



ບໍລິຫານ ທ່ອງທ່ຽວ ທີ່ ທ່ານ

PEMERINTAH PROVINSI BALI

ຂໍ້ ທ່ານ ທ່ານ

DINAS PARIWISATA

ທ່ານ ທ່ານ ທ່ານ ທ່ານ ທ່ານ

BALI GOVERNMENT TOURISM OFFICE

ທ່ານ ທ່ານ ທ່ານ ທ່ານ ທ່ານ ທ່ານ (0361) 222387 DENPASAR - BALI 80235

JALAN S. PARMAN NITI MANDALA RENON, TELEPON (0361) 222387 DENPASAR - BALI 80235

<http://www.disparda.baliprov.go.id>, e-mail : infotourism@baliprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA PROVINSI BALI
NOMOR : B.20.188/2296/SEKRET/DISPAR

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA
DINAS PARIWISATA PROVINSI BALI
TAHUN 2022

KEPALA DINAS PARIWISATA

- Menimbang :
- Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
 - Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Bali tentang Standar Pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali.

- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Bali Tentang Standar Pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Dinas Pariwisata Provinsi Bali yang merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU meliputi:

- Layanan Data dan Informasi;
- Layanan Konsultasi;

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA
PROVINSI BALI
TANGGAL 12 MEI 2022 NOMOR
B.20.188/2296/SEKRET/DISPAR TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI DINAS
PARIWISATA PROVINSI BALI

A.STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang No.25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan ke alamat : Dinas Pariwisata Provinsi Bali Jl. S.Parman Niti Mandala Renon Denpasar Bali atau via email : infotourism@baliprov.go.id b. Pengguna Layanan datang langsung ke Dinas Pariwisata Provinsi Bali (sesuai alamat diatas), (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Dinas Pariwisata Provinsi Bali)
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Petugas Memberikan Layanan Data dan Informasi] -- (d) --> B[Pengguna Layanan] B -- (e) --> A B -- (a) --> C[Kepala Dinas] C -- (b) --> D[Sekretaris/ Kabid yang terkait] D -- (c) --> A </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Bali. b. Kepala Dinas Pariwisata mendisposisikan surat permohonan kepada Sekretaris/Kepala Bidang yang bersangkutan c. Sekretaris/Kepala Bidang yang bersangkutan mengugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan data dan informasi. d. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan informasi ke pengguna layanan. e. Pengguna Layanan datang langsung Dinas Pariwisata Provinsi Bali dengan mengisi buku tamu atau melalui via email
4	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima b. Jika Pengguna Layanan datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1

		(satu) jam setelah menyampaikan informasi.
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Informasi yang diperlukan baik secara lisan maupun tertulis (hardcopy/softcopy document), antara lain : a. Produk-produk peraturan atau kebijakan lain. b. Data dan informasi lain yang terkait dengan bidang yang diperlukan
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Pesawat telepon
8	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali b. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9	Pengawasan internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Email : infotourism@baliprov.go.id b. Website Dinas Pariwisata Provinsi Bali (dispada@baliprov.go.id). c. SP4N LAPOR.
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap Bagian
12	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Denpasar, 12 Mei 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Sekretaris	:	
2	Kepala Bidang yang membidangi	:	

B.STANDAR PELAYANAN NARASUMBER

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat : Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Bali, Jl. S.Parman Niti Mandala Renon Denpasar, Bali atau via email : infotourism@baliprov.go.id
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pengguna layanan] -- (a) --> B[Kepala Dinas] B -- (b) --> C[Sekretaris/ Kepala Bidang terkait] C -- (c) --> D[Penyampaian Materi sesuai permintaan pada jadwal] D -- (d) --> A </pre> </div> <p>a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi permintaan asistensi yang menjelaskan materi, waktu dan tempat pelaksanaan.</p> <p>b. Kepala Dinas Pariwisata mendisposisikan surat permohonan kepada Sekretaris/Kepala Bidang dapat bertindak sebagai narasumber.</p> <p>c. Sekretaris/Kepala Bidang menyampaikan informasi kepada pengguna layanan.</p> <p>d. Pejabat atau pegawai yang ditugaskan menyampaikan materi sesuai yang diperlukan.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	Informasi atau jawaban disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima
5	Biaya	Tidak dipungut Biaya
6	Produk pelayanan	Makalah disertai dengan Penunjukan/ Penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan atau makalah
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Pesawat telepon
8	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Bali. b. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.

9	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Email : infotourism@baliprov.go.id b. Website Dinas Pariwisata Provinsi Bali (disparda@baliprov.go.id). c. SP4N LAPOR.
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap Bagian
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan narasumber diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan narasumber yang diberikan dijamin keabsahannya
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Bali, 12 Mei 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Sekretaris	:	
2	Kepala Bidang yang membidangi	:	

C. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat : Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Bali, Jl. S.Parman Niti Mandala Renon Denpasar, Bali atau via email : infotourism@baliprov.go.id
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- (a) --> B[Kepala Dinas] B -- (b) --> C[Sekretaris / Kepala Bidang Terkait] C -- (c) --> D[Petugas Memberikan layanan Konsultasi] D -- (d) --> A </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi permintaan konsultasi yang menjelaskan materi, waktu dan yang diperlukan. b. Kepala Dinas Pariwisata mendisposisikan surat permohonan kepada Sekretaris/Kepala Bidang terkait atau secara langsung dapat bertindak sebagai narasumber atau konsultan c. Sekretaris/Kepala Bidang menyampaikan informasi kepada Petugas layanan d. Pejabat atau pegawai yang ditugaskan menyampaikan materi konsultasi sesuai yang diperlukan.
4	Jangka waktu penyelesaian	Informasi atau jawaban disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima.
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan.
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Pesawat telepon

8	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memahami materi dengan baik. b. SDM yang cakap, komunikatif serta memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan dan memiliki integritas yang tinggi
9	Pengawasan internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Email : infotourism@baliprov.go.id b. Website Dinas Pariwisata Provinsi Bali (disparda@baliprov.go.id). c. SP4N LAPOR.
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan Fasilitasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan pengaduan dilaksanakan dengan transparan dan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan Peraturan yang berlaku.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setelah proses pengaduan selesai. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Bali, 12 Mei 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Sekretaris	:	
2	Kepala Bidang yang membidangi	:	

D. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Nama b. Alamat c. Email d. Nomor Telepon e. Data Pengaduan
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pemohon] -- (a) --> B[Petugas layanan Pengaduan] B -- (b) --> C[Sekretaris/ Kepala Bidang Terkait] C -- (c) --> D[Petugas Layanan Pengaduan] D -- (d) --> A </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengisi data pengaduan secara <i>online</i> maupun offline b. Kepala Dinas Pariwisata melalui Petugas layanan pengaduan menerima dan meneruskan pengaduan kepada Sekretaris/Kepala Bidang terkait. c. Sekretaris/Kepala Bidang terkait menerima pengaduan kemudian memberikan informasi awal pengaduan serta meneruskan kembali hasil tindaklanjut pengaduan kepada petugas layanan Pengaduan. d. Petugas layanan pengaduan meneruskan informasi dan tindaklanjut pengaduan kepada pemohon.
4	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi awal pengaduan diberikan maksimal 1 jam setelah pengaduan diterima. b. Jangka waktu penyelesaian pengaduan 2 x 24 jam hari kerja.
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Informasi pengaduan
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Pesawat telepon

8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SDM yang memahami sistem dan teknologi dengan baik. b. SDM yang cakap, komunikatif serta memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan dan memiliki integritas yang tinggi
9	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Email : infotourism@baliprov.go.id b. Website Dinas Pariwisata Provinsi Bali (disparda@baliprov.go.id). c. SP4N LAPOR.
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan Fasilitas diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan pengaduan dilaksanakan dengan transparan dan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan Peraturan yang berlaku.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setelah proses pengaduan selesai. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Bali, 12 Mei 2022

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Sekretaris	:	
2	Kepala Bidang yang membidangi	:	

**E. STANDAR PELAYANAN KEPEGAWAIAN DI LINGKUNGAN
DINAS PARIWISATA PROVINSI BALI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang - undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai. b. Undang - undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan. c. Undang - undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. d. Undang - undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan. e. Undang - undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
2	Persyaratan Pelayanan	<p>Pengguna Layanan (Dinas Pariwisata Provinsi Bali.) menyampaikan kelengkapan berkas permohonan ditujukan ke Dinas Pariwisata Provinsi Bali., (sesuai usulan kepegawaian dalam kewenangan Dinas Pariwisata Provinsi Bali.)</p>
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- (a) --> B[Kepala Dinas] B -- (b) --> C[Sekretaris] C -- (c) --> D[Petugas memberikan layanan memilah usulan dan berkas untuk dilanjutkan ke BKD dan yang diproses di Dinas Pariwisata] D -- (d) --> E[Proses di BKPSDM] E -- (e) --> D E -- (f) --> A D -- (g) --> A </pre> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna Layanan menyampaikan usulan resmi ditujukan kepada Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Bali. b. Kepala Dinas Pariwisata mendisposisikan surat permohonan kepada Sekretaris. c. Sekretaris menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memilah dan memproses usulan. d. Pejabat atau pegawai yang bertugas menyampaikan berkas usulan ke BKPSDM. e. Usulan yang belum lengkap dikembalikan kepada pengguna layanan untuk dilengkapi f. Proses usulan yang sudah selesai dari BKPSDM diberikan ke pengguna layanan g. Petugas memberikan layanan memilah usulan dan berkas untuk dilanjutkan ke BKD dan yang diproses di Dinas Pariwisata
4	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> a. Proses disesuaikan dari usulan dan kelengkapannya. b. Jika Pengguna Layanan datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam.
5	Biaya	Tidak dipungut biaya

6	Produk pelayanan	Berupa SK dan konsultasi di bidang kepegawaian, antara lain : a. Kenaikan Pangkat. b. Gaji Berkala. c. Usulan Pensiun. d. Satya Lencana Karya Satya. e. Penyesuaian Ijasah. f. Pencantuman Gelar. g. Kartu Pegawai. h. Kartu istri/Kartu Suami.
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Pesawat telepon
8	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program kepegawaian yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali. b. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data kepegawaian, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9	Pengawasan internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sekretaris Dinas
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada Bagian
12	Jaminan pelayanan	Surat Keputusan diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Bali, 12 Mei 2021

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Sekretaris	:	
---	------------	---	--