



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH DINAS KEPEMUDAAN, OLAAHRAGA DAN PARIWISATA

Jl. Ki Mangunsarkoro Nomor 12 Semarang Kode Pos 50241 Telepon 024-8419956, 8419957,
8419958 Faksimile 024-8419959 <http://www.disporapar.jatengprov.go.id>
Surat Elektronik disporapar@jatengprov.go.id

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH DINAS KEPEMUDAAN, OLAAHRAGA, DAN PARIWISATA PROVINSI JAWA TENGAH

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPEMUDAAN, OLAAHRAGA, DAN PARIWISATA PROVINSI JAWA TENGAH

NOMOR: 067/689

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN DINAS KEPEMUDAAN, OLAAHRAGA, DAN PARIWISATA PROVINSI JAWA TENGAH

KEPALA DINAS KEPEMUDAAN, OLAAHRAGA, DAN PARIWISATA PROVINSI JAWA TENGAH

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Kepemudaan, Olahraga Dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah diperlukan standar baku pelayanan sebagai pedoman bagi Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di-maksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga Dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah tentang Standar Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Kepemudaan, Olahraga Dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah (Himpunan Peraturan-Peraturan Negara Tahun 1950 Nomor 86-92);
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);
5. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
6. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 78);
8. 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 615);

9. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
10. Perda Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Publik untuk semua jenis layanan di lingkungan Dinas Kepemudaan, Olahraga Dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah, meliputi:
1. Pelayanan Permohonan Informasi (PPID)
 2. Pelayanan *Tourist Information Center Online/ Digital*
 3. Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Pengenal Pramuwisata (KTTP)
- KEDUA : Rincian Standar Pelayanan Publik masing-masing jenis layanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU sebagaimana terlampir dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KETIGA : Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah (UPP ybs) wajib menyusun, menetapkan maklumat pelayanan sebagai janji dan/atau komitmen pelaksanaan Standar Pelayanan Publik.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan Publik dalam Keputusan ini wajib ditaati dan dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan.
- KELIMA : Rincian Standar Pelayanan Publik yang berkaitan dengan pelayanan langsung dengan sesuai kebutuhan informasi masyarakat serta Maklumat Pelayanan wajib dipublikasi-kan.
- KEENAM : Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah (UPP ybs) menetapkan petugas standar pelayanan publik.
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang
pada tanggal 10 April 2023

Pih. KEPALA DINAS KPEMUDAAN, OLAAHRAGA
DAN PARIWISATA PROVINSI JAWA TENGAH,


PURWANTO

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA
 DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA
 DAN PARIWISATA PROVINSI JAWA
 TENGAH
 NOMOR : 067 / 689
 TANGGAL : 10 April 2023

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

JENIS LAYANAN : PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI (PPID)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah 4. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 56 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah 5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 1. Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy, KTP pemohon pengguna informasi; |
| 3 | Sistem, mekanisme, dan prosedur | 1. Petugas memberikan Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik kepada pemohon informasi 2. Petugas memproses permintaan pemohon |

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
| | | <p>sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon;</p> <p>3. Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan PPID Pembantu menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;</p> <p>4. Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada pemohon/pengguna informasi publik</p> |
| 4 | Jangka waktu penyelesaian | <p>1. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;</p> <p>2. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax, ataupun jasa pos.</p> |
| 5 | Biaya/tarif | Tidak ada biaya/tarif |
| 6 | Produk pelayanan | 1. Pelayanan Permohonan Informasi (PPID) |
| 7 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <p>1. Ruang pelayanan permohonan informasi</p> <p>2. Komputer</p> <p>3. Printer</p> <p>4. Jaringan Internet</p> <p>5. Database kelembagaan</p> |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | <p>1. Pendidikan minimal S1</p> <p>2. Mempunyai kemampuan komunikasi yang</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>baik</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan komputer, penggunaan IT 4. Mempunyai kemampuan pengelolaan informasi dan media sosial |
| 9 | Pengawasan internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Sistem pelaporan bulanan |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui konsultasi langsung; 2. Melalui telepon; 3. Melalui komunikasi secara elektronik (<i>e-mail</i> dan/atau <i>e-complaint</i>) sesuai bidang tugasnya. |
| 11 | Jumlah Pelaksana | Maksimal 3 (tiga) orang. |
| 12 | Jaminan pelayanan | Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel. |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Data dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan. |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Kepala Dinas baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu; |

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN
PARIWISATA PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR : 067 / 689
TANGGAL : 10 April 2023

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

JENIS LAYANAN : PELAYANAN TOURIST INFORMATION CENTER (TIC)
ONLINE/ DIGITAL

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah 4. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 56 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah 5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | Pelayanan TIC online melalui Live Chat pada website Visit Jateng 24 jam sehari |
| 3 | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima permintaan informasi pemohon melalui Live Chat pada Website 2. Petugas memproses permintaan pemohon sesuai dengan Live Chat pada Website |
| 4 | Jangka waktu penyelesaian | 24 jam |
| 5 | Biaya/tarif | Pelayanan informasi pariwisata diberikan tanpa ada biaya atau tarif yang dikenakan atau gratis. |
| 6 | Produk pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Leaflet.; 2. Website; |

| | | |
|----|--|---|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 3. Live Chat; 4. QR Informasi Pariwisata |
| 7 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Rapat 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Handphone |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal Strata 1 bidang Teknik Infomatika, Bahasa dan Sastra; 2. Mempunyai kemampuan untuk membangun interaksi dalam memberikan pelayanan informasi; 3. Mempunyai ketrampilan dalam mengoperasikan komputer dan aplikasi-aplikasi terkait dalam melakukan pekerjaan 4. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang teknologi dan pariwisata; |
| 9 | Pengawasan internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Rapat Bulanan; dan 3. Sistem pelaporan hasil kerja TIC per triwulan. |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui konsultasi langsung; 2. Melalui telepon; 3. Melalui komunikasi secara elektronik (<i>e-mail</i> dan/atau <i>e-complaint</i>) sesuai bidang tugasnya. |
| 11 | Jumlah Pelaksana | Maksimal 5 (lima) orang. |
| 12 | Jaminan pelayanan | <p>Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel.</p> <p>Contoh: Pelayanan TIC online melalui Live Chat pada website Visit Jateng 24 jam sehari (Diutamakan pada saat jam kerja kantor.), Pemberian informasi langsung dengan menggunakan scan QRIS, sehingga wisatawan dapat memilih informasi sesuai dengan kebutuhan.</p> |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna |

| | | |
|----|----------------------------|---|
| | | <p>layanan.</p> <p>Contoh : alamat email pengguna, nama dan pertanyaan pada saat Live Chat akan menjadi rahasia dan hanya akan digunakan untuk kebutuhan laporan pengelolaan data pengunjung website maupun live chat.</p> |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Kepala Bidang Pemasaran Pariwisata baik secara berkala setiap triwulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu; |

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA
 DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA
 DAN PARIWISATA PROVINSI JAWA
 TENGAH
 NOMOR: 067/689
 TANGGAL: 10 April 2023

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

JENIS LAYANAN : PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA PENGENAL
 PRAMUWISATA (KTPP)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-----------------------|---|
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan 2. Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 tentang penyelenggaraan Kepariwisataaan 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2004 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) 4. Peraturan Pemerintah nomor 31 Tahun 2006 Tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional 5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 9 tahun 2011 tentang Pramuwisata di Provinsi Jawa Tengah 6. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pramuwisata di Provinsi Jawa Tengah ; |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 1. Scan KTP; 2. Pas Photo berwarna 2x3 3. Scan Surat Keterangan Sehat 4. Scan Ijazah Terakhir 5. Scan Sertifikat Kompetensi Pramuwisata yang diterbitkan oleh BNSP 6. Surat Rekomendasi dari DPC HPI Kab/Kota 7. Scan Sertifikat Bahasa 8. Scan Surat Keterangan Catatan Kepolisian 9. Scan Surat Permohonan KTPP/Perpanjangan |

| | | KTPP |
|----|---------------------------------------|--|
| 3 | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan registrasi pada link https://bit.ly/pembuatanKTPP ; 2. Konfirmasi melalui email, DM Instagram, DM Twitter bahwa telah melakukan registrasi melalui google form; 3. Jika persyaratan sudah lengkap Permohonan/Perpanjangan KTPP segera di proses; |
| 4 | Jangka waktu penyelesaian | 7 (hari) |
| 5 | Biaya/tarif | Tidak ada biaya (Gratis) |
| 6 | Produk pelayanan | Kartu Tanda Pengenal Pramuwisata; |
| 7 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Rapat 2. Komputer 3. Printer 4. Jaringan Internet 5. Database kelembagaan 6. Mesin fotocopy 7. Kartu pembuatan KTPP 8. dll (disesuaikan kondisi) |
| 8 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal SMK Pariwisata 2. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik 3. Mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan komputer 4. Mempunyai kemampuan pengelolaan informasi dan media social 5. Mampu berbahasa Inggris dengan baik dan benar |
| 9 | Pengawasan internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Rapat persiapan 3. Rapat Koordinasi 4. Rapat Evaluasi 5. Sistem pelaporan bulanan |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran, dan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui konsultasi langsung; 2. Melalui telepon; 3. Melalui komunikasi secara elektronik |

| | | |
|----|--|---|
| | masukan | (<i>e-mail</i> dan/atau <i>e-complaint</i>) sesuai bidang tugasnya. |
| 11 | Jumlah Pelaksana | Maksimal 5 (lima) orang. |
| 12 | Jaminan pelayanan | Pelayanan diberikan secara berkualitas, tidak diskriminatif, murah, mudah, cepat, transparan dan akuntabel . |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Data-dan informasi pengguna layanan dijamin keamanannya dan digunakan semata mata hanya untuk kepentingan pelayanan; 2. Sarana pelayanan dan sarana penunjang layanan menjamin/mendukung keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan. |
| 14 | Evaluasi kinerja Pelaksana | Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada Atasan langsung baik secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu. |

Plh. KEPALA DINAS KEPEMUDAAN,
OLAHRAGA, DAN PARIWISATA PROVINSI
JAWA TENGAH


PURWANTO