepas dari urusan pelayanan publik. Mulai dari persoalan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, maupun urusan penghidupan lainnya. Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya.

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan pasal 1 Ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Pemenuhan kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat menjadi tujuan utama kegiatan Pelayanan Publik yang diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat Pemerintah. Pelayanan Publik memiliki 4 (empat) tujuan, yakni memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Lebih rinci lagi, Undang-undang tersebut memberikan mengatur hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Setidaknya ada 12 kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan aksentuasi informasi seluas –luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Disamping itu dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktudapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya hanyalah mewujudkan Indonesia menjadi *welfare state* yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesenjangan yang ada.

Standar Pelayanan menjadi salah satu bentuk nyata bagi peningkatan mutu pelayanan, adanya Standar Pelayanan dapat membantu uni-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam Standar Pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar Pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standare yang telah ditetapkan.

Sejurus dengan hal tersebut, Undang-Undang juga mengatur 9 hak masyarakat/pengguna pelayanan publik. Salah satunya masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Hak inilah yang menjadi bekal bagi masyarakat untuk mengawal dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik. Tanpa pengaturan hak ini pun, sebenarnya fungsi pengawasan pelayanan publik melekat kepada masyarakat. Ini dikarenakan sumber pembiayaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan hasil pajak yang disetorkan masyarakat sehingga secara otomatis masyarakat memiliki andil dan peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penataan kelembagaan pemerintah secara efisien dan efektif sesuai kebutuhan daerah yang diharapkan dapat mendukung kelancaran dalam pelayanan masyarakat dan pengembangan daerah penyempurnaan ketatalaksanaan secara makro terutama yang menyangkut mekanisme dan tata kerja organisasi, pemerintah serta prosedur pelayanan umum. Peningkatan kualitas dan profesional aparatur pemerintah serta moralitas dapat menunjukkan sebagai pengayom dan pelayanan masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan negara dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradikma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer driven government*) yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut (1) lebih memfokuskan diri kepada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan oleh masyarakat, (2) lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama, (3) menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas, (4) terfokus pada pencapaian dengan visi, misi, tujuan dan sasaran berorientasi pada hasil (*outcome*) yang sesuai denganninput yang digunakan, (5) lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat, (6) pada hal tertentu pemerintah juga berperan untuk memperoleh pendapat dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan, (7) lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan yang pelayanan, (8) lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan, (9) menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

Pola Pelayanan Publik dapat dibedakan dalam 5 (lima) macam, antara lain :

1. Pola pelayanan teknis fungsional adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;
2. Pola pelayanan satu pintu merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan;
3. Pola pelayanan satu atap adalah pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing;
4. Pola pelayanan terpusat adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan;
5. Pola pelayanan elektronik adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan yang dan bersifat on-line, sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

Beberapa prinsip dibawah ini diharapkan dapat dipahami dan diaktualisasikan dalam mengelola pelayanan publik, antara lain :

1. Sederhana.

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Partisipatif.

Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan.

Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5. Transparasi.

Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

6. Keadilan.

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

Besar harapan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung dapat melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang sudah ditetapkan, sehngga pelayanan terhadap masyarakat dapat berjalan dengan optimal.

BAB II
VISI MISI PELAYANAN

VISI PELAYANAN

“ Terwujudnya Pelayanan Sektor Pariwisata Berbasis Budaya “

MISI PELAYANAN

“ Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik “

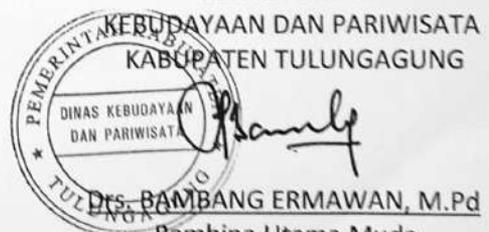
“ Siap Melayani Masyarakat “

MAKLUMAT PELAYANAN

- 1.Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- 2.Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus.
- 3.Kami bersedia untuk menerima sanksi dan/ atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Tulungagung, 2 Oktober 2023

KEPALA DINAS



Drs. BAMBANG ERMAWAN, M.Pd

Pembina Utama Muda

NIP. 19650325 199003 1 015

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung.
Nomor : 000.8.3.4/ 100 /28.01/2023
Tanggal : 02 Oktober 2023

**STANDAR PELAYANAN
DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KABUPATEN TULUNGAGUNG
PELAYANAN PEMBUATAN KARTU INDUK KESENIAN**

A.	Service Delivery	
1.	Persyaratan	a. Individu/ kelompok mengajukan surat permohonan kepada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	a. Pemohon mengajukan surat kepada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung. b. Pengisian formulir permohonan kartu induk kesenian dan berkas persyaratan c. Pemeriksaan kelengkapan isian formulir dan berkas persyaratan d. Pengumpulan kekurangan berkas persyaratan (jika ada) e. Verifikasi kelengkapan persyaratan f. Proses percetakan kartu induk kesenian g. Penanda tangan tanda terima kartu Induk kesenian.
3.	Jangka waktu pelayanan	15 menit
4.	Biaya/tarif	Rp. 0,- (tidak dipungut biaya/gratis)
5.	Produk pelayanan	Kartu Induk kesenian.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan melalui kontak person/petugas Datang langsung ke kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung.

B.	Manufacturing	
1.	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor PM. 106/HK 501/MKP/2010, Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesenian
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	Komputer, printer dan alat tulis kantor
3.	Kompetensi pelaksana	Pejabat eselon 2 ,3, 4 dan pelaksana
4.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh atasan langsung
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan pelayanan	Kartu induk kesenian jadi dalam 1hari
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas pelayanan informasi. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Survey kepuasan masyarakat

STANDAR PELAYANAN
DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KABUPATEN TULUNGAGUNG
PELAYANAN PINJAM TEMPAT GOR LEMBU PETENG

A.	Service Delivery	
1.	Persyaratan	Individu/ kelompok mengajukan surat permohonan kepada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>Pemohon mengajukan surat ijin pinjam tempat di GOR kepada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung.</p> <p>Pemeriksaan kelengkapan persyaratan.</p> <p>Bila belum lengkap diadakan pengumpulan kelengkapan berkas, sudah lengkap diproses surat ijinnya.</p> <p>Surat ijin pinjam tempat di tujukan ke ketua gugus covid untuk mendapat rekomendasi ijin pelaksanaan kegiatan. Terbit rekomendasi ijin kegiatan dan dibuatkan tembusan kepada instansi yang berwenang untuk pemberitahuan pelaksanaan kegiatan terkait keamanannya</p> <p>Surat dari ketua Gugus covid 19 selesai, kemudian diterbitkan surat keterangan retribusi daerah untuk persyaratan membayar retribusi ke Bappenda.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	30 menit
4.	Biaya/tarif	Rp. 400.000 (pinjam tempat didalam GOR) perhari Rp. 500.000 (pinjam tempat diluar GOR) perhari
5.	Produk pelayanan	Surat rekomendasi ijin kegiatan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan melalui kontak person/petugas</p> <p>Datang langsung ke kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung.</p>

B.	Manufacturing	
1.	Dasar Hukum	Perda No. 7 Tahun 2026 tentang Retribusi Jasa Usaha
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas	Komputer, printer dan alat tulis kantor
3.	Kompetensi pelaksana	Pejabat eselon 2, 4 dan pelaksana
4.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh atasan langsung
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan pelayanan	Surat ijin/rekomendasi pinjam tempat Gor Lembupeteng
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas pelayanan informasi. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna jasa. Dokumen yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Survey kepuasan masyarakat

KEPALA DINAS
KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KABUPATEN TULUNGAGUNG



[Handwritten Signature]
Drs. BAMBANG ERMAWAN, M.Pd.
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19650325 199003 1 015