

**BERITA DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH**

NOMOR : 8

TAHUN : 2007

**PERATURAN GUBERNUR JAWA TENGAH
NOMOR 8 TAHUN 2007**

TENTANG

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN
DINAS PARIWISATA PROVINSI JAWA TENGAH**

GUBERNUR JAWA TENGAH,

- Menimbang : a. bahwa guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Tengah yang transparan dan akuntabel serta efektif dan efisien, maka perlu disusun Standar Operasional Prosedur Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, agar pelaksanaannya dapat berdayaguna dan berhasilguna, maka perlu menetapkan

Peraturan Gubernur tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah ;
2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3827);
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4548);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3176);
5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 11 Tahun 1995 tentang Pramuwisata Di

Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 1997 Nomor 4 Seri C Nomor 1);

6. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kedudukan Tugas Pokok Fungsi Dan Susunan Organisasi Dinas Kesejahteraan Sosial, Dinas Pariwisata, Dinas Pelayanan Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah, Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi, Dinas Bina Marga, Dinas Pemukiman Dan Tata Ruang, Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air, Dinas Pertanian Tanaman Pangan, Dinas Peternakan, Dinas Perikanan Dan Kelautan, Dinas Kehutanan, Dinas Perkebunan, Dinas Perhubungan Dan Telekomunikasi, Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan, Dinas Perindustrian Dan Perdagangan, Dinas Kesehatan, Dinas Pertambangan Dan Energi, Dinas Pendapatan Daerah dan Dinas Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2001 Nomor 26) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 3 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2001 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Kesejahteraan Sosial, Dinas Pariwisata, Dinas Pelayanan Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah, Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi, Dinas Bina Marga, Dinas Pemukiman dan Tata Ruang, Dinas pengelolaan Dinas Bina Marga, Dinas

- Permukiman Dan Tata Ruang, Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air, Dinas Pertanian Tanaman Pangan, Dinas Peternakan, Dinas Perikanan Dan Kelautan, Dinas Kehutanan, Dinas Perkebunan, Dinas Perhubungan Dan Telekomunikasi, Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan, Dinas Perindustrian Dan Perdagangan, Dinas Kesehatan, Dinas Pertambangan Dan Energi, Dinas Pendapatan Daerah dan Dinas Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2006 Nomor 3 Seri D Nomor 3);
7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 11 Tahun 2002 tentang Retribusi Kekayaan Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2002 Nomor 89);
 8. Keputusan Menteri Pariwisata, Pos Dan Telekomunikasi Nomor KM.73/PW.105/MPPT-85 Tahun 1985 tentang Peraturan Usaha Rumah Makan;
 9. Keputusan Menteri Pariwisata, Pos Dan Telekomunikasi Nomor KM.95/HK.103/MPPT-87 Tahun 1987 tentang Ketentuan Usaha Dan Penggolongan Restoran;
 10. Keputusan Menteri Pariwisata, Pos Dan Telekomunikasi Nomor KM.82/PW.102/MPPT-88 Tahun 1988 tentang Pramuwisata Dan Pengatur Wisata;
 11. Keputusan Menteri Pariwisata, Pos Dan Telekomunikasi Nomor KM.10/PW.102/MPPT-93 Tahun 1993 tentang Ketentuan

Usaha Biro Perjalanan Wisata Dan Agen Perjalanan Wisata;

12. Keputusan Menteri Pariwisata, Pos Dan Telekomunikasi Nomor KM.9/PW.102/MPPT-93 Tahun 1993 tentang Usaha Jasa Boga;
13. Keputusan Menteri Kebudayaan Dan Pariwisata Nomor Kep. 012/MKP/1V/2001 Tahun 2001 tentang Pedoman Umum Perijinan Usaha Pariwisata
14. Keputusan Menteri Kebudayaan Dan Pariwisata Nomor KM.3/HK.001/MKP-02 Tahun 2002 Tentang Penggolongan Kelas Hotel;
15. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
16. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
17. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
18. Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor 36 Tahun 2002 tentang Penjabaran Tugas Pokok Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Tengah;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR JAWA TENGAH
TENTANG STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR PELAYANAN DINAS
PARIWISATA PROVINSI JAWA TENGAH.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan :

1. Gubernur adalah Gubernur Jawa Tengah.
2. Dinas adalah Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Tengah.
3. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Tengah.
4. Standar Operasional Prosedur Pelayanan adalah merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.
5. Persyaratan Pelayanan adalah persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
6. Prosedur Pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
7. Petugas yang ditunjuk adalah Petugas Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Tengah.
8. Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk pengusaha obyek dan daya tarik wisata

serta usaha-usaha yang terkait di bidang kepariwisataan.

9. Usaha Jasa Pangan adalah usaha yang menyediakan jasa pelayanan makan dan minum untuk umum yang dikelola secara komersial.
10. Restoran adalah salah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat disebagian atau seluruh bangunan yang permanen, dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat usahanya dan memenuhi ketentuan persyaratan.
11. Rumah Makan adalah setiap tempat usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan hidangan dan minuman untuk umum di tempat usahanya.
12. Persyaratan Dasar adalah syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh suatu hotel baik yang berupa ijin maupun sertifikasi kelaikan yang dikeluarkan oleh instansi teknis Pemerintah untuk dapat beroperasi.
13. Pramuwisata adalah seseorang yang bertugas memberikan bimbingan, penerangan dan petunjuk mengenai Obyek dan Daya Tarik Wisatawan yang selanjutnya disingkat ODTW, serta membantu segala sesuatu yang diperlukan wisatawan.
14. Biro Perjalanan Wisata yang selanjutnya disingkat BPW adalah usaha yang merencanakan perjalanan wisata dan atau jasa pelayanan penyelenggaraan wisata.
15. Informasi Pariwisata adalah keterangan dalam bentuk apapun mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan kepariwisataan.
16. Usaha Jasa Informasi Pariwisata adalah usaha penyediaan informasi dan penyebaran informasi kepariwisataan.
17. Pelayanan Sarana adalah usaha penyediaan fasilitas sarana

pariwisata, usaha obyek dan daya tarik wisata.

BAB II

VISI DAN MISI

Pasal 2

- (1) Visi Dinas adalah terwujudnya kepariwisataan Jawa Tengah menjadi industri pariwisata yang berbasis pada masyarakat, alam dan budaya, meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendorong pertumbuhan wilayah, serta berwawasan lingkungan.
- (2) Guna mewujudkan visi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka misi Dinas yaitu Pembangunan Pariwisata Jawa Tengah yang dirumuskan sebagai berikut;
 - a. meningkatkan citra positif kepariwisataan Jawa Tengah, baik nasional maupun di lingkungan internasional;
 - b. mengangkat nama Jawa Tengah ke forum nasional dan internasional sebagai tujuan wisata utama dengan daya tarik wisata yang khas;
 - c. meningkatkan manajemen kepariwisataan untuk dapat bersaing secara global;
 - d. mendorong tumbuhnya pasar berdasar potensi yang dimiliki dan mendorong tumbuhnya investasi di bidang pariwisata, melalui pengembangan jaringan pemasaran pariwisata internasional;
 - e. meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta memberdayakan masyarakat dan dunia usaha;
 - f. meningkatkan usaha masyarakat di bidang pariwisata yang mampu meningkatkan kesejahteraan;
 - g. menyeimbangkan pertumbuhan antar wilayah dengan mendorong tumbuh dan berkembangnya potensi wilayah;

- h. mendorong kerjasama antar sektor antar wilayah (Jawa Tengah, Nasional, Regional dan Internasional) dan antar pelaku;
- i. meningkatkan kualitas dan daya dukung lingkungan kepariwisataan.
- j. meningkatkan upaya konservasi sumber daya alam dan budaya.

BAB III

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 3

- (1) Maksud ditetapkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Dinas ini adalah agar dapat memberikan pelayanan secara efektif dan efisien.
- (2) Tujuan ditetapkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Dinas ini adalah agar dapat memberikan pelayanan secara transparan dan tepat waktu sesuai dengan visi dan misi.

BAB IV

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN

Pasal 4

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Dinas sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Peraturan Gubernur ini.

Pasal 5

Mekanisme Pelayanan Dinas sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Peraturan Gubernur ini.

Pasal 6

Mekanisme Pengaduan Pelayanan Dinas sebagaimana tercantum dalam Lampiran III Peraturan Gubernur ini.

BAB V

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 7

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya akan diatur lebih lanjut oleh Kepala Dinas.

Pasal 8

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Ditetapkan di Semarang
pada tanggal 30 Januari 2007
GUBERNUR JAWA TENGAH
ttd
MARDIYANTO

Diundangkan di Semarang
pada tanggal 31 Januari 2007
SEKRETARIS DAERAH PROVINSI
JAWA TENGAH,

ttd
MARDJIJONO

BERITA DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH
TAHUN 2007 NOMOR 8

LAMPIRAN I
 PERATURAN GUBERNUR JAWA TENGAH
 NOMOR 8 TAHUN 2007
 TANGGAL 30 JANUARI 2007

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN
 DINAS PARIWISATA PROVINSI JAWA TENGAH

NO	JENIS PELAYANAN	PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA	PRODUK	SARANA PRASARANA	KOMPETENSI PETUGAS	SANKSI		TEMPAT
									PETUGAS	PELANGGAN	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Penerbitan Sertifikat Klasifikasi / Penggolongan Kelas : a. Rumah makan / Jasa boga b. Restoran c. Bar	1. Ijin Usaha yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten / Kota setempat 2. Penilaian fisik bangunan 3. Pengelolaan manajemen 4. Kemampuan pelayanan	1. Mengisi formulir dan penilaian kelengkapan 2. Pendataan dan penilaian kelengkapan 3. Pengolahan hasil pendataan 4. Menentukan skor 5. Penetapan Kelas oleh Kepala Dinas 6. Penyerahan Sertifikat	60 hari	Tidak dipungut biaya	Sertifikat penggolongan Kelas Rumah makan / jasa boga, Restoran dan Bar	1. Kendaraan 2. Kuesioner 3. Alat Deteksi Cahaya 4. Alat Ukur/ meter 5. Ruang tunggu	Pengetahuan : 1. Pemahaman undang-undang Kepariwisata 2. Pemahaman Peraturan Rumah makan/ Jasa Boga, Restoran dan Bartending. Ketrampilan : Teknik Pelayanan Prima Sikap : 1. Komunikatif 2. Kejujuran 3. Ketelitian 4. ramah 5. bertanggung jawab	Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil	Tidak diberikan sertifikat	Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Tengah, Jl. Madukoro Blok BB, (Komplek PRPP) Semarang

NO	JENIS PELAYANAN	PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA	PRODUK	SARANA PRASARANA	KOMPETENSI PETUGAS	SANKSI		TEMPAT
									PETUGAS	PELANGGAN	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2.	Penerbitan Rekomendasi persyaratan Dasar Hotel	<ol style="list-style-type: none"> Ijin Usaha yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten/Kota setempat Penilaian fisik bangunan dan asset oleh PHRI Penilaian persyaratan dasar oleh Dinas Pariwisata Pengelolaan manajemen Sistem pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> Mengisi formulir Pendataan dan penilaian kela pangan Pengolahan hasil pendataan Menentukan skor Penetapan Kelas oleh Kepala Dinas Penyerahan Sertifikat Rekomendasi 	60 hari	Tidak dipungut biaya	Sertifikat Rekomendasi	<ol style="list-style-type: none"> Kendaraan Kuesioner Alat Tulis Alat deteksi cahaya Alat ukur / meter 	Pengetahuan : <ol style="list-style-type: none"> Pemahaman Undang - undang Kepariwisataan Pengetahuan Perhotelan Keterampilan : <ol style="list-style-type: none"> Teknik pelayanan prima Sikap: <ol style="list-style-type: none"> Komunikatif Kejujuran Ketelitian Ramah Bertanggung jawab 	Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil	Tidak diberikan sertifikat rekomendasi	Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Tengah, Jl. Madukoro blok BB (Komplek PRPP) Semarang
3.	Penerbitan Rekomendasi Kepada BPW Penyelenggara Haji Khusus & Umroh	Administrasi : Surat permohonan dengan melampirkan : <ol style="list-style-type: none"> FC. Akte Pendirian BPW FC. NPWP FC. HO FC. Surat Ijin Pendirian BPW FC. Surat Keterangan / Bukti bahwa BPW memiliki cabang/ Perwakilan di Arab Saudi 	<ol style="list-style-type: none"> Mengajukan Surat Permohonan kepada ka.Di parta dengan melampirkan <ol style="list-style-type: none"> administrasi Penelitian Administrasi Peninjauan lapangan Pembuatan surat rekomendasi, untuk diajukan ke Ka.Diparta Pemberitahuan ke pada pemohon 	7 hari	Tidak dipungut biaya	Surat Rekomendasi	<ol style="list-style-type: none"> Kendaraan Kuesioner Alat Tulis Alat deteksi cahaya Alat ukur / meter 	Pengetahuan : <ol style="list-style-type: none"> Pemahaman Undang - undang Kepariwisataan mengetahu prinsi dsr BPW Keterampilan : <ol style="list-style-type: none"> Teknik pelayanan prima Sikap: <ol style="list-style-type: none"> Komunikatif Kejujuran Ketelitian Ramah Bertanggung jawab 	Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil	Tidak diberikan sertifikat rekomendasi	Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Tengah, Jl. Madukoro blok BB (Komplek PRPP) Semarang

NO	JENIS PELAYANAN	PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA	PRODUK	SARANA PRASARANA	KOMPETENSI PETUGAS	SANKSI		TEMPAT
									PETUGAS	PELANGGAN	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
4	Penerbitan Sertifikat Pemandu Wisata Madya dan Perpanjangar Lisensi	<ol style="list-style-type: none"> Denah Lokasi Denah Kantor / Ruang Struktur Organisasi Daftar Riwayat Hidup Pimpinan dan Karyawan Administrasi : <ol style="list-style-type: none"> WNI (KTP Jawa Tengah) Umur serendah - rendahnya 22 th SKKB asli Pendidikan serendah - rendahnya SMA Menguasai bahasa Indonesia dan salah satu bahasa asing dengan baik Memiliki ketrampilan memandu rombongan wisatawan Memiliki Sertifikat Pramuwisata Muda atau berpengalaman dibidang Pramuwisata selama 3 tahun 	<ol style="list-style-type: none"> Daftar Diri Ujian tertulis dan lesan Ujian praktek Sertifikasi 	1 bulan	Tidak dipungut biaya	<ol style="list-style-type: none"> Sertifikat Pramuwisata Madya Sertifikat Cendrawasih 	<ol style="list-style-type: none"> Ruang Kelas Ruang konsultasi Ruang Praktek Kendaraan Praktek 	Pengetahuan : <ol style="list-style-type: none"> Pemahaman Undang - undang Kepariwisataan Menguasai dan terampil bahasa asing Keterampilan : <ol style="list-style-type: none"> Teknik pelayanan prima Sikap: <ol style="list-style-type: none"> Komunikatif Kejujuran Ketelitian Ramah Bertanggung jawab 	Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil	Tidak lulus/ tidak mendapat Lisensi & sertifikat	Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Tengah, Jl. Madukoro blok BB (Komplek PRPP) Semarang

NO	JENIS PELAYANAN	PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA	PRODUK	SARANA PRASARANA	KOMPETENSI PETUGAS	SANKSI		TEMPAT	
									PETUGAS	PELANGGAN		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
		8 Memiliki kemampuan dan pengetahuan menjelaskan tentang wilayah Jawa Tengah dan Indonesia secara umum 9 Lulus Ujian yang diselenggarakan oleh Pemerintah 10. Untuk Perpanjangan FC, Piagam, KTP, Lisensi										

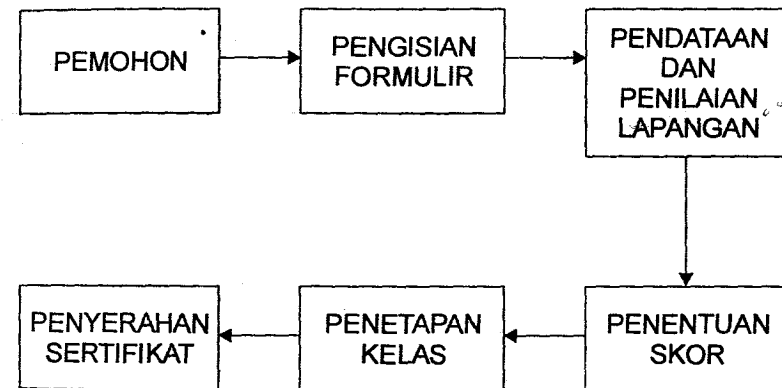
NO	JENIS PELAYANAN	PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU PENYELESAIAN	BIAYA	PRODUK	SARANA PRASARANA	KOMPETENSI PETUGAS	SANKSI		TEMPAT
									PETUGAS	PELANGGAN	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
							6 Meja kursi 7 Buku tamu 8. Buku pinjaman 9. Almari Katalog 10 Ruang Baca	Sikap. 1 Ramah 2 Sopan 3. Komunikatif 4 Kejujuran 5 Ketelitian 6 Ramah 7 Bertanggung jawab			

GUBERNUR JAWA TENGAH
ttd
MARDIYANTO

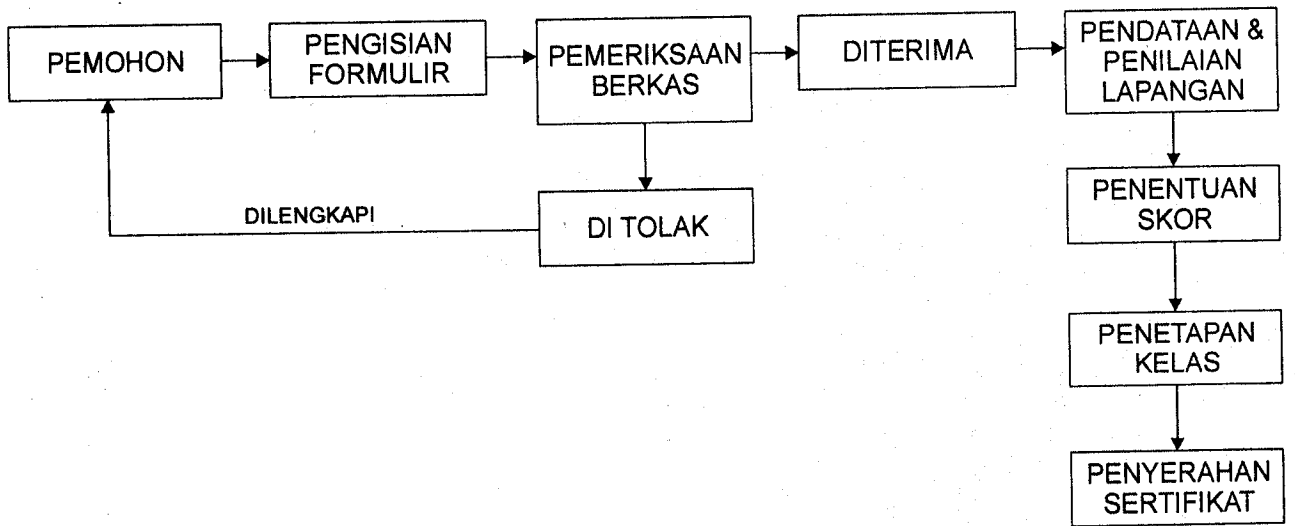
**MEKANISME PELAYANAN DINAS PARIWISATA
PROVINSI JAWA TENGAH**

A. Penerbitan Sertifikat Klasifikasi / Penggolongan Kelas :

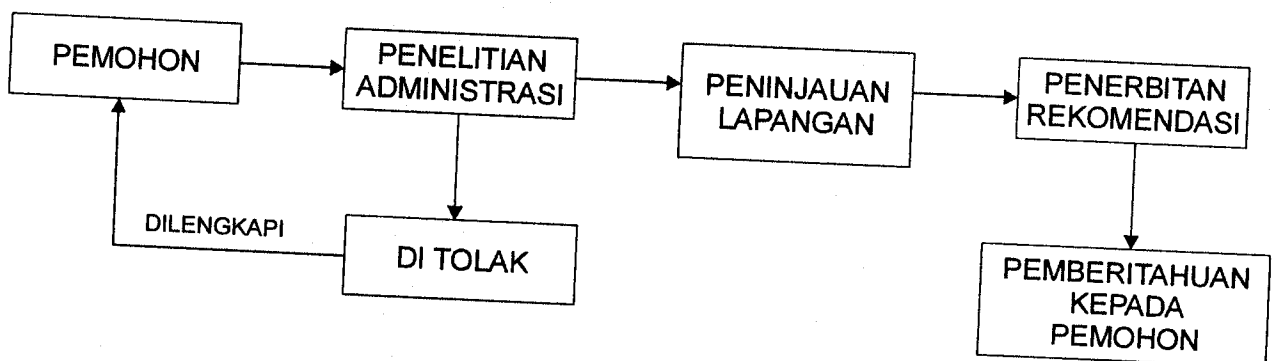
- Rumah makan / jasa boga
- Restoran
- Bar



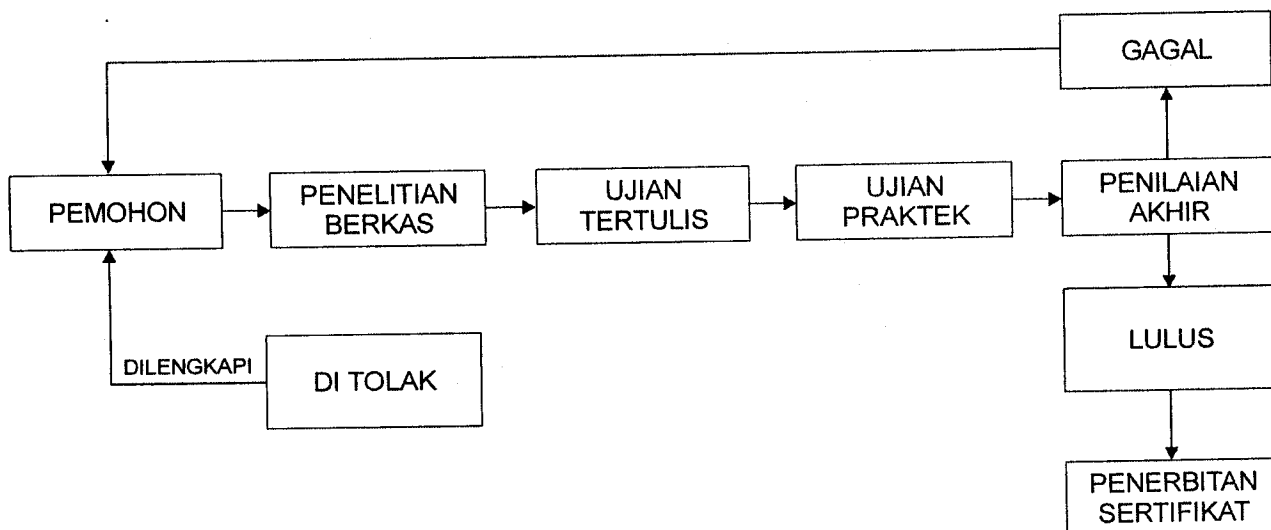
B. Penerbitan Rekomendasi Persyaratan Dasar Hotel



C. Penerbitan Rekomendasi Kepada BPW Penyelenggara Haji Khusus dan Umroh

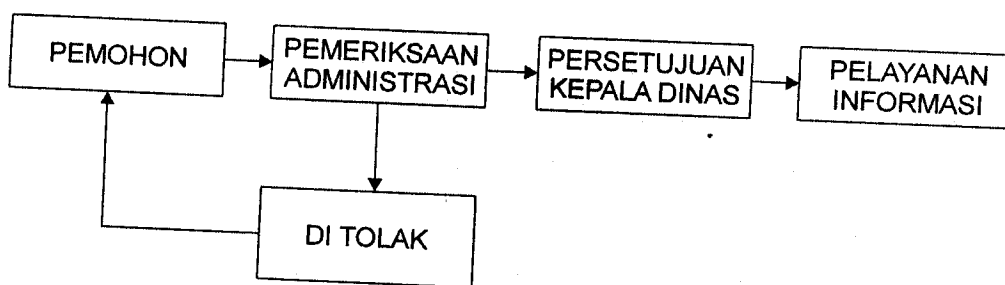


D. Penerbitan Sertifikat Pemandu Wisata Madya dan Perpanjangan Lisensi

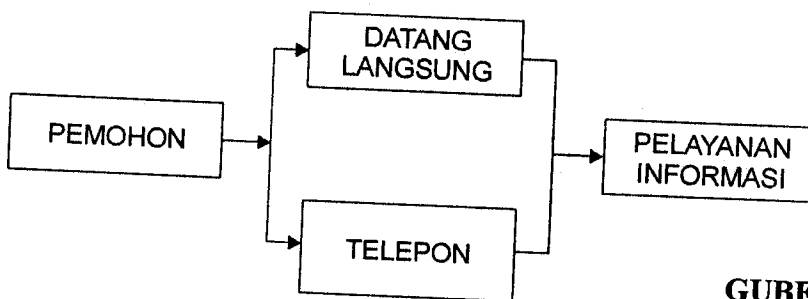


E. Pelayanan Informasi Kepariwisataaan

1. Keperluan Khusus



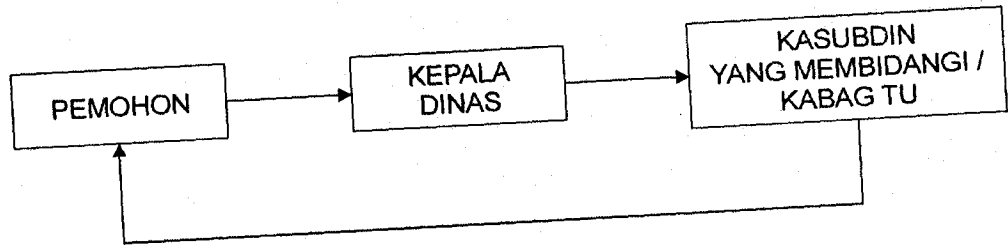
2. Keperluan Umum



GUBERNUR JAWA TENGAH
ttd
MARDIYANTO

LAMPIRAN III
PERATURAN GUBERNUR JAWA TENGAH
NOMOR 8 TAHUN 2007
TANGGAL 30 JANUARI 2007

**MEKANISME PENGADUAN PELAYANAN
DINAS PARIWISATA PROVINSI JAWA TENGAH**



GUBERNUR JAWA TENGAH
ttd
MARDIYANTO