



MENTERI PARIWISATA
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN
PERATURAN MENTERI PARIWISATA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 9 TAHUN 2019
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PARIWISATA
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang:
- a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
 - b. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel, serta untuk penyelenggaraan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pariwisata, perlu disusun Standar Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Pariwisata;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pariwisata tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966);
 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. 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 Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 4. Peraturan Presiden Nomor 19 Tahun 2015 tentang Kementerian Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 20) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 19 Tahun 2015 tentang Kementerian Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 214);
 5. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1584);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PARIWISATA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PARIWISATA.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini, yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji

penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

3. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan Kementerian Pariwisata yang dibentuk berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan perincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
5. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Kementerian Pariwisata.

Pasal 2

Peraturan Menteri ini bertujuan sebagai panduan:

- a. dalam memberikan layanan kepada pemangku kepentingan agar pelayanan yang diminta dan layanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan dari pemangku kepentingan; dan
- b. bagi pemangku kepentingan dalam mendapatkan pelayanan publik Kementerian Pariwisata sesuai dengan jenis pelayanan publik yang dilayani.

Pasal 3

- (1) Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Pariwisata merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Kementerian Pariwisata yang meliputi bidang :
 - a. kesekretariatan;
 - b. pengembangan destinasi,
 - c. pengembangan pemasaran; dan
 - d. pengembangan industri dan kelembagaan kepariwisataan.

- (2) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat perumusan kebijakan, regulasi, serta pengendalian dan pengawasan, termasuk kategori pelayanan tidak langsung, yang meliputi:
 - a. layanan informasi publik kepariwisataan;
 - b. layanan konsultasi/audiensi kepariwisataan;
 - c. layanan penyediaan narasumber kepariwisataan;
 - d. layanan fasilitasi bidang pengembangan pemasaran;
dan
 - e. layanan penyelenggaraan informasi keikutsertaan industri pada kegiatan promosi pariwisata.

Pasal 4

- (1) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 menjadi tanggung jawab pimpinan unit kerja Eselon I dan Pimpinan Unit Pelaksana Teknis Perguruan Tinggi Pariwisata sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.
- (2) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan Maklumat Pelayanan.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (2) merupakan persyaratan kesanggupan dan kewajiban Organisasi Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (4) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 5

- (1) Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Pariwisata dilaksanakan sesuai dengan komponen standar pelayanan yang meliputi:
 - a. dasar hukum;
 - b. persyaratan;
 - c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - d. jangka waktu penyelesaian;
 - e. biaya/tarif;
 - f. produk pelayanan;

- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - h. kompetensi pelaksana;
 - i. pengawasan internal;
 - j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 - k. jumlah pelaksana;
 - l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Komponen standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 6

Pelayanan Publik yang dimintakan oleh pemangku kepentingan namun tidak tercantum sebagai bagian dari jenis pelayanan yang diberikan akan diinformasikan oleh pejabat PPID secara tertulis kepada pemohon.

Pasal 7

- (1) Organisasi Penyelenggara melakukan evaluasi penerapan pelaksanaan standar pelayanan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Organisasi Penyelenggara untuk meninjau dan menyempurnakan standar pelayanan.

Pasal 8

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 25 Juli 2019

MENTERI PARIWISATA
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

ARIEF YAHYA

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 1 Agustus 2019

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2019 NOMOR 851

Salinan sesuai dengan aslinya
KEMENTERIAN PARIWISATA RI
Kepala Biro Umum, Kepegawaian, Hukum dan Organisasi,



CECEP RUKENDI
NIP. 19781010 200312 1 001

LAMPIRAN I
PERATURAN MENTERI PARIWISATA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 9 TAHUN 2019
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN
PARIWISATA

MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK KEMENTERIAN PARIWISATA

Maklumat pelayanan Kementerian Pariwisata:

Kami Pejabat dan Pegawai Kementerian Pariwisata berupaya dengan sungguh-sungguh untuk:

1. menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan;
2. menjamin kepastian hukum terhadap kerahasiaan data dan informasi yang diterima dan dipublikasikan kepada pengguna layanan;
3. menerima kritik dan saran dalam rangka menjamin perbaikan kinerja pelayanan yang berkelanjutan; dan
4. apabila tidak menepati janji kami siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

MENTERI PARIWISATA
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

ARIEF YAHYA

Salinan sesuai dengan aslinya
KEMENTERIAN PARIWISATA RI
Kepala Biro Umum, Kepegawaian, Hukum dan Organisasi,



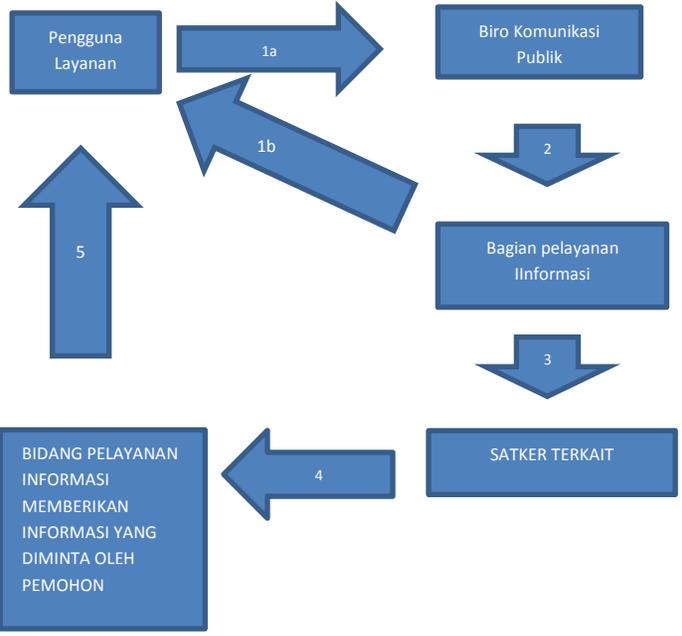
CECCEP RUKENDI
NIP. 19781010 200312 1 001

LAMPIRAN II
PERATURAN MENTERI PARIWISATA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 9 TAHUN 2019
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN
PARIWISATA

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN PUBLIK KEMENTERIAN PARIWISATA

A. Standar Pelayanan Informasi Publik Kepariwisataan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik.7. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pariwisata.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Masyarakat/Perorangan; Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)/Organisasi kemasyarakatan; Wartawan/Organisasi Profesi; Pegawai Instansi; dan Instansi Pemerintah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. menyampaikan surat permohonan tertulis melalui surat elektronik (<i>e-mail</i>) atau situs web Kementerian Pariwisata; atau 2. dapat secara langsung hadir di Kantor Kementerian Pariwisata.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon dapat mengunjungi situs web www.kemenpar.go.id atau datang langsung ke Biro Komunikasi Publik Kementerian Pariwisata untuk mengajukan permintaan informasi. 2. Pemohon diwajibkan mengisi formulir permintaan informasi di meja <i>information center</i> yang berada di: Kementerian Pariwisata Gedung Sapta Pesona Lantai 2 Biro Komunikasi Publik

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Jalan Medan Merdeka Barat No.17 Jakarta 10110 Telp. 021 3838899 Email: info@kemenpar.go.id Situs Web: www.kemenpar.go.id</p> <p><u>Jam Operasional:</u> Senin-Kamis: pukul 07.30-16.00 WIB Jumat: pukul 07.30-16.30 WIB Sabtu-Minggu & Hari Libur : Libur Jam Istirahat: pukul 12.00-13.00 WIB</p> <p>Atau Pemohon dapat mengisi formulir permohonan informasi melalui situs web www.kemenpar.go.id yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none">a. data diri yaitu: nama, alamat, nomor telepon, nomor identitas, fotokopi/hasil scan identitas diri.b. data mengenai informasi yang diminta: hal (subyek), sumbernya, format informasi (lisan, <i>soft copy</i> atau <i>hard copy</i>), serta alasannya. <p>3. Formulir Permintaan Informasi diserahkan kepada Bagian Pelayanan Informasi dan pemohon mendapatkan nomor pendaftaran.</p> <p>4. a. Jika informasi tersedia di bank data dan situs web dan bukan merupakan informasi yang dikecualikan, Bagian Pelayanan Informasi segera menyampaikan informasi yang diminta kepada Pemohon dan mendokumentasikan tindakan yang</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>telah dilakukan dalam Pendaftaran Permintaan Informasi.</p> <p>b. Jika informasi tersebut termasuk dalam informasi yang dikecualikan, Bagian Pelayanan Informasi akan memberikan keterangan bahwa informasi tersebut tidak dapat diberikan.</p> <p>5. Jika informasi tidak tersedia dalam daftar informasi publik yang terdapat pada bank data maupun situs web maka, Bagian Pelayanan Informasi menyampaikan informasi kepada pemohon.</p> <p>6. Pemohon dapat mengambil atau memperoleh informasi yang dibutuhkannya pada waktu yang telah ditetapkan dengan menunjukkan/ mencantumkan salinan surat permohonan informasi dan tanda pengenal.</p> <p>7. Dokumen yang tidak diambil sampai tenggang waktu berakhir diserahkan kepada Bagian Pelayanan Informasi untuk diarsipkan.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Permohonan Langsung: Informasi yang jawabannya terdapat di aplikasi bank data dan situs web Kementerian Pariwisata dapat diberikan saat itu juga.</p> <p>2. Permohonan informasi yang tidak tersedia dalam bank data maupun situs web akan di proses dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan informasi secara tertulis,</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		dan dapat diperpanjang 7 (tujuh) hari kerja dengan surat pemberitahuan apabila dipersiapkan informasi yang dibutuhkan.
5.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. tidak dikenakan biaya/tarif. 2. dalam hal diperlukan biaya penggandaan dokumen, diluar tanggung jawab Kementerian Pariwisata.
6.	Produk Pelayanan	Informasi yang terkait ruang lingkup tugas dan fungsi Kementerian Pariwisata.
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi <i>Halo Wonderful</i> 2. Ruang tunggu; (Kursi tamu, Meja, Sofa) 3. Mesin Antrian; 4. Buku Tamu berbasis digital; 5. survey berbasis digital; 6. Pesawat Telepon; 7. Komputer dan Printer; 8. Scanner; 9. Aplikasi Bank Data; 10. Layar Elektronik Informasi Publik; 11. Layar Elektronik Promosi Pariwisata; 12. Toilet; 13. <i>Wifi</i>.
8.	Kompetensi Pelaksana	Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik atau mengelola dan menyediakan data/informasi publik sesuai dengan unit kerja terkait.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
10.	Penanganan Pengaduan	1. Pelayanan publik terkait pengaduan dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Pelayanan dilakukan melalui aplikasi <i>Halo Wonderful</i> pada situs web resmi Kementerian Pariwisata www.kemenpar.go.id atau halo.kemenpar.go.id;</p> <p>Atau datang/hadir langsung ke Kementerian Pariwisata di Gedung Sapta Pesona Lantai 2 Biro Komunikasi Publik Jalan Medan Merdeka Barat No.17 Jakarta 10110 Surat Elektronik: info@kemenpar.go.id dan/atau persuratan@kemenpar.go.id</p>
11.	Pelaksana	PPID Utama, PPID Tingkat I, dan PPID UPT yang telah ditunjuk.
12.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Informasi yang diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, kecuali dinyatakan lain.</p>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi laporan pelayanan informasi perbulan; dan</p> <p>2. Rekapitulasi pelayanan informasi dalam 1 (satu) tahun.</p>

B. Standar Pelayanan konsultasi/Audiensi Kepariwisata

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara. 3. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata. 4. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Pariwisata. 5. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pariwisata.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi: <ol style="list-style-type: none"> a. materi dan tujuan konsultasi/audiensi ditujukan sesuai dengan satuan/unit kerja nomenklatur yang berlaku; b. waktu kunjungan konsultasi; dan c. nomor kontak personal yang dapat dihubungi. <p>Ditujukan kepada: Menteri atau Sekretaris Kementerian Pariwisata c.q. Satuan Unit Kerja/Deputi terkait Gedung Sapta Pesona, Lantai 1</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Subbagian Kearsipan (Tata Persuratan) Biro Umum, Kepegawaian, Hukum dan Organisasi Jalan Medan Merdeka Barat No.17 Jakarta 10110 Tlp: 021 3838120 Surat Elektronik: persuratan@kemenpar.go.id <u>Jam Operasional:</u> Senin-Kamis: pukul 07.30-16.00 WIB Jumat: pukul 07.30-16.30 WIB Sabtu-Minggu & Hari Libur: Libur Jam Istirahat: pukul 12.00-13.00 WIB</p> <p>2. Pemohon datang langsung ke Kementerian Pariwisata (sesuai alamat diatas) dan menyampaikan permohonan konsultasi/audiensi secara jelas sesuai dengan nomor 1 pada persyaratan pelayanan.</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Surat masuk Pengguna layanan: (ekspedisi/instansi lain)] -- 1 --> B[Subbagian Kearsipan (Tata Persuratan)] B -- 2 --> C[Menteri Pariwisata] C -- 3 --> D[Eselon I] D -- 4 --> E[Eselon II/Ketua UPT] E -- 5 --> F[Pejabat/Pegawai yang berkompeten] F -- 6 --> A </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada :<ol style="list-style-type: none">a. Menterib. Sekretaris Kementerianc. Deputimelalui Subbagian Kearsipan (Tata Persuratan) Biro Umum, Kepegawaian, Hukum dan Organisasi.2. a. Apabila surat permohonan ditujukan kepada Menteri, Menteri menjawab/mendisposisikan surat permohonan kepada Sekretaris Kementerian/Deputi Bidang yang bersangkutan; b. Apabila surat permohonan ditujukan/didisposisikan kepada Sekretaris Kementerian/Deputi maka yang bersangkutan akan menjawab/mendisposisikan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan konsultasi atau mewakili menerima audiensi;3. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi atau memberikan informasi kepada pemohon;4. Pemohon yang datang konsultasi secara langsung ke Kementerian Pariwisata dapat melalui Bidang Pelayanan Informasi dan kemudian diarahkan kepada satuan kerja/deputi terkait.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Informasi/jawaban pelaksanaan konsultasi/audiensi disampaikan maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Menteri /Sekretaris Kementerian/Deputi Bidang yang bersangkutan.</p> <p>2. Jika pemohon datang langsung ke Kementerian Pariwisata melalui Bagian Pelayanan Informasi yang akan diteruskan kepada Menteri/Sekretaris Kementerian/Deputi terkait, kemudian pihak terkait dapat memberikan jawaban maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi.</p>
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Pelayanan	<p>1. Untuk konsultasi produk pelayanan berupa saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan.</p> <p>2. Untuk pertemuan audiensi dengan pejabat di Kementerian Pariwisata untuk melakukan pembahasan terkait permasalahan ataupun topik yang disampaikan kepada pemohon.</p>
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu; 2. Mesin Antrian; 3. Buku tamu berbasis digital; 4. Survey berbasis digital; 5. Pesawat Telepon 6. Komputer dan Printer 7. Scanner 8. Layar Elektronik Informasi Publik 9. Layar Elektronik Promosi Pariwisata 10. Toilet

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		11. <i>Wifi</i> 12. Ruang Pertemuan/rapat 13. Alat Presentasi 14. Notulen 15. Foto/video dokumentasi
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan pariwisata; 2. Sumber Daya Manusia yang memiliki wawasan terkait dalam layanan konsultasi/audiensi; 3. Sumber Daya Manusia yang memiliki perilaku santun dan ramah untuk memberikan konsultasi
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.
10.	Penanganan Pengaduan	1. Pelayanan publik terkait pengaduan dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pelayanan dilakukan melalui aplikasi <i>Halo Wonderful</i> pada situs web resmi Kementerian Pariwisata www.kemenpar.go.id atau halo.kemenpar.go.id ; Atau datang/hadir langsung ke Kementerian Pariwisata di Gedung Sapta Pesona Lantai 2 Biro Komunikasi Publik Jalan Medan Merdeka Barat No.17 Jakarta 10110 Surat Elektronik: info@kemenpar.go.id dan/atau persuratan@kemenpar.go.id

NO.	KOMPONEN	URAIAN
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="721 289 1427 383">1. Untuk konsultasi minimum 2 (dua) orang petugas;<li data-bbox="721 383 1427 493">2. Untuk audiensi minimum 2 (dua) orang petugas.
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="721 520 1427 615">1. Layanan konsultasi/audiensi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan;<li data-bbox="721 615 1427 784">2. Konsultasi dan audiensi diberikan oleh pejabat/pegawai yang berkompeten di bidangnya.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="721 799 1427 954">1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;<li data-bbox="721 954 1427 1123">2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal per 1 (satu) tahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

C. Standar Pelayanan penyediaan Narasumber Kepariwisata

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara. 3. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata 4. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Pariwisata 5. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pariwisata.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi: <ol style="list-style-type: none"> a. Materi dan tujuan penyediaan narasumber kepariwisataan ditujukan sesuai dengan satuan/unit kerja nomenklatur yang berlaku; b. Waktu dan tempat program kegiatan; dan c. Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. <p>Ditujukan kepada: Menteri atau Sekretaris Kementerian Pariwisata c.q. Satuan Unit Kerja/Deputi terkait Gedung Sapta Pesona, Lantai 1 Subbagian Kearsipan (Tata Persuratan) Biro Umum, Kepegawaian, Hukum dan Organisasi</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Jalan Medan Merdeka Barat No.17 Jakarta 10110 Tlp: 021 3838120 Surat Elektronik: persuratan@kemenpar.go.id</p> <p>Jam Operasional: Senin-Kamis: pukul 07.30-16.00 WIB Jumat: pukul 07.30-16.30 WIB Sabtu-Minggu & Hari Libur: Libur Jam Istirahat: pukul 12.00-13.00 WIB</p> <p>2. Pemohon datang langsung ke Kementerian Pariwisata (sesuai alamat diatas) dan menyampaikan permohonan penyediaan narasumber kepariwisataan secara jelas sesuai dengan nomor (1) pada persyaratan pelayanan.</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A[Surat masuk Pengguna layanan: (ekspedisi/instansi lain)] -- 1 --> B[Subbagian Kearsipan (Tata Persuratan)] B -- 2 --> C[Menteri Pariwisata] C -- 3 --> D[Eselon I] D -- 4 --> E[Eselon II/Ketua UPT] E -- 5 --> F[Pejabat/Pegawai yang berkompeten] F -- 6 --> A </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>1. Pemohon menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menteri 2) Sekretaris Kementerian/Deputi melalui Subbagian Kearsipan (Tata Persuratan) Biro Umum, Kepegawaian Hukum dan Organisasi. <p>2. a. Apabila surat permohonan ditujukan kepada Menteri, Menteri menjawab/mendisposisikan surat permohonan kepada Sekretaris Kementerian/Deputi Bidang yang bersangkutan;</p> <p>b. Apabila surat permohonan ditujukan/didisposisikan kepada Sekretaris Kementerian/Deputi Bidang maka yang bersangkutan akan menjawab/mendisposisikan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan konsultasi atau mewakili menerima audiensi;</p> <p>3. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi atau memberikan informasi kepada pemohon;</p> <p>4. Pemohon yang datang konsultasi secara langsung ke Kementerian Pariwisata dapat melalui Bidang Pelayanan Informasi dan kemudian diteruskan kepada satuan kerja/deputi terkait.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Informasi/jawaban pelaksanaan penyediaan narasumber kepariwisataan disampaikan maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Menteri/Sekretaris</p>

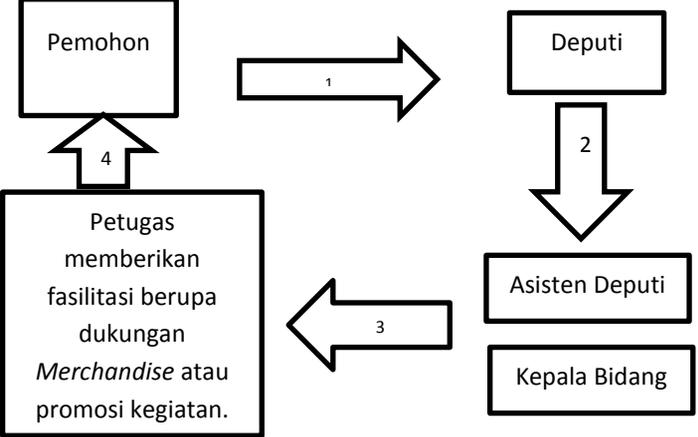
NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Kementerian/Deputi Bidang yang bersangkutan.</p> <p>2. Jika pemohon datang langsung ke Kementerian Pariwisata melalui Bidang Pelayanan Informasi akan meneruskan kepada Menteri/Sekretaris Kementerian/Deputi terkait, kemudian pihak terkait dapat memberikan jawaban maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi.</p>
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Pelayanan	<p>1. Penugasan narasumber yang berkompeten di bidangnya.</p> <p>2. Materi terkait program yang sesuai kegiatan narasumber yang dimaksud.</p>
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang tunggu;</p> <p>2. Mesin Antrian;</p> <p>3. Buku tamu berbasis digital;</p> <p>4. Survey berbasis digital;</p> <p>5. Pesawat Telepon</p> <p>6. Komputer dan Printer</p> <p>7. Scanner</p> <p>8. Layar Elektronik Informasi Publik</p> <p>9. Layar Elektronik Promosi Pariwisata</p> <p>10. Toilet</p> <p>11. <i>Wifi</i></p> <p>12. Ruang Pertemuan/rapat</p> <p>13. Alat Presentasi</p> <p>14. Notulen</p> <p>15. Foto/video dokumentasi</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan pariwisata;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Sumber Daya Manusia yang memiliki wawasan terkait dalam program kegiatan narasumber yang dimaksud;</p> <p>3. Sumber Daya Manusia yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menyampaikan materi dengan baik</p> <p>4. Sumber Daya Manusia yang memiliki perilaku santun dan ramah untuk memberikan informasi</p>
9.	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.</p>
10.	Penanganan Pengaduan	<p>1. Pelayanan publik terkait pengaduan dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>2. Pelayanan dilakukan melalui aplikasi <i>Halo Wonderful</i> pada situs web resmi Kementerian Pariwisata www.kemenpar.go.id atau halo.kemenpar.go.id;</p> <p>Atau datang/hadir langsung ke Kementerian Pariwisata di Gedung Sapta Pesona Lantai 2 Biro Komunikasi Publik Jalan Medan Merdeka Barat No.17 Jakarta 10110</p> <p>Surat Elektronik: info@kemenpar.go.id dan/atau persuratan@kemenpar.go.id</p>
11.	Jumlah Pelaksana	Minimum 2 (dua) orang petugas
12.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Materi narasumber kepariwisataan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan;</p> <p>2. Pemilihan narasumber kepariwisataan yang berkompeten dibidangnya.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Narasumber yang menyampaikan materi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung, dibuktikan dengan surat tugas dan disposisi dari atasan langsung.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan paling sedikit 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

D. Standar Pelayanan Fasilitasi Bidang Pengembangan Pemasaran

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara. 4. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata. 5. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pariwisata.

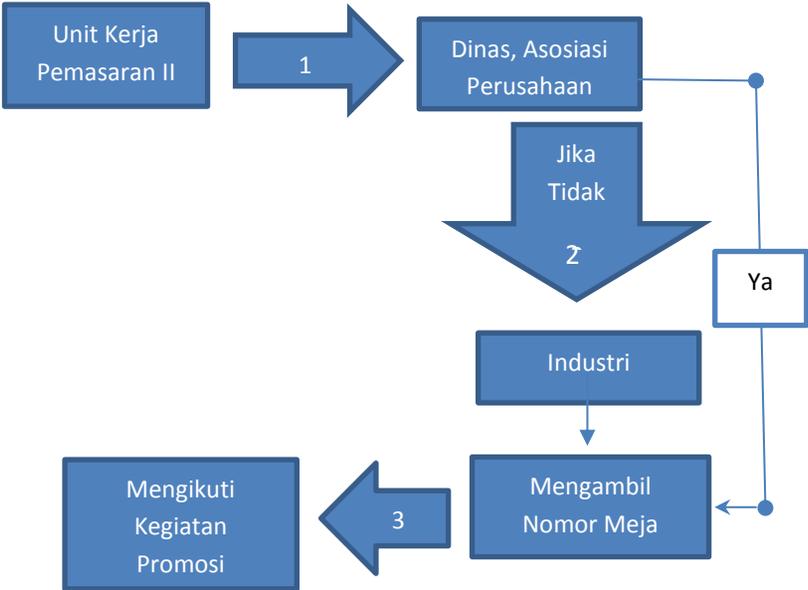
NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Penyampaian surat dan proposal resmi perihal permintaan fasilitasi berupa <i>Merchandise</i> atau dukungan kegiatan. Ditujukan kepada:</p> <p>Deputi Bidang Pengembangan Pemasaran I Gedung Sapta Pesona, Lantai 22 Jalan Medan Merdeka Barat No.17 Jakarta 10110 Tlp 021 3838774</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Pemohon] -- 1 --> B[Deputi] B -- 2 --> C[Asisten Deputi] B -- 2 --> D[Kepala Bidang] C -- 3 --> B D -- 3 --> B B -- 4 --> E[Petugas memberikan fasilitasi berupa dukungan Merchandise atau promosi kegiatan.] E -- 4 --> A </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan surat resmi permintaan fasilitasi yang menjelaskan mengenai rincian permohonan <i>merchandise</i> dan proposal kegiatan. 2. Deputi mendisposisi kepada Pejabat yang berwenang dalam memberikan fasilitasi yang dibutuhkan yang berupa dukungan <i>merchandise</i> atau dukungan promosi 3. Pejabat yang ditugaskan/didisposisi menindaklanjuti apakah fasilitasi yang diminta dapat disetujui dan menginformasikan ke staf sesuai tusi. 4. Staf yang ditugaskan menyiapkan <i>merchandise/</i> dukungan kegiatan yang dibutuhkan sesuai permintaan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dukungan dalam bentuk <i>merchandise</i> agar disampaikan 30 (tiga puluh) hari sebelumnya sedangkan dukungan dalam

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>promosi kegiatan disampaikan minimal 1 (satu) tahun sebelum kegiatan berlangsung.</p> <p>2. Informasi/jawaban mengenai dapat disetujui atau tidaknya permohonan fasilitasi disampaikan minimal 1 (satu) sampai dengan 10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Deputi Bidang Pengembangan Pemasaran I.</p>
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	Produk Pelayanan	Dukungan fasilitasi berupa <i>merchandise</i> /Hadiah dan dukungan dalam bentuk promosi kegiatan
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan <i>air conditioner</i> (AC), meja, kursi 2. Ruang Pertemuan 3. Komputer dan Printer 4. Pesawat Telepon : +62213838774 5. E-Mail deputi.pemasaran1@kemenpar.go.id 6. Faximile : +6221 3810362 7. Scanner 8. Wifi 9. Ruang Penyimpanan Arsip Aktif
8.	Kompetensi Pelaksana	Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi dalam menanggapi, mengelola dan menyediakan dukungan/fasilitasi sesuai dengan unit kerja terkait.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat

NO.	KOMPONEN	URAIAN
10.	Penanganan Pengaduan	<p>1. Pelayanan publik terkait pengaduan dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>2. Pelayanan dilakukan melalui aplikasi <i>Halo Wonderful</i> pada situs web resmi Kementerian Pariwisata www.kemenpar.go.id atau halo.kemenpar.go.id; Atau datang/hadir langsung ke Kementerian Pariwisata di Gedung Sapta Pesona Lantai 2 Biro Komunikasi Publik Jalan Medan Merdeka Barat No.17 Jakarta 10110 Surat Elektronik: info@kemenpar.go.id dan/atau persuratan@kemenpar.go.id</p>
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang pada setiap Asisten Deputi
12.	Jaminan Pelayanan	Dukungan <i>merchandise</i> dan promosi kegiatan diberikan sesuai dengan Standar Operasional yang berlaku.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan	<p>1. <i>Merchandise</i> yang dikeluarkan resmi dari Kementerian Pariwisata;</p> <p>2. Dukungan promosi kegiatan dapat dipertanggung jawabkan.</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Rekapitulasi pelayanan fasilitasi dalam 1 (satu) tahun

E. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Informasi Keikutsertaan Industri Pada Kegiatan Promosi Pariwisata

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;2. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara;3. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan dan Partisipasi Pameran Pariwisata;4. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata.5. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pariwisata.
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Peserta kegiatan pemasaran yang difasilitasi oleh Unit Kerja Bidang Pengembangan Pemasaran II Kementerian Pariwisata :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Perusahaan yang berbadan hukum Indonesia;2. Mitra perusahaan Indonesia di luar negeri yang wajib menjual paket wisata ke Indonesia;3. Perusahaan yang berorientasi <i>inbound</i> atau yang memiliki divisi <i>inbound</i>;4. Perusahaan menjadi anggota asosiasi perusahaan industri terkait atau profesi.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Unit Kerja Pemasaran II] -- 1 --> B[Dinas, Asosiasi Perusahaan] B -- "Jika Tidak 2" --> C[Industri] B -- Ya --> D[Mengambil Nomor Meja] C --> D D -- 3 --> E[Mengikuti Kegiatan Promosi] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Kerja menyampaikan informasi rencana kegiatan pemasaran Kemenpar dalam setahun kepada Kepala Dinas Pariwisata, Asosiasi perusahaan terkait pada tingkat pusat (Dewan Pimpinan Pusat) untuk diseminasikan atau diteruskan kepada industri. 2. Jika dalam waktu tertentu tidak ada tanggapan atau respon dari poin kesatu maka informasi diteruskan langsung kepada industri. 3. Calon peserta telah mengisi lembar rekonfirmasi secara lengkap dan mengembalikan tepat waktu. 4. Rekonfirmasi akan disesuaikan kembali dengan kuota yang tersedia dan memperhatikan keterwakilan daerah. Jika kuota terbatas maka akan masuk ke <i>waiting list</i> atau <i>sharing table</i> yang dapat berubah statusnya apabila ada peserta yang mengundurkan diri. 5. Pengundian nomor meja peserta akan dilakukan oleh pihak Kemenpar dan hasilnya akan dikirimkan via e-mail. 6. Apabila industri yang sudah terpilih menjadi peserta ingin mengundurkan diri, harus menginformasikan kepada Kemenpar.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>7. Jika ada peserta final yang mengundurkan diri melewati batas waktu yang ditentukan atau tidak hadir saat hari H, akan dikenakan pinalti yaitu tidak diperbolehkan mengikuti seluruh kegiatan pemasaran yang difasilitasi oleh Kemenpar selama 1 tahun.</p> <p>8. Bersedia mengikuti tata tertib saat melakukan kegiatan yang telah disampaikan pada saat rapat koordinasi persiapan kegiatan sebelumnya.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Informasi jawaban konfirmasi keikutsertaan industri sebagai peserta promosi pariwisata disampaikan minimal 30 (tiga puluh) hari sebelum pelaksanaan kegiatan.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Pelayanan	<p>1. Informasi mengenai keikutsertaan Kemenpar pada kegiatan promosi pariwisata.</p> <p>2. Informasi mengenai waktu dan tempat kegiatan promosi pariwisata, luas lahan/<i>booth Wonderful Indonesia</i>.</p>
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Survey berbasis digital;</p> <p>2. Ruang tunggu</p> <p>3. Ruang pertemuan (rapat)</p> <p>4. Pesawat Telepon</p> <p>5. Komputer dan Printer</p> <p>6. Scanner</p> <p>7. Surat elektronik(e-mail): deputy.marketing2@indonesia.travel</p> <p>8. Faximile +62213810362</p> <p>9. Wifi</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan pariwisata.</p> <p>2. Sumber Daya Manusia yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan terkait karakteristik negara atau tempat penyelenggaraan kegiatan.
9.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.
10.	Penanganan Pengaduan	1. Pelayanan publik terkait pengaduan dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Pelayanan dilakukan melalui aplikasi <i>Halo Wonderful</i> pada situs web resmi Kementerian Pariwisata www.kemenpar.go.id atau halo.kemenpar.go.id ; Atau datang/hadir langsung ke Kementerian Pariwisata di Gedung Sapta Pesona Lantai 2 Biro Komunikasi Publik Jalan Medan Merdeka Barat No.17 Jakarta 10110 Surat Elektronik: info@kemenpar.go.id dan/atau persuratan@kemenpar.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Untuk informasi layanan bersifat elektronik (e-mail) dilayani minimal oleh 1 (satu) orang pelaksana
12.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan informasi keikutsertaan industri pada kegiatan promosi pariwisata diberikan sesuai jadwal kegiatan yang sudah ditentukan; 2. Informasi diberikan dari unit kerja terkait yang akan berpartisipasi pada kegiatan promosi tersebut.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan	Informasi yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

MENTERI PARIWISATA
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

ARIEF YAHYA

Salinan sesuai dengan aslinya
KEMENTERIAN PARIWISATA RI
Kepala Biro Umum, Kepegawaian, Hukum dan Organisasi,

