

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Perijinan  
Kabupaten Bantul  
Nomor : 049 TH. 2016  
Tanggal : 17 November 2016

**A. PENDAHULUAN**

Dinas Perijinan sebagai salah satu SKPD penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Bantul khususnya dibidang perizinan, sehingga dalam rangka mewujudkan pelayanan yang mudah, adil, cepat, transparan serta akuntabel, maka perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Perijinan Kabupaten Bantul.

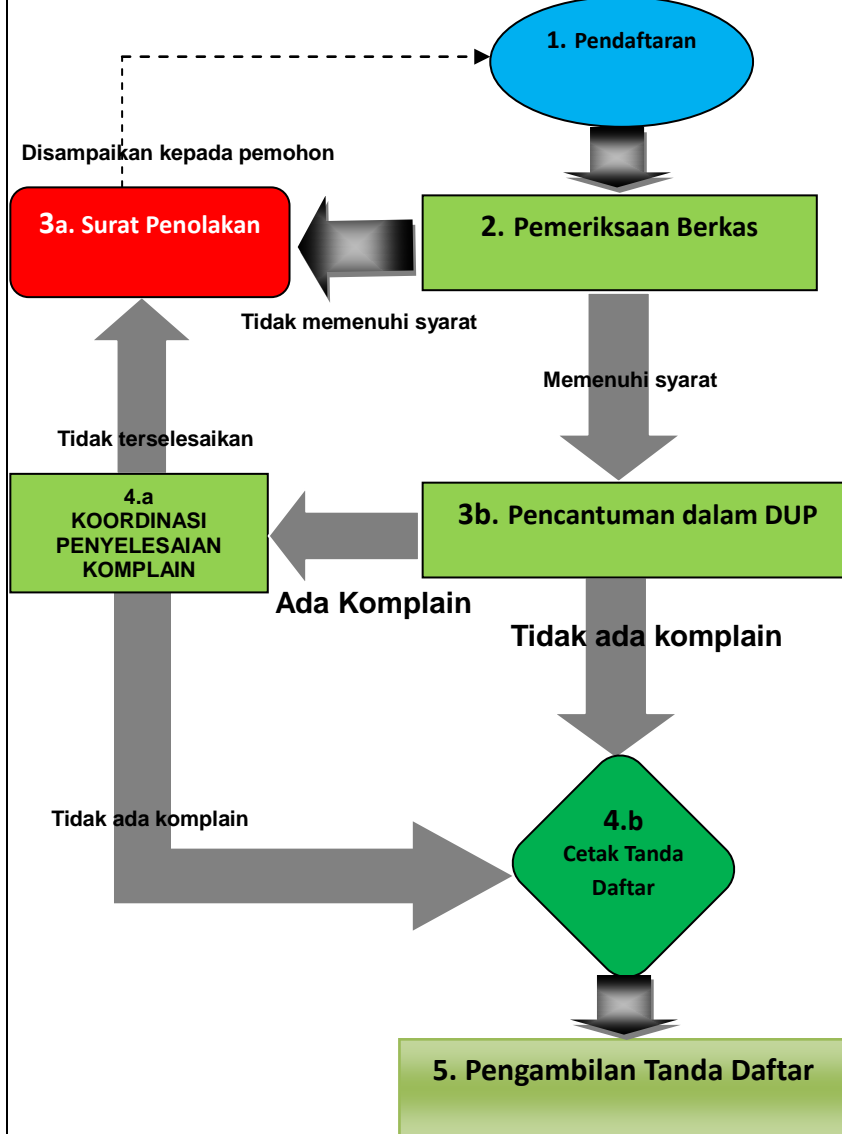
**B. STANDAR PELAYANAN**

Jenis Pelayanan Administrasi tentang Pengurusan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUPar) Jasa Pramuwisata

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>A. Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Mengisi formulir permohonan yang telah disediakan dilampiri persyaratan:</p> <p><b>I. Permohonan Baru :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. foto copy KTP pemohon yang masih berlaku;</li> <li>2. foto copy Akte pendirian perusahaan yang mencantumkan usaha jasa pramuwisata beserta perubahannya bagi yang berbentuk badan dan pengesahan dari instansi yang berwenang bagi badan hukum;</li> <li>3. foto copy Izin Gangguan sesuai sub jenis usahanya;</li> <li>4. profil perusahaan minimal memuat tentang :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Data Perusahaan; dan</li> <li>b. Rencana kegiatan.</li> </ol> </li> <li>5. surat pernyataan dari pengusaha yang menjamin bahwa data dan dokumen yang diserahkan adalah absah , benar dan sesuai dengan fakta;</li> <li>6. daftar tenaga pramuwisata;</li> <li>7. foto copy Ijasah/sertifikat kompetensi tenaga pramuwisata; dan</li> <li>8. surat kuasa apabila permohonan diwakilkan.</li> </ol> <p><b>II. Pemutakhiran :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. fotocopy KTP pemohon yang masih berlaku;</li> <li>2. dokumen perubahan sesuai dengan jenis perubahannya; dan</li> <li>3. surat kuasa apabila permohonan diwakilkan</li> </ol>

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

## PROSEDUR PELAYANAN TANDA DAFTAR LICENSE SERVICES PROCEDURE



### Keterangan bagan :

1. Pemohon mendaftarkan berkas permohonan ke Dinas Perijinan dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya. Petugas pendaftaran menyerahkan tanda bukti pendaftaran kepada pemohon.
2. Pemeriksaan berkas permohonan.
- 3a. Jika berkas permohonan tidak memenuhi syarat administrasi dan teknis, maka permohonan akan ditolak dengan diterbitkan **surat penolakan** dan pemberitahuan ke pemohon melalui SMS Gateway.
- 3b. Pencantuman ke dalam Daftar Usaha Pariwisata dan mengumumkannya melalui website resmi Dinas Perijinan Kabupaten Bantul bagi permohonan yang tervalidasi.
- 4a. Jika terdapat Komplain terhadap pencantuman permohonan ke dalam Daftar Usaha Pariwisata, maka dilaksanakan koordinasi untuk penyelesaian komplain. Jika dari hasil koordinasi komplain terselesaikan maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai ditetapkan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUPar) Jasa Pramuwisata oleh Kepala Dinas. Jika dari hasil koordinasi komplain tidak terselesaikan maka permohonan akan ditolak dengan diterbitkan **surat penolakan** dan pemberitahuan ke pemohon melalui SMS Gateway.
- 4b. Jika tidak terdapat Komplain terhadap pencantuman permohonan ke dalam Daftar Usaha Pariwisata, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai ditetapkan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUPar) Jasa Pramuwisata oleh Kepala Dinas.
5. Pemohon datang ke Dinas Perijinan setelah mendapat SMS pemberitahuan Tanda Daftar sudah selesai untuk mengambil Tanda Daftar.

3.	Jangka waktu penyelesaian	11 (sebelas) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya permohonan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUPar) Jasa Pramuwisata
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut retribusi
5.	Produk pelayanan	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUPar) Jasa Pramuwisata
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>❖ <b>Sarana Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loket Pengaduan yang ada di ruang Customer Service (didepan).</li> <li>2. Ruang pengaduan di Bidang Pengaduan, Pengawasan dan Pengendalian Dinas Perijinan.</li> <li>3. E-mail : pengaduanperizinan@bantulkab.go.id</li> <li>4. Telepon : (0274) 367867. SMS : 08112503088, dengan ketik : <b>LAPOR [SPASI] ISI PENGADUAN</b> Fax : (0274) 367866</li> <li>5. Kotak saran/pengaduan.</li> <li>6. Buku Pengaduan</li> <li>7. Touch screen yang ada di Dinas Perijinan.</li> <li>8. Formulir survey IKM.</li> <li>9. Sub domain perizinan (<i>Website</i>): <a href="http://perijinan.bantulkab.go.id/">http://perijinan.bantulkab.go.id/</a></li> </ol> <p>❖ <b>Penanganan Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Cek administrasi;</li> <li>b) Cek lapangan (bila diperlukan);</li> <li>c) Koordinasi internal;</li> <li>d) Koordinasi instansi terkait (bila diperlukan);</li> <li>e) Koordinasi dengan pihak pengadu dan yang diadukan</li> </ol> <p><b>Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</b></p>

**C. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) meliputi :**

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul;</li> <li>2. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 04 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Tanda Daftar Usaha Pariwisata;</li> <li>3. Peraturan Bupati Kabupaten Bantul Nomor 61 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 04 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Tanda Daftar Usaha Pariwisata;</li> </ol>
---	-------------	--

8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>❖ <b>Sarana dan Prasarana:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC.</li> <li>b. Tempat parkir</li> <li>c. Touchscreen antrian</li> <li>d. Anjungan Informasi</li> <li>e. Sound paging</li> <li>f. Free wi-fi</li> <li>g. Leaflet, Electronic Banner</li> <li>h. Mobil dan sepeda motor dinas</li> <li>i. Ruang arsip</li> <li>j. Meja</li> <li>k. Kursi</li> <li>l. Pesawat telepon dan mesin faksimili</li> <li>m. Komputer dan printer</li> <li>n. Alat tulis kantor</li> <li>o. Kotak saran.</li> </ol> <p>❖ <b>Fasilitas Pendukung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya Ruang Konsultasi Perizinan</li> <li>• Sms Gateway</li> <li>• Sub domain perizinan</li> <li>• Jaringan internet/intranet</li> <li>• koran/bahan bacaan</li> <li>• TV</li> <li>• water dispenser</li> <li>• Mushola</li> <li>• Toilet</li> </ul> <p><i>Ket: Sarpras dan Fasilitas digunakan bersama untuk beberapa jenis izin</i></p>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Dinas</li> <li>b. Kepala Bidang Pelayanan dan Informasi</li> <li>c. Kepala Bidang Pendataan dan Penetapan</li> <li>d. Kepala Bidang Pengaduan, Pengawasan dan Pengendalian</li> <li>e. Kepala Seksi Pelayanan</li> <li>f. Kepala Seksi Pendataan</li> <li>g. Kepala Seksi Penetapan</li> <li>h. Kepala Seksi Pengawasan dan Pengendalian</li> <li>i. Kepala Seksi Pengaduan</li> <li>j. Kepala Seksi Informasi dan Teknologi</li> <li>k. Petugas Informasi dan Pendaftaran</li> <li>l. Petugas Pencetak Izin</li> <li>m. Petugas Pelayanan Pengambilan Izin</li> <li>n. Petugas Pengarsipan Perizinan</li> </ol>
10	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh Kepala Dinas</li> <li>b. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>c. Dilakukan oleh Bidang Pengaduan, Pengawasan dan Pengendalian.</li> </ol>
11.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah personil yang menangani Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUPar) Jasa Pramuwisata sebanyak 14 (empat belas) orang.</p> <p><b>Keterangan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• setiap personil tersebut di atas, juga melaksanakan tugas pelayanan untuk jenis izin yang lainnya.</li> </ul>
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>b. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN.</li> <li>c. Apabila Tanda Daftar jadi, pemohon diberitahu melalui <i>SMS Gateway</i>.</li> </ol>

13.	Jaminan keamanan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUPar) Jasa Pramuwisata dicetak dengan menggunakan kertas <i>Concorde</i> dan berlambang Kab.Bantul;</li> <li>• Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUPar) Jasa Pramuwisata dibubuhi 3 paraf, yaitu Kepala Seksi Penetapan, Kepala Bidang Pendataan dan Penetapan dan Kepala Bidang Pengawasan dan Pengaduan, serta ditandatangani Kepala Dinas dan dicap basah.</li> <li>• Penomoran Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUPar) Jasa Pramuwisata diberikan dengan kode khusus dan otomatis melalui SIM perizinan</li> </ul>
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. pemohon yang mengambil Tanda Daftar dapat diberikan kuesioner IKM untuk diisi.</li> <li>b. Pengumpulan dan pengolahan data.</li> <li>c. Analisa data dan evaluasi rutin tiap 6 (enam) bulan.</li> <li>d. Tindak lanjut hasil evaluasi.</li> </ol> </li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li> </ol>
15.	Masa berlaku Tanda Daftar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berlaku selama Perusahaan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUPar) Jasa Pramuwisata menjalankan kegiatan usaha dan tidak mengalami perubahan.</li> </ul>
16.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 08.00 – 15.00 WIB</li> <li>• Jumat : 08.00 – 14.00 WIB</li> </ul>