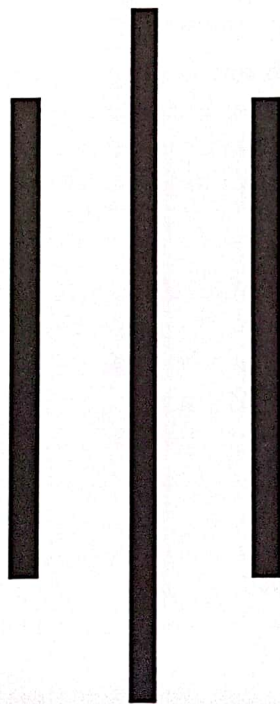




SP
(STANDAR PELAYANAN)
TAHUN 2024



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK

DINAS PARIWISATA

JL. SULTAN FATAH NO.53 DEMAK



**PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
DINAS PARIWISATA**

Jalan Sultan Fatah No. 53, Kode pos : 59511
Telephone (0291) 685530, Faximile (0291) 685530
www.pariwisata.demakkab.go.id, e-mail : dinpardemak@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA
KABUPATEN DEMAK**

NOMOR 556 / 30 TAHUN 2024

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA JENIS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PARIWISATA
KABUPATEN DEMAK**

KEPALA DINAS PARIWISATA KABUPATEN DEMAK

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 sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan publik dengan Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Demak.

Mengingat : a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009;

c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

d. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum;

e. Peraturan Daerah atau Perizinan Nomor 6 Tahun 2005 tentang Ijin Usaha Pariwisata dan Kebudayaan

f. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

- PERTAMA** : Standar pelayanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Demak sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar pelayanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Demak meliputi ruang lingkup pelayanan: Jasa dan administratif.
- KETIGA** : Standar pelayanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Demak meliputi pelayanan:
1. Pelayanan Jasa usaha atas penyediaan tempat penginapan Wisma Hasanah.
 2. Pelayanan Sewa panggung kesenian Taman Parkir Tembiring Jogo Indah.
 3. Pelayanan Sewa Lahan Taman Parkir Tembiring Jogo Indah Zona 3
 4. Sewa Kios Pujasera
- KEEMPAT** : 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.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Demak
pada tanggal : 12 Februari 2024

KEPALA DINAS PARIWISATA
KABUPATEN DEMAK



Dra. ENDAH CAHYA RINI, M.M ✓
Pembina Utama Muda
NIP. 19680903 199302 2 001

Lampiran
Keputusan Kepala Dinas Pariwisata
Kabupaten Demak
Nomor : 556 / 32 / Tahun 2024
Tanggal : 12 Februari 2024

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Demak 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Demak, bahwa Dinas Pariwisata Kabupaten Demak merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah di bidang Kepariwisata yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Susunan Organisasi, Kedudukan Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pariwisata Kabupaten Demak selanjutnya diatur dalam Peraturan Bupati Demak Nomor 60 Tahun 2023 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pariwisata Kabupaten Demak. Adapun Dinas Pariwisata Kabupaten Demak mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan fungsi pelaksana Urusan Pemerintahan di bidang Kepariwisata yang menjadi kewenangan Daerah.

Untuk melaksanakan Tugas sebagaimana dimaksud diatas, Dinas Pariwisata Kabupaten Demak mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis di Bidang Pariwisata Daerah;
- b. Pengoordinasikan dan penyusunan rencana dan program, monitoring, evaluasi, pengendalian dan pelaporan di Bidang Pariwisata;
- c. Pelaksanaan kebijakan operasional, rekomendasi pengguna lapangan parkir wisata Tembiring Jogo Indah, Pelayanan Umum, Pengembangan Pariwisata;
- d. Pengendalian pelaksanaan kegiatan di Bidang Pariwisata;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait tugas dan fungsinya.

Susunan Organisasi Dinas Pariwisata Kabupaten Demak terdiri dari:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat yang membawahkan :
 - i. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;

- ii. Sub Bagian Program dan Keuangan.
- c. Bidang Pengembangan Obyek Daya Tarik Wisata dan Ekonomi Kreatif yang membawahkan:
 - i. Subkor Pengembangan Produk Obyek dan Daya Tarik Wisata;
 - ii. Subkor Atrakasi Wisata dan Hiburan Umum;
 - iii. Subkor pengembangan SDM Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- d. Bidang Promosi dan Pemasaran:
 - i. Subkor Promosi Wisata;
 - ii. Subkor Kemitraan, Kerjasama dan Sarana Pemasaran;
 - iii. Subkor Pelayanan dan Informasi Wisata.

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi tersebut diatas, Dinas Pariwisata Kabupaten Demak memiliki 3 jenis pelayanan yang meliputi:

1. Pelayanan Jasa usaha atas penyediaan tempat penginapan Wisma Hasanah.
2. Pelayanan Sewa panggung kesenian Taman Parkir Tembiring Jogo Indah.
3. Pelayanan Sewa Lahan Taman Parkir Tembiring Jogo Indah Zona 3
4. Sewa Kios Pujasera

B. STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan Jasa usaha atas penyediaan tempat penginapan Wisma Hasanah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2.	Persyaratan	Adanya tamu wisatawan menginap di Wisma Hasanah.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon (Tamu Wisatawan) membayar retribusi kepada petugas pengelola penginapan wisma hasanah; 2. Petugas memberikan penjelasan kepada pengunjung fasilitas dan juga tarif yang harus di bayar juga menyampaikan tata tertib saat menginap di Wisma Hasanah.
4.	Jangka waktu pelayanan	5 (lima) menit jangka (waktu pelayanan setiap memberikan penjelasan tentang tata tertib menginap di Wisma Hasanah. Waktu pelayanan : Senin s/d Minggu : jam 00.00 s/d 24.00 WIB
5.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kamar Tipe 1/hari = Rp. 150.000 2. Kamar Tipe 2/hari = Rp. 100. 000 3. Kamar Tipe 3/hari = Rp. 75. 000

6.	Produk pelayanan	Tempat penginapan yang presentatif
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kamar tidur; 2. Lokasi dekat Masjid Agung Demak; 3. Parkir tamu Wisma Hasanah 4. Tempat petugas pengelola Wisma Hasanah; 5. Peralatan kantor dan jadwal pengelola Wisma Hasanah; 6. Sepeda motor pengelola Wisma Hasanah.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memahami dan mengetahui tata tertib menginap di Wisma Hasanah; 2. Petugas memahami Rute menuju Tempat Wisata; 3. Petugas memahami layout tempat wisata.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adyatama Kepariwisataaan dan Ekonomi Kreatif Ahli Muda selaku subkor Pengembangan Produk Obyek dan Daya Tarik Wisata; 2. Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Demak; 3. Kepala Bidang Pengembangan Obyek Daya Tarik Wisata dan Ekonomi Kreatif.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Mekanisme:</p> <pre> graph TD Pelanggan --> Kotak[Kotak Saran/SMS/email] Kotak --> Tim1[Tim mengumpul-pulkan Keluhan pelanggan] Tim1 --> Tim2[Tim Mencatat Data Keluhan] Tim2 --> Tim3[Tim Melaporkan Formulir Rekapitulasi Kepada Koordinator Tim] Tim3 --> Koordinator[Koordinator Tim (Melaporkan Kpd Pimpinan/Kepala)] Koordinator --> Pimpinan[Pimpinan, (bersama Koordinator Tim & Unit terkait menyusun Rencana Tindak lanjut)] Pimpinan --> KoordUnit[Koord Unit menangani Keluhan plggn: Pemeriksaan Administratif, Pemeriksaan] KoordUnit --> Hasil[Hasil Analisis] Hasil --> Formulir[Formulir Rencana Tindak Lanjut] Formulir --> Pimpinan Koordinator -.-> Pelanggan </pre> <p>Petugas : Pelaksana Bidang Pengembangan Obyek Dan Daya Tarik Wisata dan Ekonomi Kreatif. Telepon : (0291) 685530 Alamat email : dinpardemak@gmail.com Alamat kantor: Jl. Sultan Fatah No. 53 Demak</p>

11.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang - 1 (satu) orang petugas pramu kebersihan; - 1 (satu) orang pengadministrasi.
12.	Jaminan pelayanan	1. Ramah; 2. Empati; 3. Cepat; 4. Tepat; 5. Sesuai Prosedur.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tidak ada biaya tambahan selain yang telah ditentukan (setiap pembayaran ada tanda bukti pembayaran) 2. Disediakan tempat tunggu yang representatif 3. Disediakan tempat parkir.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilaksanakan oleh atasan langsung dilakukan 3 bulan sekali. 2. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap semester.

2. Pelayanan Sewa panggung kesenian Taman Parkir Tembiring Jogo Indah .

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2.	Persyaratan	Adanya penyewa panggung Kesenian Taman Parkir Tembiring Jogo Indah.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon/Perwakilan pemohon meminta Pengelola Panggung kesenian Taman Parkir Tembiring Jogo Indah mengarahkan; 2. Pengelola Panggung kesenian Taman Parkir Tembiring Jogo Indah mengarahkan dan menjelaskan tata tertib menyewa Panggung kesenian Taman Parkir Tembiring Jogo Indah.
4.	Jangka waktu pelayanan	5 (lima) menit jangka (waktu pelayanan setiap mengarahkan dan menjelaskan tata tertib Panggung kesenian Taman Parkir Tembiring Jogo Indah. Waktu pelayanan : Senin s/d Minggu : jam 00.00 s/d 24.00 WIB

5.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemakaian oleh Komunitas Rp.500.000,00 per hari ; 2. Pemakaian oleh Ormas dan Parpol Rp.750.000,00 per hari. 3. Pemakaian oleh masyarakat umum, BUMD, BUMN, atau entitas lainnya Rp. 2.500.000 4. Pemakaian untuk komersial Rp. 3.500.000
6.	Produk pelayanan	Gedung/tempat pertemuan di Taman Tembiring Jogo Indah yang presentatif.
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Halaman parkir; 2. Kamar Mandi 4 KM.; 3. Ruang transit 1 dan ruang rias 1, Musholla 1 ruang Tempat /pos petugas pemungut retribusi; 4. Peralatan kantor dan data pengelola Panggung Kesenian;
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelola Panggung kesenian Taman Parkir Tembiring Jogo Indah memahami dan mengetahui tata tertib menyewa Panggung kesenian Taman Parkir Tembiring Jogo Indah; 2. Petugas memahami denah lokasi Panggung kesenian Taman Parkir Tembiring Jogo Indah ; 3. Petugas memahami layout Panggung kesenian Taman Parkir Tembiring Jogo Indah.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. PJF Adhyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif ahli muda selaku subkor Pengembangan Produk Obyek dan Daya Tarik Wisata; 2. Kepala Bidang Pengembangan Obyek Daya Tarik Wisata dan Ekonomi Kreatif 3. Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Demak;
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Mekanisme :

		<p>Petugas : Pelaksana Bidang Pengembangan Obyek Dan Daya Tarik Wisata dan Ekonomi Kreatif Telepon : (0291) 685530 Alamat email : dinpardemak@gmail.com Alamat kantor: Jl. Sultan Fatah No. 53 Demak</p>
11.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang - 1 (satu) orang petugas pengelola kebersihan Panggung kesenian Taman Parkir Tembiring Jogo Indah - 1 (satu) orang pengadministrasi
12.	Jaminan pelayanan	1. Ramah; 2. Empati; 3. Cepat; 4. Tepat; 5. Sesuai Prosedur.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tidak ada biaya tambahan selain yang telah ditentukan (setiap pembayaran ada tanda bukti pembayaran); 2. Disediakan tempat tunggu yang representatif; 3. Disediakan tempat parkir
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilaksanakan oleh atasan langsung dilakukan 3 bulan sekali. 2. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap semester.

3. Pelayanan Sewa Lahan Taman Parkir Tembiring Jogo Indah Zona 3

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2.	Persyaratan	Adanya penyewa Lahan Taman Parkir Tembiring Jogo Indah Zona 3 .
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon/Perwakilan pemohon meminta Pengelola Lahan Taman Parkir Tembiring Jogo Indah Zona 3 untuk menjelaskan prosedur sewa Lahan Taman Parkir Tembiring Jogo Indah Zona 3. 2. Pengelola Lahan Taman Parkir Tembiring Jogo Indah Zona 3 mengarahkan dan menjelaskan tata tertib menyewa Lahan Taman Parkir Tembiring Jogo Indah Zona 3
4.	Jangka waktu pelayanan	<p>5 (lima) menit jangka (waktu pelayanan setiap mengarahkan dan menjelaskan tata tertib menyewa Lahan Taman Parkir Tembiring Jogo Indah Zona 3)</p> <p>Waktu pelayanan : Senin s/d Minggu : jam 00.00 s/d 24.00 WIB</p>
5.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemakaian untuk kepentingan pentas promosi bisnis dan kepentingan lainnya Rp. 2.000.000 2. Pemakaian untuk kegiatan sosial/keagamaan Rp. 500.000
6.	Produk pelayanan	Tempat terbuka yang presentatif.
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Halaman/tempat terbuka yang bersih; 2. Tempat pengelola Lahan Taman Parkir Tembiring Jogo Indah Zona 3); 3. Peralatan kantor dan jadwal pengelola Lahan Taman Parkir Tembiring Jogo Indah Zona 3); 4. Sepeda motor petugas.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelola memahami dan mengetahui tata tertib sewa Lahan Taman Parkir Tembiring Jogo Indah Zona 3); 2. Petugas memahami denah lokasi Lahan Taman Parkir Tembiring Jogo Indah Zona 3);
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. PJF Adhyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif ahli muda selaku Subkor Pengembangan Produk Obyek dan Daya Tarik Wisata; 2. Kepala Bidang Pengembangan Obyek Daya Tarik Wisata dan Ekonomi Kreatif 3. Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Demak;

<p>10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</p>	<p>Mekanisme :</p> <p>Petugas : Pelaksana Bidang Pengembangan Obyek Dan Daya Tarik Wisata dan Ekonomi Kreatif. Telepon : (0291) 685530 Alamat <i>email</i> : dinpardemak@gmail.com Alamat kantor: Jl. Sultan Fatah No. 53 Demak</p>
<p>11. Jumlah pelaksana</p>	<p>2 (dua) orang - 1 (satu) orang petugas kebersihan - 1 (satu) orang pengadministrasi</p>
<p>12. Jaminan pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ramah; 2. Empati; 3. Cepat; 4. Tepat; 5. Sesuai Prosedur.
<p>13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada biaya tambahan selain yang telah ditentukan (setiap pembayaran ada tanda bukti pembayaran); 2. Disediakan tempat tunggu yang representatif;
<p>14. Evaluasi kinerja pelaksana</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilaksanakan oleh atasan langsung dilakukan 3 bulan sekali. 2. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap semester.

4. Pelayanan Sewa Kios Pujasera

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2.	Persyaratan	Adanya penyewa Kios Pujasera .
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon (Perwakilan Penyewa) meminta pengelola Kios Pujasera untuk mengarahkan; 2. Pengelola Kios Pujasera mengarahkan dan menjelaskan tata tertib sewa Kios Pujasera.
4.	Jangka waktu pelayanan	<p>5 (lima) menit jangka (waktu pelayanan mengarahkan dan menjelaskan tata tertib sewa Kios Pujasera</p> <p>Waktu pelayanan :</p> <p>Senin s/d Minggu : jam 00.00 s/d 24.00 WIB</p>
5.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. BLOK A Pertahun Rp. 1.695.300 dengan luas 6M² 2. BLOK B Pertahun Rp. 2.119.200 dengan luas 7,5M² 3. BLOK C Pertahun Rp. 1.271.500 dengan luas 4,5M²
6.	Produk pelayanan	Tempat Kios yang presentatif dan dekat dengan Masjid Agung Demak.
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Halaman parkir; 2. Obyek wisata; 3. Tempat /pos pengelola Kios Pujasera; 4. Peralatan kantor dan jadwal pengelola Kios Pujasera ; 5. Sepeda motor pengelola Kios Pujasera.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memahami dan mengetahui tata tertib sewa Kios Pujasera; 2. Petugas memahami denah Kios Pujasera ; 3. Petugas memahami layout tempat wisata.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. PJF Adhyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif selaku Subkor Pengembangan Produk Obyek dan Daya Tarik Wisata; 2. Kepala Bidang Pengembangan Obyek Daya Tarik Wisata dan Ekonomi Kreatif 3. Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Demak;

10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Mekanisme :</p> <pre> graph TD Pelanggan --> Kotak[Kotak Saran/ SMS/email] Kotak --> TimKumpul[Tim mengumpul-pulkan Keluhan pelanggan] TimKumpul --> TimMencatat[Tim Mencatat Data Keluhan] TimMencatat --> TimMelaporkan[Tim Melaporkan Formulir Rekapitan Kepada Koordinator Tim] TimMelaporkan --> Koordinator[Koordinator Tim (Melaporkan Kpd Pimpinan /Kepala)] Koordinator --> Pimpinan[Pimpinan, bersama Koordinator Tim & Unit terkait menyusun Rencana Tindak lanjut] Pimpinan --> Formulir[Formulir Rencana Tindak Lanjut] Formulir --> Hasil[Hasil Analisis] Hasil --> KoordUnit[Koord Unit menangani Keluhan plggn : • Pemeriksaan Administratif • Pemeriksanaan] KoordUnit --> Kotak </pre> <p>Petugas : Pelaksana Bidang Pengembangan Obyek Dan Daya Tarik Wisata dan Ekonomi Kreatif Telepon : (0291) 685530 Alamat email : dinpardemak@gmail.com Alamat kantor: Jl. Sultan Fatah No. 53 Demak</p>
11.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang - 1 (satu) orang petugas kebersihan - 1 (satu) orang pengadministrasi
12.	Jaminan pelayanan	1. Ramah; 2. Empati; 3. Cepat; 4. Tepat; 5. Sesuai Prosedur.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tidak ada biaya tambahan selain yang telah ditentukan (setiap pembayaran ada tanda bukti pembayaran); 2. Disediakan tempat tunggu yang representatif; 3. Disediakan tempat parkir

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi kinerja dilaksanakan oleh atasan langsung dilakukan 3 bulan sekali.2. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap semester.
-----	----------------------------	--

KEPALA DINAS PARIWISATA
KABUPATEN DEMAK



Dra. ENDAH CAHYA RINI, M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19680903 199302 2 001