



**MENTERI PARIWISATA  
REPUBLIK INDONESIA**

**SALINAN  
KEPUTUSAN MENTERI PARIWISATA  
REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR SK/77/HK.01.02/MP/2025  
TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PARIWISATA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel, serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pariwisata, perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Pariwisata;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Menteri Pariwisata tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 225, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6994);
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 198 Tahun 2024 tentang Kementerian Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 395);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

6. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1);

MEMUTUSKAN:

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

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KETIGA : Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi:

1. pelayanan data dan informasi yang terkait dengan kepariwisataan;
2. pelayanan audiensi kepariwisataan;
3. pelayanan penyediaan narasumber kepariwisataan;
4. pelayanan fasilitasi magang;
5. pelayanan pengaduan yang terkait dengan kepariwisataan;
6. pelayanan perpustakaan digital *e-library*;
7. pelayanan penghitungan kebutuhan jabatan fungsional adyatama kepariwisataan dan ekonomi kreatif;
8. pelayanan pelaksanaan uji kompetensi jabatan fungsional adyatama kepariwisataan dan ekonomi kreatif;
9. pelayanan pengajuan akreditasi program pelatihan teknis di bidang kepariwisataan;
10. pelayanan fasilitasi pelaku usaha jasa sertifikasi kompetensi profesi sektor pariwisata;
11. pelayanan pemberian rekomendasi lisensi pendirian, perpanjangan, dan penambahan ruang lingkup lembaga sertifikasi profesi bidang pariwisata;
12. pelayanan pengajuan program sertifikasi kompetensi profesi pola subsidi kolaborasi bidang pariwisata;
13. pelayanan pengajuan program fasilitasi sertifikasi kompetensi profesi pariwisata;
14. pelayanan konsultasi standardisasi dan sertifikasi usaha pariwisata;
15. pelayanan konsultasi terkait perizinan berusaha berbasis risiko sektor pariwisata pada sistem OSS;
16. pelayanan penyelenggaraan informasi keikutsertaan industri pada kegiatan promosi pariwisata;
17. pelayanan fasilitasi pendukung event daerah;
18. pelayanan fasilitasi pendukung event nasional; dan
19. pelayanan fasilitasi pendukung event internasional.

- KEEMPAT : Pelaksanaan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA menjadi tanggung jawab Organisasi Pelayanan Publik sebagai berikut:
1. seluruh unit kerja Eselon I untuk Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA angka 2 dan angka 3;
  2. Sekretariat Kementerian untuk Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA angka 1, angka 4, angka 5 dan angka 6;
  3. Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan untuk Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA angka 7, angka 8, angka 9, angka 10, angka 11, angka 12, dan angka 13;
  4. Deputi Bidang Industri dan Investasi untuk Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA angka 14 dan angka 15;
  5. Deputi Bidang Pemasaran untuk Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA angka 16; dan
  6. Deputi Bidang Penyelenggara Kegiatan (*Events*) untuk Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA angka 17, angka 18, dan angka 19.
- KELIMA : Standar Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Pariwisata sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dilaksanakan sesuai dengan komponen Standar Pelayanan yang dibedakan menjadi dua bagian, yaitu:
1. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:
    - a. persyaratan;
    - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
    - c. jangka waktu pelayanan;
    - d. biaya/tarif;
    - e. produk pelayanan; dan
    - f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi.
  2. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:
    - a. dasar hukum;
    - b. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
    - c. kompetensi pelaksana;
    - d. pengawasan internal;
    - e. jumlah pelaksana;
    - f. jaminan pelayanan;
    - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
    - h. evaluasi kinerja pelaksana.
- KEENAM : Bahwa untuk mendorong kepatuhan penyelenggara pelayanan di lingkungan Kementerian Pariwisata dalam memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU perlu menetapkan Maklumat Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Pariwisata sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.

KETUJUHH : Organisasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEEMPAT diberikan penghargaan dalam bentuk sertifikat penghargaan dari Menteri Pariwisata apabila berprestasi dalam melaksanakan Standar Pelayanan Publik.

KEDELAPAN : Organisasi Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEEMPAT diberikan sanksi dalam bentuk peringatan lisan hingga tertulis dari Menteri Pariwisata apabila terjadi pelayanan publik yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik.

KESEMBILAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 20 November 2025

MENTERI PARIWISATA  
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

WIDIYANTI PUTRI

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Umum dan Hukum,



Sigit Joko Poernomo

SALINAN  
LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN MENTERI PARIWISATA  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR SK/77/HK.01.02/MP/2025  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI  
LINGKUNGAN KEMENTERIAN  
PARIWISATA

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PARIWISATA

A. DAFTAR STANDAR PELAYANAN PADA UNIT KERJA

No	Jenis Layanan	Tipe Layanan	Unit Penyelenggara Pelayanan
1.	Pelayanan data dan informasi yang terkait dengan kepariwisataan	Jasa	Sekretariat Kementerian
2.	Pelayanan audiensi kepariwisataan	Jasa	a. Sekretariat Kementerian b. Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan c. Deputi Bidang Industri dan Investasi d. Deputi Bidang Pemasaran e. Deputi Bidang Penyelenggara Kegiatan ( <i>Events</i> )
3.	Pelayanan penyediaan narasumber kepariwisataan	Jasa	a. Sekretariat Kementerian b. Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan c. Deputi Bidang Industri dan Investasi d. Deputi Bidang Pemasaran e. Deputi Bidang Penyelenggara Kegiatan ( <i>Events</i> )
4.	Pelayanan fasilitasi magang	Administrasi	Sekretariat Kementerian
5.	Pelayanan pengaduan yang terkait dengan kepariwisataan	Administrasi	Sekretariat Kementerian
6.	Pelayanan perpustakaan digital <i>e-library</i>	Jasa	Sekretariat Kementerian
7.	Pelayanan penghitungan kebutuhan jabatan fungsional adyatama	Administrasi	Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan

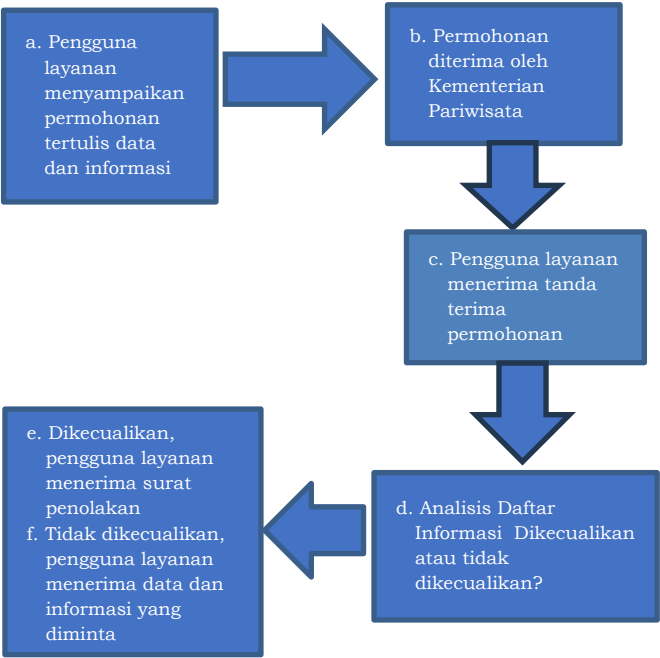
	kepariwisataan dan ekonomi kreatif		
8.	Pelayanan pelaksanaan uji kompetensi jabatan fungsional adyatama kepariwisataan dan ekonomi kreatif	Administrasi	Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan
9.	Pelayanan pengajuan akreditasi program pelatihan teknis di bidang kepariwisataan	Administrasi	Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan
10.	Pelayanan fasilitasi pelaku usaha jasa sertifikasi kompetensi profesi sektor pariwisata	Administrasi	Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan
11.	Pelayanan pemberian rekomendasi lisensi pendirian, perpanjangan, dan penambahan ruang lingkup lembaga sertifikasi profesi bidang pariwisata	Administrasi	Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan
12.	Pelayanan pengajuan program sertifikasi kompetensi profesi pola subsidi kolaborasi bidang pariwisata	Administrasi	Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan
13.	Pelayanan pengajuan program fasilitasi sertifikasi kompetensi profesi pariwisata	Administrasi	Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan
14.	Pelayanan konsultasi standarisasi dan sertifikasi usaha pariwisata	Jasa	Deputi Bidang Industri dan Investasi
15.	Pelayanan konsultasi terkait perizinan berusaha berbasis risiko	Jasa	Deputi Bidang Industri dan Investasi

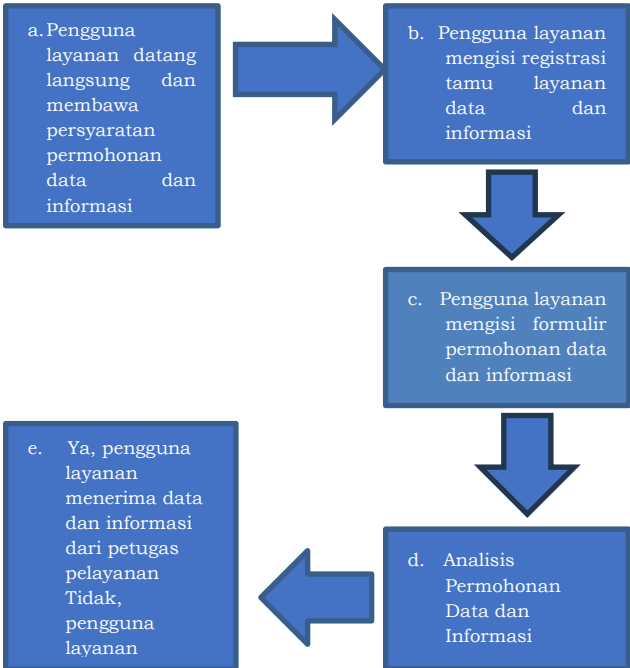
	sektor pariwisata pada sistem OSS		
16.	Pelayanan penyelenggaraan informasi keikutsertaan industri pada kegiatan promosi pariwisata	Jasa	Deputi Bidang Pemasaran
17.	Pelayanan fasilitasi pendukung Event Daerah	Jasa	Deputi Bidang Penyelenggara Kegiatan ( <i>Events</i> )
18.	Pelayanan fasilitasi pendukung Event Nasional	Jasa	Deputi Bidang Penyelenggara Kegiatan ( <i>Events</i> )
19.	Pelayanan fasilitasi pendukung Event Internasional	Jasa	Deputi Bidang Penyelenggara Kegiatan ( <i>Events</i> )

B. RINCIAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PARIWISATA

1. Standar pelayanan data dan informasi yang terkait dengan kepariwisataan
  - a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengguna layanan membuat surat permohonan tertulis yang berisi:<ol style="list-style-type: none"><li>a. data diri yaitu: nama, alamat, nomor telepon, nomor identitas, fotokopi/hasil <i>scan</i> identitas diri;</li><li>b. data mengenai informasi yang diminta: hal (subjek), sumbernya, format informasi (lisan, <i>soft copy</i> atau <i>hard copy</i>), serta alasannya; dan</li><li>c. maksud dan tujuan permohonan data dan informasi. Ditujukan ke alamat: Biro Komunikasi, Sekretariat Kementerian Pariwisata Gedung Sapta Pesona Lantai 2 Jalan Medan Merdeka Barat No. 17 Jakarta 10110 Atau melalui email email: <a href="mailto:info@kemenpar.go.id">info@kemenpar.go.id</a></li></ol></li><li>2. Pengguna layanan datang langsung ke Biro Komunikasi Kementerian Pariwisata dengan melakukan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. registrasi tamu di <a href="https://antrean-informasi.kemenpar.go.id">https://antrean-informasi.kemenpar.go.id</a></li><li>b. membawa surat permohonan asli dari pimpinan Institusi/Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)/Organisasi kemasyarakatan/Partai Politik/Wartawan/Organisasi Profesi/Badan Publik lainnya;</li><li>c. menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku; dan</li><li>d. mengisi formulir permohonan data dan informasi yang telah disediakan.</li></ol></li><li>3. Khusus untuk pengguna layanan Warga Negara Indonesia, dapat melakukan registrasi permohonan</li></ol>

		<p>data dan informasi dengan mengisi formulir yang terdapat dalam <i>website</i>: <a href="https://ppid.kemenpar.go.id">https://ppid.kemenpar.go.id</a>; dan</p> <p>4. Pengguna layanan wajib menggunakan informasi dengan mencantumkan sumber data dan informasi tersebut, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis (dengan surat dan/atau pengisian formulir dalam <i>website</i>)</p>  <pre> graph TD     A[a. Pengguna layanan menyampaikan permohonan tertulis data dan informasi] --&gt; B[b. Permohonan diterima oleh Kementerian Pariwisata]     B --&gt; C[c. Pengguna layanan menerima tanda terima permohonan]     C --&gt; D[d. Analisis Daftar Informasi Dikecualikan atau tidak dicekualikan?]     D --&gt; E[e. Dikecualikan, pengguna layanan menerima surat penolakan]     D --&gt; F[f. Tidak dicekualikan, pengguna layanan menerima data dan informasi yang diminta]     </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Sekretaris Kementerian atau mengisi formulir permohonan informasi melalui <i>website</i> <a href="http://www.ppid.kemenpar.go.id">www.ppid.kemenpar.go.id</a> ;</li> <li>Pengguna layanan menerima tanda terima dari petugas pelayanan informasi di unit Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, yang menunjukkan bahwa permohonan data dan informasi telah diterima;</li> <li>Kementerian Pariwisata melakukan analisis terhadap data yang dimohonkan Pengguna layanan;</li> <li>Pengguna layanan menerima hasil analisis terhadap surat permohonan data dan informasi</li> </ol>

		<p>e. Jika data dan informasi yang diminta masuk ke dalam daftar informasi yang tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat yang berisi data dan informasi sesuai permohonan yang disampaikan sebelumnya secara daring maupun luring.</p> <p>f. Jika data dan informasi masuk dalam daftar informasi yang dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik secara daring maupun-langsung.</p> <p>2. Hadir langsung ke Kementerian Pariwisata</p>  <pre>graph TD; A[a. Pengguna layanan datang langsung dan membawa persyaratan permohonan data dan informasi] --&gt; B[b. Pengguna layanan mengisi registrasi tamu layanan data dan informasi]; B --&gt; C[c. Pengguna layanan mengisi formulir permohonan data dan informasi]; C --&gt; D[d. Analisis Permohonan Data dan Informasi]; D --&gt; E[e. Ya, pengguna layanan menerima data dan informasi dari petugas pelayanan. Tidak, pengguna layanan.];</pre> <p>Keterangan:</p> <p>a. Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Kementerian Pariwisata di Biro Komunikasi Gedung Sapta Pesona Lantai 2 Jalan Medan Merdeka Barat No. 17 Jakarta 10110 Pengguna layanan dari kelompok rentan mempunyai jalur khusus dalam pelayanan data dan informasi;</p> <p>b. Pengguna layanan mengisi registrasi tamu layanan data dan informasi, pengguna layanan dari</p>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>kelompok rentan dapat dibantu oleh petugas pelayanan informasi;</p> <p>c. Pengguna layanan mengisi formulir permohonan data dan informasi, pengguna layanan dari kelompok rentan dapat dibantu oleh petugas pelayanan informasi;</p> <p>d. Kementerian Pariwisata melakukan analisa terhadap data yang dimohonkan pengguna layanan;</p> <p>e. Pengguna layanan menerima hasil analisis terhadap permohonan data dan informasi, dimana:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) jika permohonan data dan informasi ditolak, maka pengguna layanan akan menerima konfirmasi dari petugas pelayanan informasi; atau</li> <li>2) jika data dan informasi diterima, maka pengguna layanan akan menerima data dan informasi dari petugas pelayanan informasi secara langsung.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan Langsung informasi yang jawabannya terdapat di aplikasi bank data dan situs web Kementerian Pariwisata dapat diberikan saat itu juga; atau</li> <li>2. Permohonan informasi yang tidak tersedia dalam bank data maupun situs web akan di proses dalam waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan informasi secara tertulis, dan dapat diperpanjang 7 (tujuh) hari kerja dengan surat pemberitahuan apabila dipersiapkan informasi yang dibutuhkan.</li> </ol>
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau pemberian data dan informasi yang diminta oleh pengguna layanan.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Komunikasi, Sekretariat Kementerian Pariwisata Gedung Sapta Pesona Lantai 2

		<p>Jalan Medan Merdeka Barat No. 17 Jakarta 10110; atau</p> <p>2. menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon 021-3838000;</li> <li>b. <i>contact center</i> Halo Wonderful 08118956767;</li> <li>c. <i>chatbot</i> Halo Wonderful;</li> <li>d. e-mail; <a href="mailto:info@kemenpar.go.id">info@kemenpar.go.id</a> dan/atau <a href="mailto:persuratan@kemenpar.go.id">persuratan@kemenpar.go.id</a>; dan</li> <li>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>website</i>: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) X: @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOs: SP4N-LAPOR!.</li> </ol> </li> </ol>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>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);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149);</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 198 Tahun 2024 tentang Kementerian Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 395);</li> <li>5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata</li> </ol>

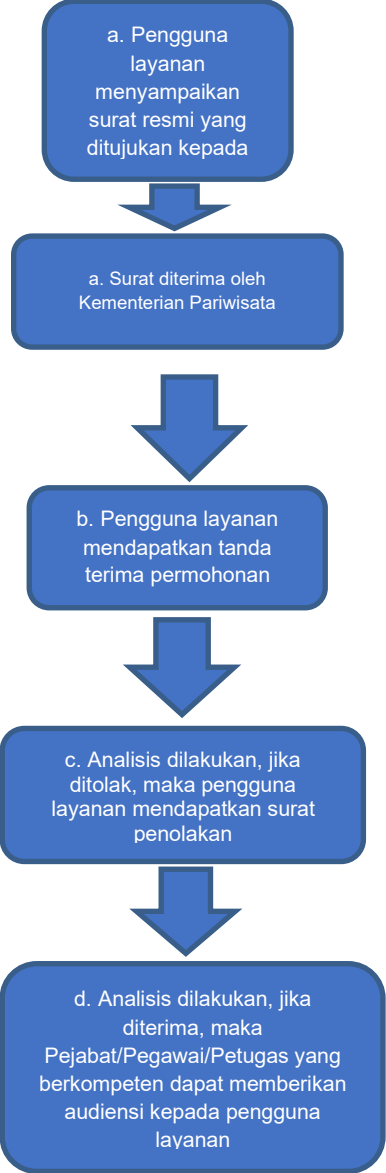
		<p>(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1);</p> <p>7. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 3 Tahun 2025 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 512).</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. aplikasi halo wonderful;</li> <li>2. <i>microsite</i> ppid;</li> <li>3. aplikasi <i>mobile</i> ppid berbasis android;</li> <li>4. ruang tunggu (kursi tamu, meja, sofa);</li> <li>5. ruang tunggu khusus pengguna kursi roda</li> <li>6. mesin antrian;</li> <li>7. formulir permintaan informasi, formulir keberatan informasi, dan maklumat pelayanan publik dengan huruf braille;</li> <li>8. buku tamu berbasis digital;</li> <li>9. survei berbasis digital;</li> <li>10. pesawat telepon;</li> <li>11. komputer dan printer;</li> <li>12. <i>lift</i>;</li> <li>13. aplikasi bank data;</li> <li>14. layar elektronik informasi publik;</li> <li>15. layar elektronik promosi pariwisata;</li> <li>16. toilet umum;</li> <li>17. toilet khusus penyandang disabilitas;</li> <li>18. <i>guiding block</i>;</li> <li>19. jalur khusus pengguna kursi roda;</li> <li>20. <i>daycare</i>/tempat penitipan anak;</li> <li>21. <i>charger station</i>; dan</li> <li>22. <i>wifi</i>.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan dan program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Pariwisata;</li> <li>3. pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</li> <li>4. pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pengguna layanan; dan</li> <li>5. pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Utama; dan</li> </ol>

		3. dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab penyedia data dan informasi.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi yang diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. informasi yang diberikan dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, kecuali dinyatakan lain; dan</li> <li>2. petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>2. rekapitulasi pelayanan informasi dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>3. pelaksanaan survei kepuasan secara berkala untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

## 2. Standar Pelayanan Audiensi Kepariwisata

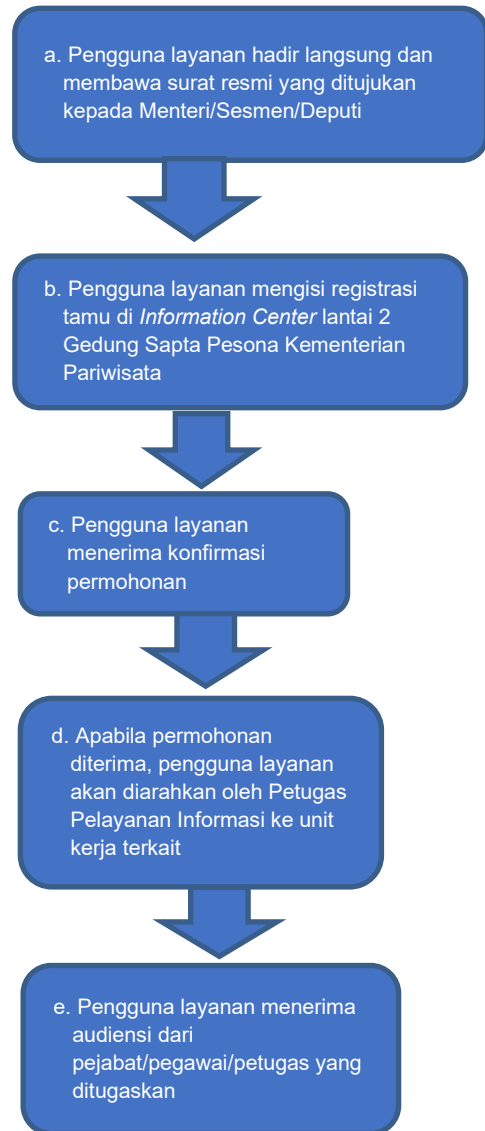
- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. materi dan tujuan konsultasi/audiensi ditujukan sesuai dengan satuan/unit kerja nomenklatur yang berlaku;</li> <li>b. waktu kunjungan konsultasi; dan</li> <li>c. nomor kontak personal yang dapat dihubungi.</li> </ol> Ditujukan kepada:  Menteri Pariwisata atau Sekretaris Kementerian Pariwisata c.q. Satuan Unit Kerja/Deputi terkait  Gedung Sapta Pesona, Lantai 1  Tim Kerja Pengelola Kearsipan (Tata Persuratan)  Biro Umum dan Hukum  Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 17  Jakarta 10110 </li> </ol>

		<p>telepon. 021-3838120 e-mail: <a href="mailto:persuratan@kemenpar.go.id">persuratan@kemenpar.go.id</a></p> <p>2. Pengguna layanan hadir langsung ke Kantor Kementerian Pariwisata (sesuai alamat diatas) dengan melakukan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. membawa surat permohonan dari pimpinan Institusi/Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)/Organisasi kemasyarakatan/Partai Politik/Wartawan/Organisasi Profesi/Badan Publik lainnya; dan</li><li>b. menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.</li></ul>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Audiensi dengan permohonan melalui surat</p>  <pre>graph TD; A[a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada] --&gt; B[a. Surat diterima oleh Kementerian Pariwisata]; B --&gt; C[b. Pengguna layanan mendapatkan tanda terima permohonan]; C --&gt; D[c. Analisis dilakukan, jika ditolak, maka pengguna layanan mendapatkan surat penolakan]; D --&gt; E[d. Analisis dilakukan, jika diterima, maka Pejabat/Pegawai/Petugas yang berkompeten dapat memberikan audiensi kepada pengguna layanan];</pre>

		<p>Keterangan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. pengguna layanan menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada:<ul style="list-style-type: none"><li>1) Menteri;</li><li>2) Sekretaris Kementerian; dan</li><li>3) Deputi Bidang.</li></ul>melalui Subbagian Kearsipan (Tata Persuratan) Biro Umum dan Hukum;</li><li>b. pengguna layanan menerima tanda terima dari petugas yang menunjukkan bahwa surat permohonan audiensi telah diterima;</li><li>c. pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah audiensi dapat dilakukan atau tidak, dan apabila dapat dilakukan apakah harus diselenggarakan secara luring atau dapat secara daring;</li><li>d. pengguna layanan menerima surat jawaban melalui <i>e-mail</i> maupun kanal lainnya. Apabila permohonan disetujui maka surat jawaban akan disertai jadwal pelaksanaan audiensi dan <i>contact person</i> petugas yang akan melayani;</li><li>e. apabila audiensi akan diselenggarakan secara tatap muka, pengguna layanan datang langsung ke kantor Kementerian Pariwisata sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan menginformasikan permohonan audiensi kepada petugas <i>front office</i> di lobi kantor Kementerian Pariwisata; dan</li><li>f. pengguna layanan menerima audiensi oleh pejabat/pegawai/petugas yang ditugaskan.</li></ul>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. Audiensi dengan permohonan hadir langsung ke Kementerian Pariwisata



Keterangan:

- a. pengguna layanan hadir langsung ke kantor Kementerian Pariwisata dan membawa surat resmi konsultasi/konsultasi/audiensi yang ditujukan kepada:
  - 1) Menteri;
  - 2) Sekretaris Kementerian; dan
  - 3) Deputi Bidang.
- b. pengguna layanan mengisi registrasi tamu di *Information Center* Lantai 2 Gedung Sapta Pesona, Kementerian Pariwisata;
- c. pengguna layanan dari kelompok rentan mempunyai jalur khusus dalam pelayanan data dan informasi;
- d. pengguna layanan menerima konfirmasi dari petugas;
- e. apabila permohonan diterima, maka pengguna layanan akan

		diarahkan petugas layanan informasi ke unit kerja terkait; dan f. pengguna layanan menerima audiensi oleh pejabat/pegawai/petugas yang ditugaskan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Informasi/jawaban pelaksanaan audiensi disampaikan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Menteri atau Sekretaris Kementerian atau Deputi Bidang yang bersangkutan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau konsultasi/audiensi yang diminta.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Pariwisata Biro Komunikasi Gedung Sapta Pesona Lantai 2 Jalan Medan Merdeka Barat No. 17 Jakarta 10110.</li><li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:<ol style="list-style-type: none"><li>a. telepon 021-3838000;</li><li>b. contact center Halo Wonderful 08118956767;</li><li>c. <i>chatbot</i> Halo Wonderful;</li><li>d. <i>e-mail</i>; <a href="mailto:info@kemenpar.go.id">info@kemenpar.go.id</a> dan/atau <a href="mailto:persuratan@kemenpar.go.id">persuratan@kemenpar.go.id</a>; dan</li><li>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:<ol style="list-style-type: none"><li>1) <i>website</i>: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li><li>2) SMS melalui nomor 1708;</li><li>3) X: @lapor1708; dan</li><li>4) aplikasi android/iOs: SP4N-LAPOR!.</li></ol></li></ol></li></ol>

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*):

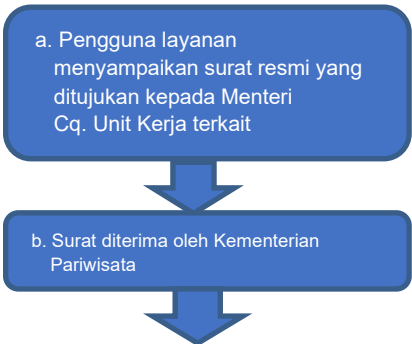
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>2. Peraturan Presiden Nomor 198 Tahun 2024 tentang Kementerian Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 395);</li> <li>3. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 9 Tahun 2022 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 767);</li> <li>4. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1).</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. aplikasi Halo Wonderful;</li> <li>2. <i>microsite</i> PPID;</li> <li>3. aplikasi Mobile PPID berbasis Android;</li> <li>4. ruang tunggu (kursi tamu, meja, sofa);</li> <li>5. ruang tunggu khusus pengguna kursi roda</li> <li>6. mesin antrian;</li> <li>7. buku tamu berbasis digital;</li> <li>8. survei berbasis digital;</li> <li>9. pesawat telepon;</li> <li>10. komputer dan printer;</li> <li>11. <i>lift</i>;</li> <li>12. aplikasi bank data;</li> <li>13. layar elektronik informasi publik;</li> <li>14. layar elektronik promosi pariwisata;</li> <li>15. toilet umum;</li> <li>16. toilet khusus penyandang disabilitas;</li> <li>17. <i>guiding block</i>;</li> <li>18. jalur khusus pengguna kursi roda;</li> <li>19. <i>daycare</i>/tempat penitipan anak</li> <li>20. <i>charger station</i>;</li> <li>21. <i>wifi</i>;</li> <li>22. ruang pertemuan/rapat;</li> <li>23. alat presentasi;</li> </ol>

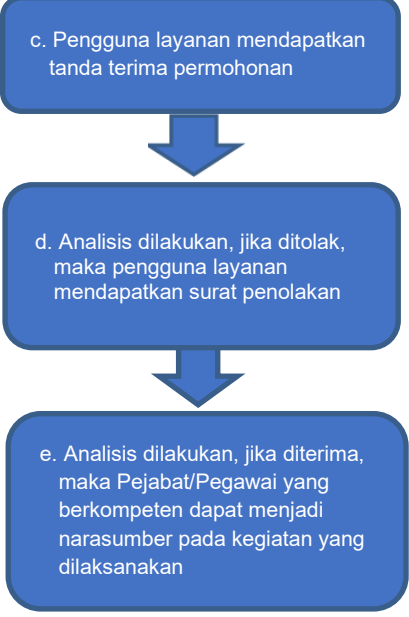
		24. notulen; dan 25. foto/video dokumentasi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan dan program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Pariwisata; 3. pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; 4. pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pengguna layanan; dan 5. pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	1. dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat; dan 3. dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Untuk audiensi paling sedikit 2 (dua) orang petugas.
6.	Jaminan Pelayanan	1. layanan audiensi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; 2. audiensi diberikan oleh pejabat/pegawai yang berkompeten di bidangnya; dan 3. materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dikonsultasikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. petugas yang memberikan audiensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. rekapitulasi pelayanan audiensi kepariwisataan dalam 1 (satu) tahun; dan

		3. pelaksanaan survei kepuasan secara berkala untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------

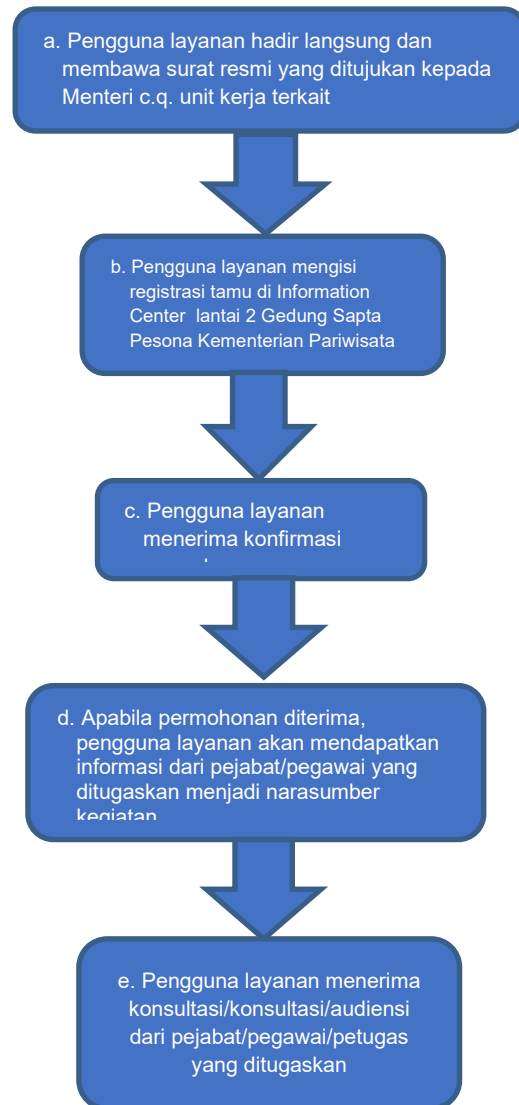
3. Standar Pelayanan Penyediaan Narasumber Kepariwisata

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>materi dan tujuan penyediaan narasumber kepariwisataan ditujukan sesuai dengan satuan/unit kerja nomenklatur yang berlaku;</li> <li>waktu dan tempat program kegiatan; dan</li> <li>nomor kontak personal yang dapat dihubungi.</li> </ol> <p>Ditujukan kepada: Menteri Pariwisata c.q. Unit Kerja terkait Tata Persuratan Biro Umum dan Hukum Gedung Sapta Pesona, Lantai 1 Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 17 Jakarta 10110 telepon 021-3838120 e-mail: <a href="mailto:persuratan@kemenpar.go.id">persuratan@kemenpar.go.id</a></p> <p>2. Pengguna layanan datang langsung ke kantor Kementerian Pariwisata (sesuai alamat diatas) dan menyampaikan permohonan penyediaan narasumber kepariwisataan secara jelas sesuai dengan angka 1 pada persyaratan.</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Penyediaan narasumber dengan permohonan melalui surat:</p>  <pre> graph TD     A[a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada Menteri Cq. Unit Kerja terkait] --&gt; B[b. Surat diterima oleh Kementerian Pariwisata]     </pre>

		 <pre>graph TD; A[c. Pengguna layanan mendapatkan tanda terima permohonan] --&gt; B[d. Analisis dilakukan, jika ditolak, maka pengguna layanan mendapatkan surat penolakan]; B --&gt; C[e. Analisis dilakukan, jika diterima, maka Pejabat/Pegawai yang berkompeten dapat menjadi narasumber pada kegiatan yang dilaksanakan];</pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Pengguna layanan menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada Menteri Pariwisata c.q. unit kerja terkait.</li><li>Pengguna layanan menerima tanda terima dari petugas yang menunjukkan bahwa surat permohonan penyediaan narasumber telah diterima.</li><li>Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait pejabat/pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah penyediaan narasumber dapat dilakukan atau tidak, dan apabila dapat dilakukan apakah harus diselenggarakan secara tatap muka langsung atau dapat secara daring.</li><li>Pengguna layanan menerima surat jawaban melalui e-mail maupun kanal lainnya. Apabila permohonan disetujui maka surat jawaban akan disertai contact person pejabat/pegawai yang akan menjadi narasumber.</li><li>Pejabat/pegawai yang ditugaskan menjadi narasumber kegiatan yang dilaksanakan.</li></ol>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. Permohonan Penyediaan Narasumber dengan hadir langsung ke Kementerian Pariwisata



Keterangan:

- a. Pengguna layanan hadir langsung ke kantor Kementerian Pariwisata dan membawa surat resmi penyediaan narasumber yang ditujukan kepada Menteri, c.q. Unit Kerja terkait.
- b. Pengguna layanan mengisi registrasi tamu di Information Center Lantai 2 Gedung Sapta Pesona, Kementerian Pariwisata. Pengguna layanan dari kelompok rentan mempunyai jalur khusus dalam pelayanan data dan informasi.
- c. Pengguna layanan menerima konfirmasi dari petugas.
- d. Apabila permohonan diterima, maka pengguna layanan akan mendapatkan informasi pejabat/petugas yang menjadi narasumber kegiatan.

		e. Pejabat/pegawai yang ditugaskan menjadi narasumber kegiatan yang dilaksanakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Informasi jawaban pelaksanaan penyediaan narasumber kepariwisataan disampaikan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Menteri.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	1. penugasan narasumber yang berkompeten di bidangnya; dan 2. materi terkait program yang sesuai kegiatan narasumber yang dimaksud.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	1. pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Pariwisata Biro Komunikasi Gedung Sapta Pesona Lantai 2 Jalan Medan Merdeka Barat No. 17 Jakarta 10110; atau  2. menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. telepon 021-3838000; b. <i>contact center</i> Halo Wonderful 08118956767; c. <i>chatbot</i> Halo Wonderful; d. <i>e-mail</i> : <a href="mailto:info@kemenpar.go.id">info@kemenpar.go.id</a> dan/atau <a href="mailto:persuratan@kemenpar.go.id">persuratan@kemenpar.go.id</a> ; dan e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) <i>website</i> : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ; 2) <i>SMS</i> melalui nomor 1708; 3) <i>X</i> : @lapor1708; dan 4) <i>aplikasi</i> android/iOs: SP4N-LAPOR!.

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*):

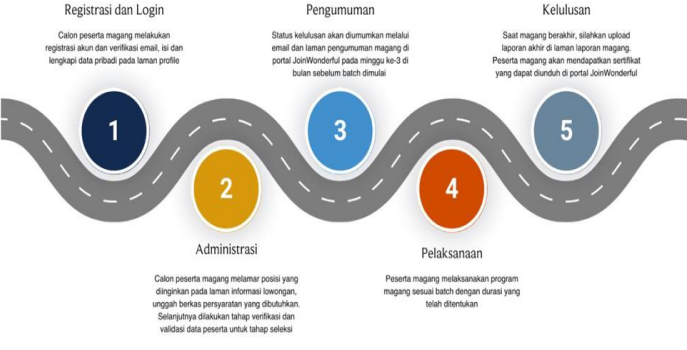
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Peraturan Presiden Nomor 198 Tahun 2024 tentang Kementerian Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 395);</li> <li>3. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 109);</li> <li>4. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 9 Tahun 2022 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 767);</li> <li>5. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1);</li> <li>6. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 3 Tahun 2025 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 512);</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>2.</li> </ol>	<p>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. aplikasi Halo <i>Wonderful</i>;</li> <li>2. <i>microsite</i> PPID;</li> <li>3. aplikasi mobile PPID berbasis Android;</li> <li>4. ruang tunggu (kursi tamu, meja, sofa);</li> <li>5. ruang tunggu khusus pengguna kursi roda</li> <li>6. mesin antrian;</li> <li>7. buku tamu berbasis digital;</li> <li>8. survei berbasis digital;</li> <li>9. pesawat telepon;</li> <li>10. komputer dan printer;</li> <li>11. <i>lift</i></li> <li>12. aplikasi bank data;</li> <li>13. layar elektronik informasi publik;</li> <li>14. layar elektronik promosi pariwisata;</li> <li>15. toilet umum;</li> <li>16. toilet khusus penyandang disabilitas;</li> <li>17. <i>guiding block</i>;</li> <li>18. jalur khusus pengguna kursi roda;</li> <li>19. <i>daycare</i>/tempat penitipan anak</li> <li>20. <i>charger station</i>;</li> <li>21. <i>wifi</i>.</li> <li>22. ruang pertemuan/rapat;</li> <li>23. alat presentasi;</li> </ol>

		24. notulen; dan 25. foto/video dokumentasi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan pariwisata; 2. pegawai yang memiliki wawasan terkait dalam program kegiatan narasumber yang dimaksud; 3. pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menyampaikan materi dengan baik; dan 4. pegawai yang memiliki perilaku santun dan ramah untuk memberikan informasi.
4.	Pengawasan Internal	1. supervisi atasan langsung; dan 2. dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 2 (dua) orang petugas.
6.	Jaminan Pelayanan	1. materi narasumber kepariwisataan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; dan 2. pemilihan narasumber kepariwisataan yang berkompeten di bidangnya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. materi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. narasumber yang menyampaikan materi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung, dibuktikan dengan surat tugas dan disposisi dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. rekapitulasi pelayanan audiensi kepariwisataan dalam 1 (satu) tahun; dan 3. pelaksanaan survei kepuasan secara berkala untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

4. Standar Pelayanan Fasilitas Magang

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. peserta magang merupakan peserta didik atau mahasiswa yang masih aktif dalam Pendidikan Perguruan Tinggi atau Sekolah Lanjutan Tingkat Atas dan sederajat;</li> <li>2. sedang menempuh mata kuliah atau semester yang mengharuskan menjalankan program magang dan dapat dibuktikan dengan kartu rencana studi atau sejenisnya;</li> <li>3. melakukan pendaftaran dan pelamaran melalui kanal resmi penerimaan pada Web Portal Magang <a href="https://joinwonderful.kemenpar.go.id">https://joinwonderful.kemenpar.go.id</a>; dan</li> <li>4. melampirkan dokumen lamaran yang disyaratkan dalam web portal magang <a href="https://joinwonderful.kemenpar.go.id">https://joinwonderful.kemenpar.go.id</a>, seperti Surat resmi dari institusi pendidikan, proposal, CV, Transkrip, KRS, KTP, BPJS, Kartu Mahasiswa, dan Foto 4x4.</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  <p>The diagram illustrates a five-step process for the internship program. Step 1 (Registrasi dan Login) involves candidate registration and email verification. Step 2 (Administrasi) involves candidate selection and document verification. Step 3 (Pengumuman) involves the announcement of the final list of interns. Step 4 (Pelaksanaan) involves the implementation of the internship program. Step 5 (Kelulusan) involves the completion of the program and the issuance of certificates.</p> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Program Magang akan dibagi dalam 4 (empat) batch dalam 1 (satu) tahun.</li> <li>2. Periode Program Magang dalam 1 (satu) <i>batch</i> dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan untuk peserta magang dari universitas atau sekolah umum dan 6 (enam) bulan untuk peserta magang yang berasal dari Politeknik Pariwisata di bawah Kementerian Pariwisata.</li> <li>3. Calon peserta magang melakukan pendaftaran melalui kanal resmi penerimaan pada Web Portal Magang <a href="https://joinwonderful.kemenpar.go.id">https://joinwonderful.kemenpar.go.id</a>.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Pengelola Magang Unit Kerja akan melakukan verifikasi data dan menerima/menolak lamaran.</li> <li>5. Peserta magang yang diterima mendapatkan pengarahan awal sebelum mulai magang.</li> <li>6. Peserta magang melakukan kegiatan magang sesuai arahan dari Biro yang membidangi Kepegawaian dan melakukan pekerjaan yang diberikan atau ditugaskan oleh Satker tempat peserta ditempatkan.</li> <li>7. Peserta magang melakukan pengisian laporan kerja setiap harinya pada Web Portal Magang.</li> <li>8. Setelah periode magang selesai, peserta wajib melakukan lapor diri selesai magang.</li> <li>9. Peserta yang selesai melaksanakan magang akan diberikan Surat Keterangan Selesai Magang dan Sertifikat sebagai bukti telah menyelesaikan rangkaian kegiatan dengan baik.</li> <li>10. Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan program magang diatur dengan Pedoman Kepala Biro yang membidangi Kepegawaian.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) Bulan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Pelaksanaan program magang di Kementerian Pariwisata.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Komunikasi Sekretariat Kementerian Pariwisata Gedung Sapta Pesona Lantai 2 Jalan Medan Merdeka Barat No. 17 Jakarta 10110; atau</li> <li>2. menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. website <a href="https://joinwonderful.kemenpar.go.id">https://joinwonderful.kemenpar.go.id</a></li> <li>b. telepon 021-3838000;</li> <li>c. <i>contact center</i> Halo Wonderful 08118956767;</li> <li>d. <i>chatbot</i> Halo Wonderful;</li> </ol> </li> </ol>

		<p>e. e-mail: <a href="mailto:info@kemenpar.go.id">info@kemenpar.go.id</a> dan/atau <a href="mailto:persuratan@kemenpar.go.id">persuratan@kemenpar.go.id</a>; dan</p> <p>f. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>website</i>: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) X: @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOs: SP4N-LAPOR!.</li> </ol>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>2. Peraturan Presiden Nomor 198 Tahun 2024 tentang Kementerian Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 395);</li> <li>3. Peraturan Menteri Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1);</li> <li>4. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 3 Tahun 2025 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 512).</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. web portal magang <i>Join Wonderful</i>;</li> <li>2. ruang tunggu (sofa, meja tamu, AC);</li> <li>3. toilet;</li> <li>4. <i>microsite</i> PPID;</li> <li>5. aplikasi mobile PPID berbasis Android;</li> <li>6. ruang tunggu (Kursi tamu, Meja, Sofa);</li> <li>7. ruang tunggu khusus pengguna kursi roda</li> <li>8. survei berbasis digital;</li> <li>9. pesawat telepon;</li> <li>10. komputer dan printer;</li> <li>11. <i>lift</i>;</li> <li>12. layar elektronik informasi publik;</li> <li>13. layar elektronik promosi pariwisata;</li> <li>14. toilet umum;</li> <li>15. toilet khusus penyandang disabilitas;</li> <li>16. <i>guiding block</i>;</li> <li>17. jalur khusus pengguna kursi roda;</li> </ol>

		18. <i>daycare</i> /tempat penitipan anak; 19. <i>charger station</i> ; dan 20. <i>wifi</i> .
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pengelola Peserta Magang Pusat a. Kepala Biro yang membidangi Kepegawaian; b. Pejabat Fungsional Ahli Madya pada Biro yang membidangi Kepegawaian; dan c. Pejabat Pelaksana pada Biro yang membidangi Kepegawaian.  2. Pengelola Peserta Magang Unit Kerja a. Pejabat Pengawas di bawah Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama yang membidangi kepegawaian pada Unit Kerja; b. Pejabat Fungsional atau Pelaksana yang membidangi kepegawaian pada Unit Kerja.  3. Mentor adalah pegawai yang ditunjuk oleh Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama pada Satuan Kerja penempatan Peserta Magang.
4.	Pengawasan Internal	Kepala Biro yang membidangi Kepegawaian.
5.	Jumlah pelaksana	Disesuaikan dengan kebutuhan.
6.	Jaminan pelayanan	1. informasi yang diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. informasi yang diberikan dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Keamanan dan Keselamatan dalam pelayanan program magang ini menjadi tanggung jawab masing-masing pemohon layanan.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. rekapitulasi pelayanan fasilitasi magang dalam 1 (satu) tahun; dan

		3. pelaksanaan survei kepuasan secara berkala untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------

5. Standar pelayanan pengaduan yang terkait dengan kepariwisataan

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis yang memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>data diri yaitu: nama, alamat, nomor telepon, nomor identitas, fotokopi/hasil scan identitas diri;</li> <li>uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiil atau immateriil yang diderita;</li> <li>permintaan penyelesaian yang diajukan; dan</li> <li>tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan.</li> </ol> <p>Ditujukan ke alamat:            Sekretaris Kementerian Pariwisata            Biro Komunikasi            Gedung Sapta Pesona Lantai 2            Jalan Medan Merdeka Barat No. 17            Jakarta 10110            Atau melalui email            e-mail: <a href="mailto:info@kemenpar.go.id">info@kemenpar.go.id</a>, khusus untuk pengaduan internal melalui <i>Whistle Blowing System</i> (WBS) melalui <a href="https://wbs.kemenpar.go.id">https://wbs.kemenpar.go.id</a></p> <p>2. Pengguna layanan datang langsung ke Biro Komunikasi, Kementerian Pariwisata dengan melakukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>registrasi tamu di <a href="https://antrean-informasi.kemenpar.go.id">https://antrean-informasi.kemenpar.go.id</a>;</li> <li>menyampaikan pengaduan secara lisan; dan</li> <li>menyampaikan bukti dukung pengaduan (bila ada).</li> </ol> <p>3. Menyampaikan aduan melalui Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>website</i>: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>SMS melalui nomor 1708;</li> <li>X: @lapor1708; dan</li> </ol>

		<p>d. aplikasi android/iOs: SP4N-LAPOR!.</p>
<p>2.</p>	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p>	<pre> graph TD     A[a. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan tertulis] --&gt; B[b. Pengaduan diterima oleh Kemenpar]     B --&gt; C[c. Pengguna layanan menerima tanda terima]     C --&gt; D[d. Analisis]     D --&gt; E[e. Pengguna layanan dapat menerima jawaban pengaduan secara daring Pengguna layanan menerima jawaban pengaduan secara langsung di kantor Kemenpar]     </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>pengguna layanan (pelapor) menyampaikan surat pengaduan ditujukan kepada Sekretaris Kementerian;</li> <li>pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang menangani pengaduan;</li> <li>pengguna layanan menerima hasil analisis terhadap surat pengaduan;</li> <li>tindak lanjut atau jawaban dari pengaduan yang masuk disampaikan secara daring; dan</li> <li>jika tindak lanjut atau jawaban dari pengaduan memerlukan penjelasan lebih detail, maka pengguna layanan akan diminta hadir langsung ke kantor Kementerian Pariwisata dengan menyampaikan pengaduan kepada petugas khusus penanganan pengaduan di Biro Komunikasi/Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.</li> </ol>

3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. terhadap pengaduan dalam bentuk tertulis akan mulai ditindaklanjuti oleh Kementerian Pariwisata paling lama 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima;</li> <li>2. jangka waktu penyelesaian pengaduan yang disampaikan melalui SP4N-LAPOR! adalah sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif paling lama diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Kementerian Pariwisata;</li> <li>b. pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan paling lama diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Kementerian Pariwisata; dan</li> <li>c. pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan paling lama diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Kementerian Pariwisata; atau</li> </ol> </li> <li>3. khusus untuk pengaduan pada internal Kementerian Pariwisata, jangka waktu tindak lanjut akan diselesaikan pada: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. apabila pengaduan dapat ditindaklanjuti langsung maka aduan akan diselesaikan paling lama 4 (empat) hari kerja sejak aduan diterima oleh Kementerian Pariwisata (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi);</li> <li>b. apabila pengaduan bersifat teknis dan perlu koordinasi dengan unit kerja maka aduan akan diselesaikan paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak aduan diterima oleh Kementerian Pariwisata (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi).</li> </ol> </li> </ol>
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang pelayanan publik.

6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Pariwisata Biro Komunikasi Gedung Sapta Pesona Lantai 2 Jalan Medan Merdeka Barat No. 17 Jakarta 10110; atau</li> <li>2. menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon 021-3838000;</li> <li>b. <i>contact center Halo Wonderful</i> 08118956767;</li> <li>c. <i>chatbot Halo Wonderful</i>;</li> <li>d. <i>e-mail</i>: info@kemenpar.go.id dan/atau persuratan@kemenpar.go.id</li> <li>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>website</i>: www.lapor.go.id;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) X: @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOs: SP4N-LAPOR!.</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>
----	------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*):

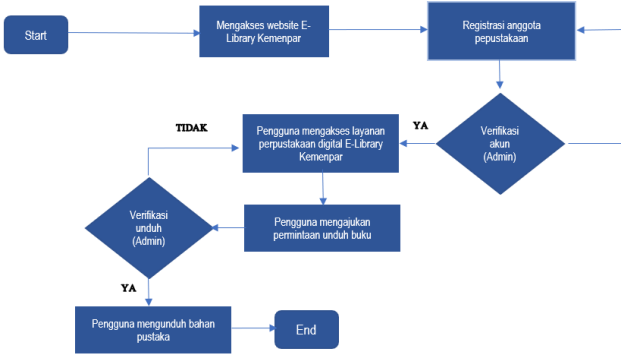
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>1. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);</li> <li>2. Peraturan Presiden Nomor 198 Tahun 2024 tentang Kementerian Pariwisata</li> </ol>

		<p>(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 395);</p> <p>3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 741);</p> <p>7. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 109);</p> <p>8. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1);</p> <p>3. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 3 Tahun 2025 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 512).</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. aplikasi Halo <i>Wonderful</i>;</li> <li>2. <i>microsite</i> PPID;</li> <li>3. aplikasi mobile PPID berbasis Android;</li> <li>4. ruang tunggu (Kursi tamu, Meja, Sofa);</li> <li>5. ruang Tunggu khusus pengguna kursi roda</li> <li>6. mesin antrian;</li> <li>7. formulir permintaan informasi, formulir keberatan informasi, dan maklumat pelayanan publik dengan huruf braille</li> <li>8. buku tamu berbasis digital;</li> <li>9. survei berbasis digital;</li> <li>10. pesawat telepon;</li> <li>11. komputer dan printer;</li> <li>12. <i>lift</i>;</li> <li>13. aplikasi bank data;</li> <li>14. layar elektronik informasi publik;</li> <li>15. layar elektronik promosi pariwisata;</li> <li>16. toilet umum;</li> <li>17. toilet khusus penyandang disabilitas;</li> <li>18. <i>guiding block</i>;</li> <li>19. jalur khusus pengguna kursi roda;</li> <li>20. <i>daycare</i>/tempat penitipan anak;</li> <li>21. <i>charger station</i>; dan</li> <li>22. <i>wifi</i>.</li> </ol>

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li><li>2. pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Pariwisata;</li><li>3. pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</li><li>4. pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pengguna layanan; dan</li><li>5. pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li></ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. atasan langsung;</li><li>2. dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Utama; dan</li><li>3. dilakukan secara berkelanjutan.</li></ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab penanganan pengaduan.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. pengaduan ditindaklanjuti (respon awal) paling lama 1 (satu) hari sejak penyampaian pengaduan; dan</li><li>2. masalah pelayanan publik yang belum menemukan pemecahan ditindaklanjuti paling lama dalam 60 (enam puluh) hari, akan dikoordinasikan dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta Ombudsman Republik Indonesia.</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas pengguna layanan dijamin kerahasiaannya, jika pengguna layanan tidak ingin identitasnya diketahui (d disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingannya untuk penyelesaian masalah).
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li><li>2. rekapitulasi pelayanan pengaduan dalam 1 (satu) tahun; dan</li><li>3. pelaksanaan survei kepuasan secara berkala untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li></ol>

6. Standar Pelayanan Perpustakaan Digital *E-Library*

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Masyarakat/Perorangan; Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)/Organisasi Kemasyarakatan; Wartawan/Organisasi Profesi; Pegawai Instansi; Mahasiswa/Pelajar; dan Instansi Pemerintah: 1. mengakses website <a href="http://www.elibrary.kemenpar.go.id">www.elibrary.kemenpar.go.id</a> ; 2. registrasi sebagai anggota perpustakaan digital <i>E-Library</i> Kemenpar dengan menggunakan alamat email; dan 3. mengakses layanan perpustakaan digital.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. pengguna mengakses website perpustakaan digital <i>E-Library</i> Kemenpar pada tautan <a href="https://elibrary.kemenpar.go.id/">https://elibrary.kemenpar.go.id/</a>;</li> <li>2. pengguna melakukan registrasi anggota perpustakaan digital untuk dapat mengakses konten atau bahan pustaka dengan menggunakan email;</li> <li>3. pengajuan sebagai anggota diverifikasi oleh admin;</li> <li>4. pengguna yang telah lolos verifikasi sebagai anggota <i>E-Library</i> Kemenpar dapat login dan mengakses bahan pustaka secara daring;</li> <li>5. pengguna yang tidak lolos verifikasi dapat mencoba registrasi kembali dengan memperbaiki data profil nya;</li> <li>6. pengguna atau anggota dapat melakukan unduh buku dengan mengajukan permintaan unduh pada <i>button</i> unduh buku;</li> </ol>

		<p>7. admin akan mengizinkan atau menolak permintaan unduh berdasarkan kategori pengguna dan jenis bahan pustaka yang diminta; dan</p> <p>8. pengguna yang permintaannya telah diizinkan dapat mengunduh bahan pustaka pada link yang tersedia.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Layanan tersedia secara <i>realtime</i> 24/7.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Bahan pustaka digital
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Pariwisata Biro Komunikasi Gedung Sapta Pesona Lantai 2 Jalan Medan Merdeka Barat No. 17 Jakarta 10110; atau</p> <p>2. menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p> <p>a. telepon 021-3838000;</p> <p>b. <i>contact center</i> Halo <i>Wonderful</i> 08118956767;</p> <p>c. <i>chatbot</i> Halo <i>Wonderful</i>;</p> <p>d. <i>e-mail</i>; <a href="mailto:info@kemenpar.go.id">info@kemenpar.go.id</a> dan/atau <a href="mailto:persuratan@kemenpar.go.id">persuratan@kemenpar.go.id</a>; dan</p> <p>e. <i>Kanal</i> pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>1) <i>website</i>: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</p> <p>2) SMS melalui nomor 1708;</p> <p>3) X: @lapor1708; dan</p> <p>4) aplikasi android/iOs: SP4N-LAPOR!.</p>

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata</p>

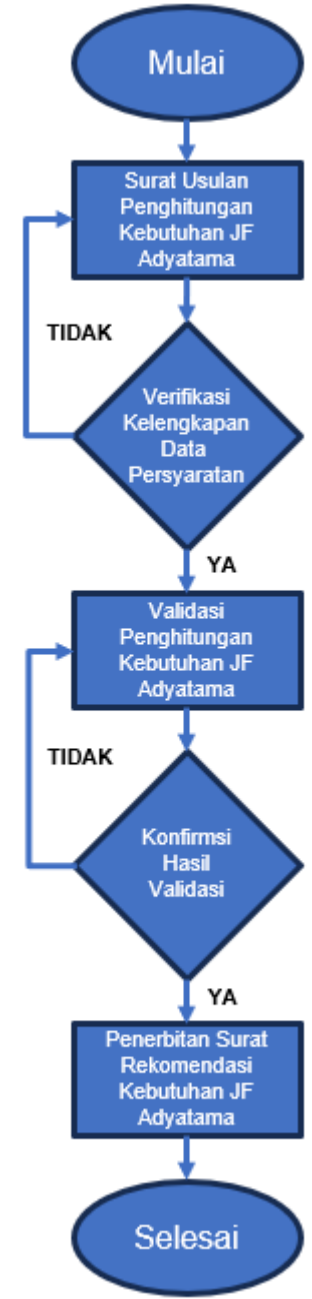
		<p>(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 198 Tahun 2024 tentang Kementerian Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 395);</p> <p>5. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1);</p> <p>6. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2025 tentang Satu Data Bidang Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 484).</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ruang tunggu (kursi tamu, meja, sofa);</li> <li>2. ruang tunggu khusus pengguna kursi roda</li> <li>3. buku tamu berbasis digital;</li> <li>4. survei berbasis digital;</li> <li>5. pesawat telepon;</li> <li>6. komputer dan printer;</li> <li>7. <i>lift</i>;</li> <li>8. layar elektronik informasi publik;</li> <li>9. layar elektronik promosi pariwisata;</li> <li>10. toilet umum;</li> <li>11. toilet khusus penyandang disabilitas;</li> <li>12. <i>guiding block</i>;</li> <li>13. jalur khusus pengguna kursi roda;</li> <li>14. <i>daycare</i>/tempat penitipan anak</li> <li>15. <i>charger station</i>; dan</li> <li>16. <i>wifi</i>.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksanaan	Pegawai yang memiliki kompetensi dalam menyediakan bahan pustaka Pariwisata.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. atasan langsung;</li> <li>2. dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> </ol>

		3. dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 1 (satu) orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan dapat diakses 24 jam
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. data pustaka digital yang diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. data pustaka digital yang diberikan dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. rekapitulasi pelayanan perpustakaan digital <i>e-library</i> Kementerian Pariwisata dalam 1 (satu) tahun; dan 3. pelaksanaan survei kepuasan secara berkala untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

7. Standar Pelayanan Penghitungan Kebutuhan Jabatan Fungsional Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pengguna Layanan (Instansi/Unit Kerja yang membidangi pengelolaan dan pengembangan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif) mengirimkan Surat Usulan Kebutuhan JF Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif ke Kementerian Pariwisata dalam hal ini Asisten Deputi Peningkatan Kapasitas SDM Aparatur dan Pendidikan Vokasi beserta lampiran: 1. formulir penghitungan kebutuhan JF Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif sesuai Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 14 Tahun 2021 tentang Pedoman Penghitungan Kebutuhan Jabatan Fungsional Adyatama Kepariwisata dan Ekonom Kreatif;

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. daftar volume kegiatan yang dikategorikan berdasarkan objek kerja;</li> <li>3. daftar pegawai dengan jenjang pendidikannya; dan</li> <li>4. data dukung tambahan (Bukti pelaksanaan kegiatan, Renja Instansi dan sebagainya).</li> </ol>
<p>2.</p>	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p>	 <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Step1[Surat Usulan Penghitungan Kebutuhan JF Adyatama]     Step1 --&gt; Dec1{Verifikasi Kelengkapan Data Persyaratan}     Dec1 -- TIDAK --&gt; Step1     Dec1 -- YA --&gt; Step2[Validasi Penghitungan Kebutuhan JF Adyatama]     Step2 --&gt; Dec2{Konfirmasi Hasil Validasi}     Dec2 -- TIDAK --&gt; Step2     Dec2 -- YA --&gt; Step3[Penerbitan Surat Rekomendasi Kebutuhan JF Adyatama]     Step3 --&gt; End([Selesai])     </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. instansi/unit kerja pengusul mengirimkan Surat Usulan Penghitungan Kebutuhan JF Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif;</li> <li>2. instansi pembina dalam hal ini Asisten Deputi Peningkatan Kapasitas SDM Aparatur dan Pendidikan Vokasi melakukan verifikasi kelengkapan data sesuai persyaratan. Jika data lengkap proses akan dilanjutkan tetapi</li> </ol>

		<p>jika tidak dikembalikan ke Instansi/Unit Kerja pengusul untuk dimintakan kelengkapan data sesuai persyaratan;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>3. tim validator usulan kebutuhan JF Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif melakukan validasi kebutuhan sesuai Formulir Penghitungan Kebutuhan dan data persyaratan lainnya;</li><li>4. hasil validasi akan dikonfirmasi ke Instansi/Unit Kerja pengusul untuk dimintakan persetujuan hasil validasi. Jika Instansi/Unit Kerja Pengusul setuju maka proses dilanjutkan tetapi jika tidak setuju maka akan diberikan waktu untuk menyampaikan justifikasi penyesuaian jumlah kebutuhan JF Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif; dan</li><li>5. hasil validasi akan dituangkan ke dalam Surat Rekomendasi Kebutuhan JF Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif.</li></ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 3 (tiga) hari kerja menerima dan mendisposisi usulan kebutuhan untuk di validasi (Admin Halo Adyatama);</li><li>2. 14 (empat belas) hari kerja proses validasi perhitungan kebutuhan JF Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif (tim penghitungan kebutuhan); dan</li><li>3. 1 (satu) hari kerja mengirimkan Surat Rekomendasi ke Instansi Pengusul (Admin Halo Adyatama).</li></ol>
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Kebutuhan JF Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif.
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan ke: Gedung Film Pesona Indonesia. Jl. Letjen M.T. Haryono No.Kav. 47, RT.3/RW.3, Cikoko, Kec. Pancoran, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12770.</li></ol>

		<p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon 0821-2223-8011 (Halo Adyatama);</li> <li>b. contact center Halo <i>Wonderful</i> 08118956767;</li> <li>c. <i>chatbot</i> Halo <i>Wonderful</i>;</li> <li>d. <i>e-mail</i>; info@kemenpar.go.id dan/atau persuratan@kemenpar.go.id</li> <li>e. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>website</i>: www.lapor.go.id;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) X: @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOs: SP4N-LAPOR!.</li> </ol> </li> </ol>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Presiden Nomor 198 Tahun 2024 tentang Kementerian Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 395);</li> <li>2. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 14 Tahun 2021 tentang Pedoman Penghitungan Kebutuhan Jabatan Fungsional Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1003);</li> <li>3. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1).</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ruang tunggu (kursi tamu, meja, sofa);</li> <li>2. ruang tunggu khusus pengguna kursi roda</li> <li>3. buku tamu berbasis digital;</li> <li>4. survei berbasis digital;</li> <li>5. pesawat telepon;</li> <li>6. komputer dan printer;</li> <li>7. <i>lift</i>;</li> <li>8. layar elektronik informasi publik;</li> <li>9. layar elektronik promosi pariwisata;</li> <li>10. toilet umum;</li> <li>11. toilet khusus penyandang disabilitas;</li> <li>12. <i>guiding block</i>;</li> </ol>

		13. jalur khusus pengguna kursi roda; 14. <i>charger station</i> ; dan 15. <i>wifi</i> .
3.	Kompetensi Pelaksana	1. memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 2. mampu berkomunikasi dengan baik; 3. memiliki kemampuan memverifikasikan data kegiatan sesuai objek kerja; 4. memiliki kemampuan untuk mengklasifikasikan berkas; dan 5. memiliki sikap teliti, ramah, sopan, dan cekatan.
4.	Pengawasan Internal	1. Asisten Deputi Peningkatan Kapasitas SDM Aparatur dan Pendidikan Vokasi; dan 2. Kepala Bidang Pelatihan SDM Aparatur
5.	Jumlah Pelaksana	Tim Validator terdiri dari 5 (lima) orang dari Bidang Pelatihan SDM Aparatur, Asisten Deputi Peningkatan Kapasitas SDM Aparatur dan Pendidikan Vokasi.
6.	Jaminan Pelayanan	Proses pelaksanaan Penghitungan Kebutuhan JF Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif berjalan tepat waktu dan instansi daerah mendapatkan surat rekomendasi kebutuhan JF Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Rekapitulasi pelayanan yang terkait dengan Penghitungan Kebutuhan Jabatan Fungsional Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif dalam 1 (satu) tahun; 3. Pelaksanaan survei kepuasan secara berkala untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

8. Standar Pelayanan Pelaksanaan Uji Kompetensi Jabatan Fungsional Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Uji Kompetensi Perpindahan dari Jabatan Lain Bagi Pegawai Negeri Sipil yang akan mengikuti Uji Kompetensi perpindahan dari jabatan lain ke dalam Jabatan Fungsional Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. berstatus PNS;</li><li>b. berijazah paling rendah sarjana atau diploma empat dengan bidang ilmu: pariwisata, teknik industri, animasi, seni, ekonomi, manajemen, kewirausahaan, komunikasi, sejarah, sosial, hukum, arsitektur, desain, atau perencanaan wilayah dan kota, bidang sejarah, linguistik, sastra, filsafat, psikologi, komputer, logika, pertanian, bisnis, pendidikan, teknik atau rekayasa, sains informasi, sosial (terapan), perencanaan terkait pariwisata dan ekonomi kreatif, serta jejaring keilmuan multi, inter, atau transdisiplin. (Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Fungsional Jabatan Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif Pasal 14 ayat (1) huruf d dan ayat (2));</li><li>c. memiliki pengalaman dalam pelaksanaan tugas di bidang Pengelolaan dan Pengembangan Pariwisata dan/atau memiliki Daftar Riwayat Hidup dan Surat Pernyataan Melaksanakan Tugas Ekonomi Kreatif, paling singkat 2 (dua) tahun (akumulatif);</li><li>d. nilai predikat kinerja paling rendah bernilai baik dalam 2 (dua) tahun terakhir;</li><li>e. Surat Keterangan tidak dalam proses disiplin pegawai;</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>f. Surat Keterangan tidak sedang dalam tugas belajar yang diberhentikan dari jabatan dan/atau Surat Keterangan tidak sedang menjalankan cuti di luar tanggungan negara;</li><li>g. ketersediaan lowongan kebutuhan Jabatan Fungsional Adyatama Kepariwisataaan dan Ekonomi Kreatif;</li><li>h. pada saat pengusulan, calon peserta uji kompetensi berusia sesuai ketentuan berikut ini:<ul style="list-style-type: none"><li>1) berusia paling tinggi 52 (lima puluh dua) tahun bagi yang akan menduduki Jabatan Fungsional Adyatama Kepariwisataaan dan Ekonomi Kreatif jenjang jabatan Ahli Pertama dan Ahli Muda</li><li>2) berusia paling tinggi 54 (lima puluh empat) tahun bagi yang akan menduduki Jabatan Fungsional Adyatama Kepariwisataaan dan Ekonomi Kreatif jenjang jabatan Ahli Madya.</li></ul></li></ul> <p>2. Uji Kompetensi Kenaikan Jenjang Satu Tingkat Lebih Tinggi bagi Pegawai Negeri Sipil yang akan mengikuti Uji Kompetensi kenaikan jenjang satu tingkat lebih tinggi Jabatan Fungsional Adyatama Kepariwisataaan dan Ekonomi Kreatif harus memenuhi persyaratan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Fungsional Adyatama Kepariwisataaan dan Ekonomi Kreatif;</li><li>b. Daftar Riwayat Hidup dan Portofolio</li><li>c. nilai predikat kinerja paling rendah bernilai baik dalam 2 (dua) tahun terakhir;</li><li>d. memenuhi jumlah angka kredit kumulatif yang di tentukan untuk kenaikan jenjang jabatan satu tingkat lebih tinggi;</li><li>e. telah menduduki pangkat terakhir minimal 2 (dua) tahun;</li><li>f. tidak sedang dalam proses atau menjalani hukuman disiplin;</li><li>g. tidak sedang dalam tugas belajar yang diberhentikan dari jabatan dan/atau tidak sedang</li></ul>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>menjalankan cuti di luar tanggungan negara; dan</p> <p>h. ketersediaan lowongan kebutuhan Jabatan Fungsional Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif untuk jenjang yang dituju.</p>
<p>2.</p>	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p>	<p><b>Uji Kompetensi Adyatama Parekras</b> Pelaksanaan : Daring/Luring</p> <p>Instansi Pembina      Instansi Pusat      Instansi Daerah</p> <p><b>Kriteria Kelulusan</b></p> <p>Komposisi penilaian Uji Kompetensi terdiri dari: 1) 30% (tiga puluh persen) untuk nilai kompetensi Manajerial dan sosial kultural; 2) 70% (tujuh puluh persen) untuk nilai kompetensi teknis</p> <p>kriteria ambang batas penilaian kelulusan minimal 70 (tujuh puluh) yang merupakan akumulasi dari nilai kompetensi Manajerial, Sosial Kultural dan Kompetensi Teknis</p> <p>Peserta yang dinyatakan lulus Uji Kompetensi akan mendapatkan Surat Keterangan Lulus Uji Kompetensi dan Rekomendasi Pengangkatan atau Rekomendasi Kenaikan Jenjang dari Instansi Pembina</p> <p><b>Keterangan:</b></p> <p>1. Penyelenggara Uji Kompetensi dapat diselenggarakan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Instansi Pembina;</li> <li>Instansi Pusat; atau</li> <li>Instansi Daerah.</li> </ol> <p>Penyelenggaraan Uji Kompetensi oleh Instansi Pusat atau Instansi Daerah dapat dilaksanakan setelah berkoordinasi dengan unit kerja yang membidangi pengembangan sumber daya manusia aparatur pariwisata dan</p>

		<p>ekonomi kreatif pada Instansi Pembina.</p> <p>2. Pelaksanaan Uji Kompetensi dapat dilaksanakan secara daring maupun luring.</p> <p>3. Penilaian dan Kriteria Kelulusan</p> <p>a. Komposisi penilaian Uji Kompetensi terdiri dari: 1) 30% (tiga puluh persen) untuk nilai kompetensi Manajerial dan sosial kultural; 2) 70% (tujuh puluh persen) untuk nilai kompetensi teknis</p> <p>b. Peserta Uji Kompetensi dinyatakan lulus apabila memenuhi kriteria ambang batas penilaian kelulusan minimal 70 (tujuh puluh) yang merupakan akumulasi dari nilai kompetensi Manajerial, Sosial Kultural dan Kompetensi Teknis;</p> <p>c. Peserta yang dinyatakan lulus Uji Kompetensi akan mendapatkan Surat Keterangan Lulus Uji Kompetensi dan Rekomendasi Pengangkatan atau Rekomendasi Kenaikan Jenjang dari Instansi Pembina.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Dalam kurun waktu satu tahun dilaksanakan paling sedikit 1 kali untuk Instansi pengguna (Instansi Pemerintah Pusat dan Instansi Pemerintah Daerah).
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Rekomendasi; dan</li> <li>2. Surat Kelulusan.</li> </ol>
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan ke: Asisten Deputi Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Aparatur dan Pendidikan Vokasi Gedung Film Pesona Indonesia. Jl. Letjen M.T. Haryono No.Kav. 47, RT.3/RW.3, Cikoko, Kec. Pancoran, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12770; atau</li> <li>2. menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</li> </ol>

		<p>a. telepon 0821-2223-8011 (Halo Adyatama);</p> <p>b. <i>contact center</i> Halo Wonderful 08118956767;</p> <p>c. <i>chatbot</i> Halo <i>Wonderful</i>;</p> <p>d. <i>e-mail</i>; info@kemenpar.go.id dan/atau persuratan@kemenpar.go.id; dan</p> <p>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>website</i>: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) X: @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOs: SP4N-LAPOR!.</li> </ol>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6477);</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 198 Tahun 2024 tentang Kementerian Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 395);</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Jabatan Fungsional Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 210);</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Jabatan Fungsional Adyatama Kepariwisataan dan Ekonomi Kreatif (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 871);</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2023 tentang Jabatan Fungsional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 54);</li> <li>7. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 3 Tahun 2023 tentang Angka Kredit, Kenaikan Pangkat dan Jenjang Jabatan Fungsional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 494);</li> <li>8. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1);</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ruang tunggu (kursi tamu, meja, sofa);</li> <li>2. ruang tunggu khusus pengguna kursi roda</li> <li>3. buku tamu berbasis digital;</li> <li>4. survei berbasis digital;</li> <li>5. pesawat telepon;</li> <li>6. komputer dan printer;</li> <li>7. <i>lift</i>;</li> <li>8. layar elektronik informasi publik;</li> <li>9. layar elektronik promosi pariwisata;</li> <li>10. toilet umum;</li> <li>11. toilet khusus penyandang disabilitas;</li> <li>12. <i>guiding block</i>;</li> <li>13. jalur khusus pengguna kursi roda;</li> <li>14. <i>charger station</i>;</li> <li>15. <i>wifi</i>.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. mampu berkomunikasi dengan baik;</li> <li>3. memiliki kemampuan memverifikasikan data kegiatan sesuai objek kerja;</li> <li>4. memiliki kemampuan untuk mengklasifikasikan berkas; dan</li> <li>5. memiliki sikap teliti, ramah, sopan, dan cekatan.</li> </ol>

4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Asisten Deputi Peningkatan Kapasitas SDM Aparatur dan Pendidikan Vokasi; dan</li><li>2. Kepala Bidang Pengembangan SDM Aparatur.</li></ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tim Sekretariat : Jumlah orang tentatif dan terdiri dari personel Bidang Pelatihan SDM Aparatur, Asisten Deputi Peningkatan Kapasitas SDM Aparatur dan Pendidikan Vokasi.</li><li>2. Tim seleksi Administrasi : Jumlah orang tentatif dan terdiri dari personel Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi, Sesdep dan Bidang Pelatihan SDM Aparatur, Asisten Deputi Peningkatan Kapasitas SDM Aparatur dan Pendidikan Vokasi.</li><li>3. Tim Penilai Uji Kompetensi : Jumlah orang tentatif dan terdiri dari pejabat fungsional Adyatama.</li></ol>
6.	Jaminan Pelayanan	Proses Uji Kompetensi JF Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif bersifat transparan dan akuntanbel sesuai dengan ketentuan yang ada pada Pedoman Uji Kompetensi.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li><li>2. petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li><li>2. Rekapitulasi pelayanan Pelayanan yang terkait dengan Pelaksanaan Uji Kompetensi Jabatan Fungsional Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif dalam 1 (satu) tahun;</li><li>3. Pelaksanaan survei kepuasan secara berkala untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li></ol>

9. Standar Pelayanan Pengajuan Akreditasi Program Pelatihan Teknis di Bidang Kepariwisata

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>Pengguna Layanan (Instansi/Unit Kerja yang membidangi pengelolaan dan pengembangan Pariwisata) mengirimkan Surat Permohonan Akreditasi Program Pelatihan Teknis Bidang Kepariwisata ke Kementerian Pariwisata dalam hal ini Unit kerja yang membidangi penyelenggaraan akreditasi program pelatihan teknis yang memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. keterangan pengajuan Akreditasi Program baru/re-Akreditasi Program/peningkatan kualitas peringkat Akreditasi Program/pengajuan ulang Akreditasi Program;</li> <li>2. riwayat penyelenggaraan program pelatihan teknis bidang kepariwisataan bagi ASN untuk pengajuan Akreditasi Program baru sekurang-kurangnya 1 (satu) kali pelatihan dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>3. informasi terkait masa berlaku Akreditasi Program sebelumnya untuk pengajuan re-Akreditasi Program;</li> <li>4. informasi terkait status/peringkat Akreditasi Program sebelumnya untuk pengajuan peningkatan kualitas peringkat Akreditasi Program dan pengajuan ulang Akreditasi Program; dan</li> <li>5. mencantumkan alamat surel atau nomor kontak dari Lembaga Pelatihan.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div data-bbox="777 1809 1433 2138" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <pre> graph LR     1[1. Permohonan Akreditasi] --&gt; 2[2. Pemberitahuan Rencana Pelaksanaan Akreditasi]     2 --&gt; 3[3. Pemeriksaan dan Penelitian Kelengkapan Data Akreditasi]     3 --&gt; 4[4. Rapat Pravisitasi]     4 --&gt; 5[5. Perbaikan dan/atau Penambahan Data Akreditasi]     5 --&gt; 6[6. Rapat Penilaian Akhir]     6 --&gt; 7[7. Penetapan Tim Asesor dan Tim Sekretariat]     7 --&gt; 8[8. Penelitian dan Penilaian Data Akreditasi]     8 --&gt; 9[9. Visitasi Akreditasi]     9 --&gt; 10[10. Penilaian Data Hasil Visitasi]     10 --&gt; 11[11. Penyampaian Status Akreditasi]                     </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instansi/Unit Kerja Pengusul mengirimkan Surat Permohonan</li> </ol>

		<p>Akreditasi Program Pelatihan Teknis Kepariwisata.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Pemberitahuan rencana pelaksanaan akreditasi program dilakukan dengan mengirimkan surat persetujuan Akreditasi Program Pelatihan Teknis dari Unit kerja yang membidangi penyelenggaraan akreditasi program pelatihan teknis. Surat tersebut memuat informasi:<ol style="list-style-type: none"><li>a. tindak lanjut atas permohonan akreditasi program;</li><li>b. kewajiban penyampaian dokumen persyaratan permohonan akreditasi program;</li><li>c. dokumen persyaratan permohonan Akreditasi Program Pelatihan Teknis; dan</li><li>d. lembaga pelatihan pengusul dapat melakukan unggah dokumen persyaratan akreditasi program paling lama 1 (satu) bulan melalui media yang telah ditentukan oleh Lembaga Pengakreditasi (email, <i>googledrive</i>, atau media lain).</li></ol></li><li>3. Penetapan Tim Akreditasi Program Pelatihan Teknis yang dituangkan dalam Keputusan Pejabat minimal setingkat Eselon 1 (satu) pada Unit kerja yang membidangi penyelenggaraan akreditasi program pelatihan teknis.</li><li>4. Pemeriksaan dan Penelitian Kelengkapan Data Akreditasi Program Pelatihan Teknis dilakukan oleh Tim Asesor, apabila ditemukan adanya ketidaklengkapan dan/atau ketidaksesuaian data yang disampaikan, Tim Sekretariat memberitahukan kepada Lembaga Pelatihan Pengusul Akreditasi untuk segera dilengkapi, paling lama 3 (tiga) hari sejak diterimanya pemberitahuan dimaksud.</li><li>5. Penelitian dan Penilaian Data Akreditasi Program Pelatihan Teknis dilakukan dengan verifikasi kesesuaian dokumen persyaratan permohonan Akreditasi Program yang dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak hasil pemeriksaan kelengkapan dokumen persyaratan permohonan Akreditasi Program diterima dari Tim Sekretariat (hasil dituangkan dalam berita acara).</li></ol>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<ol style="list-style-type: none"><li>6. Pada Rapat Pravisitasi Tim Asesor menyampaikan hasil penelitian dan penilaian sementara terhadap kesesuaian dokumen persyaratan permohonan Akreditasi Program Pelatihan Teknis. Tim Asesor dapat menyampaikan rencana kebutuhan tambahan data dan/atau informasi yang akan dimintakan kepada Lembaga Pelatihan yang akan divisitasi.</li><li>7. Visitasi Akreditasi dapat dilakukan melalui kunjungan secara langsung ke lokasi Lembaga Pelatihan atau verifikasi secara daring. Dalam hal visitasi dilaksanakan secara daring, Lembaga Pelatihan mempersiapkan dokumentasi sarana prasarana penunjang pelatihan ataupun pelaksanaan akreditasi. Hasil visitasi dituangkan dalam bentuk Berita Acara yang di tandatangi oleh Tim Asesor dan pimpinan Lembaga Pelatihan Pengusul.</li><li>8. Perbaikan dan/atau Penambahan Data Akreditasi. Berdasarkan hasil visitasi, lembaga pelatihan pengusul dapat melakukan perbaikan dan/atau penambahan data akreditasi dalam waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak selesainya visitasi tersebut.</li><li>9. Penilaian Data Hasil Visitasi, Penilaian Akreditasi Program mengacu pada indikator penilaian Akreditasi Program.</li><li>10. Tim akreditasi melakukan rapat penilaian akhir akreditasi untuk menentukan hasil penilaian akhir Akreditasi Program. Dalam hal permohonan Akreditasi Program merupakan re-Akreditasi Program, Tim Penilai Akhir dapat memperhatikan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilaksanakan oleh tim evaluator Lembaga Pengakreditasi untuk menentukan hasil penilaian akhir Akreditasi.</li><li>11. Penetapan hasil penilaian akhir Akreditasi Program dikoordinasikan oleh Tim Sekretariat. Dalam hal hasil penilaian akhir dinyatakan berstatus terakreditasi, penyampaian hasil penilaian akhir kepada Lembaga Pelatihan Pengusul dilengkapi dengan:</li></ol>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<ol style="list-style-type: none"> <li>a. keputusan pejabat setingkat eselon 1 (satu) membidangi penyelenggaraan akreditasi program pelatihan teknis mengenai hasil penilaian akhir; dan</li> <li>b. sertifikat akreditasi program.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 3 (tiga) hari kerja menerima dan memberi persetujuan Akreditasi Program Pelatihan;</li> <li>2. 30 (tiga puluh) Hari Kerja proses pengumpulan dokumen bukti dukung Akreditasi oleh Instansi Pengusul;</li> <li>3. 30 (tiga puluh) hari kerja verifikasi, validasi dan penilaian dokumen bukti dukung yang diusulkan Pengusul;</li> <li>4. 3 (tiga) hari kerja perbaikan atau penambahan data akreditasi yang dinilai perlu dilengkapi setelah visitasi; dan</li> <li>5. 14 (empat belas) hari kerja penilaian akhir dan penyampaian Status Akreditasi setelah perbaikan dokumen bukti dukung.</li> </ol>
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Keputusan Menteri Pariwisata atau minimal Pejabat setingkat Eselon 1 (satu) mengenai Penetapan Lembaga Terakreditasi Program Pelatihan Teknis; dan</li> <li>2. Sertifikat Akreditasi Program Pelatihan Teknis.</li> </ol>
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan ke: Asisten Deputi Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Aparatur dan Pendidikan Vokasi Gedung Film Pesona Indonesia. Jl. Letjen M.T. Haryono No.Kav. 47, RT.3/RW.3, Cikoko, Kec. Pancoran, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12770; atau</li> <li>2. menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi langsung via: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon 021-3838000;</li> <li>b. <i>contact center</i> Halo <i>Wonderful</i> 08118956767;</li> <li>c. <i>chatbot</i> Halo <i>Wonderful</i>;</li> <li>d. <i>e-mail</i>; diklatparekraf@kemenparekraf.go.id, info@kemenpar.go.id dan/atau persuratan@kemenpar.go.id; dan</li> </ol> </li> </ol>

		<p>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>website</i>: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) X: @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOs: SP4N-LAPOR!.</li> </ol>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*):

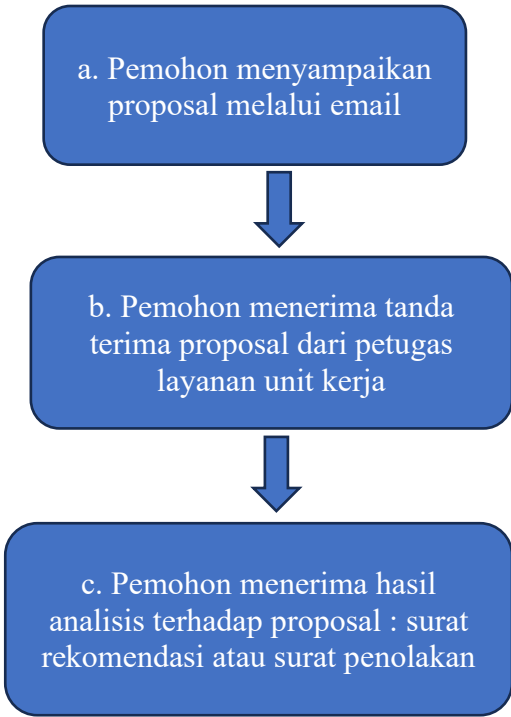
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Presiden Nomor 198 Tahun 2024 tentang Kementerian Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 395);</li> <li>2. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1);</li> <li>3. Keputusan Lembaga Administrasi Negara nomor 580/K.1/PDP.09/2021 tentang penetapan Pusat Pengembangan SDM Parekraf sebagai Lembaga Pengakreditasi Program Terakreditasi.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ruang tunggu (kursi tamu, meja, sofa);</li> <li>2. ruang tunggu khusus pengguna kursi roda;</li> <li>3. buku tamu berbasis digital;</li> <li>4. survei berbasis digital;</li> <li>5. pesawat telepon;</li> <li>6. komputer dan printer;</li> <li>7. <i>lift</i>;</li> <li>8. toilet umum;</li> <li>9. toilet khusus penyandang disabilitas;</li> <li>10. jalur khusus pengguna kursi roda;</li> <li>11. <i>charger station</i>; dan</li> <li>12. <i>wifi</i>.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. memahami tahapan Akreditasi Program Pelatihan;</li> <li>2. mampu berkomunikasi dengan baik;</li> <li>3. memiliki kemampuan memverifikasikan data kegiatan sesuai objek kerja;</li> <li>4. memiliki kemampuan untuk mengklasifikasikan berkas; dan</li> <li>5. memiliki sikap teliti, ramah, sopan, dan cekatan.</li> </ol>

4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. pejabat setingkat Eselon 2 (dua) pada Unit kerja yang melaksanakan tugas dan fungsi Akreditasi Program Pelatihan Teknis; dan</li><li>2. kepala bidang pada unit kerja yang melaksanakan tugas dan fungsi Akreditasi Program Pelatihan Teknis.</li></ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tim Sekretariat terdiri dari 5 (lima) orang dari Bidang Pengembangan SDM Aparatur;</li><li>2. Tim Asesor terdiri dari 3 (tiga) orang yang ditunjuk sebagai tim asesor; dan</li><li>3. Tim Penilai Akhir terdiri dari 3 (tiga) orang dan paling banyak 5 (lima) orang yaitu Pejabat Pimpinan Tinggi Madya, Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama dan atau Pejabat Fungsional Ahli Madya.</li></ol>
6.	Jaminan Pelayanan	Proses Akreditasi bersifat transparan dan akuntabel sesuai dengan unsur dan subunsur yang telah ditetapkan hingga diterbitkannya sertifikat Akreditasi Program Pelatihan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li><li>2. petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"><li>1. pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li><li>2. rekapitulasi pelayanan pelayanan yang terkait dengan pengajuan akreditasi program pelatihan teknis di bidang kepariwisataan dalam 1 (satu) tahun;</li><li>3. pelaksanaan survei kepuasan secara berkala untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan; dan</li><li>4. pendampingan penjaminan mutu saat pelaksanaan pelatihan.</li></ol>

10. Standar Pelayanan Fasilitasi Pelaku Usaha Jasa Sertifikasi Kompetensi Profesi Sektor Pariwisata.

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*):

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Tipe pelaku usaha (calon penyedia katalog) jasa sertifikasi kompetensi profesi sektor pariwisata yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. produsen;</li> <li>b. distributor/agen; dan</li> <li>c. <i>retailer</i>/pengecer.</li> </ol> <p>2. Syarat Kualifikasi Pelaku Usaha</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. menyetujui syarat dan ketentuan terkait tanggung jawab yang harus dimiliki oleh Penyedia Katalog Elektronik;</li> <li>b. memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan untuk menjalankan kegiatan/usaha, yaitu dengan memiliki Izin Usaha dengan bidang: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) KBLI No. 74321 (Aktivitas Sertifikasi Profesi Pihak 3); atau</li> <li>2) KBLI No. 70209 (Aktivitas Konsultasi Manajemen Lainnya); atau</li> <li>3) KBLI No. 74909 (Aktivitas Profesional, Ilmiah dan Teknis Lainnya YTDL); atau</li> <li>4) KBLI No. 71201 (Jasa Sertifikasi);</li> </ol> </li> <li>c. memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan mempunyai status valid keterangan Wajib Pajak berdasarkan hasil Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP);</li> <li>d. tidak sedang dikenakan Sanksi Daftar Hitam;</li> <li>e. menyampaikan Informasi Harga Satuan yang ditawarkan (Struktur Pembentuk Harga) pada setiap produk yang ditawarkan minimal terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) biaya materi dan bahan uji kompetensi dan sertifikasi;</li> <li>2) biaya perlengkapan dan peralatan pelaksanaan kegiatan;</li> <li>3) biaya konsumsi asesor, admin dan asesi;</li> </ol> </li> </ol>

		<p>4) biaya honorarium asesor kompetensi dan admin sertifikasi;</p> <p>5) biaya transportasi asesor dan/atau admin sertifikasi;</p> <p>6) biaya akomodasi asesor dan/atau admin sertifikasi;</p> <p>7) biaya laporan kegiatan dan dokumentasi;</p> <p>8) biaya sewa tempat uji kompetensi (TUK); dan</p> <p>9) biaya pajak-pajak yang berlaku sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>f. informasi harga satuan yang ditawarkan diunggah pada dokumen pendukung harga di aplikasi katalog elektronik.</p>
<p>2</p>	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p>	<p>1. melalui permohonan tertulis</p>  <pre> graph TD     A[a. Pemohon menyampaikan proposal melalui email] --&gt; B[b. Pemohon menerima tanda terima proposal dari petugas layanan unit kerja]     B --&gt; C[c. Pemohon menerima hasil analisis terhadap proposal : surat rekomendasi atau surat penolakan]     </pre> <p>Keterangan:</p> <p>a. Pemohon menyampaikan proposal resmi ditujukan kepada Asisten Deputi Peningkatan Kapasitas SDM Industri Kementerian Pariwisata dikirimkan ke surel <a href="mailto:stankom.kememparekraf@gmail.com">stankom.kememparekraf@gmail.com</a> cc <a href="mailto:serkompar@gmail.com">serkompar@gmail.com</a>;</p> <p>b. Pemohon menerima tanda terima dari petugas pelayanan unit kerja dan dokumentasi, yang menunjukkan bahwa proposal telah diterima;</p> <p>c. Pemohon menerima hasil analisis terhadap proposal, dimana:</p>

		<p>1) jika kelengkapan dokumen yang diminta masuk ke dalam kriteria yang tidak dikecualikan, maka pemohon akan menerima surat rekomendasi yang disampaikan secara daring maupun langsung; atau</p> <p>2) jika kelengkapan dokumen yang diminta masuk ke dalam kriteria yang dikecualikan, maka pemohon akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan yang disampaikan secara daring maupun langsung; atau</p> <p>2. Hadir langsung ke Kementerian Pariwisata</p> <div data-bbox="805 981 1393 1689"><p>a. Pemohon menyampaikan proposal dengan datang langsung ke kantor Asdep Peningkatan Kapasitas SDM Industri</p><p>b. Pemohon menerima tanda terima proposal dari petugas layanan unit kerja</p><p>c. Pemohon menerima hasil analisis terhadap proposal : surat rekomendasi atau surat penolakan</p></div> <p>Keterangan:</p> <p>a. Pemohon datang langsung ke kantor Asisten Deputi Peningkatan Kapasitas SDM Industri Kementerian Pariwisata di Gedung Film Pesona Indonesia lantai 3 Jalan Letjen M.T. Haryono Kav 47-48 Jakarta 12770.</p> <p>b. Pemohon menerima tanda terima dari petugas pelayanan unit kerja dan dokumentasi, yang menunjukkan bahwa proposal telah diterima.</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.	Jangka waktu pelayanan	Proposal akan di proses oleh tim verifikasi dalam waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya permohonan secara tertulis.
4	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau pemberian rekomendasi yang diminta oleh pemohon.
6	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan Kementerian Pariwisata Jalan Medan Merdeka Barat No. 17 Jakarta 10110; atau</li> <li>2. menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon 021-3838000;</li> <li>b. <i>contact center</i> Halo Wonderful 08118956767;</li> <li>c. <i>chatbot</i> Halo Wonderful;</li> <li>d. <i>e-mail</i> info@kemenpar.go.id dan/atau persuratan@kemenpar.go.id; dan</li> <li>e. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> <li>3) <i>website</i>: www.lapor.go.id;</li> <li>4) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>5) X: @lapor1708; dan</li> <li>6) aplikasi android/iOs: SP4N-LAPOR!.</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);</li> </ol>

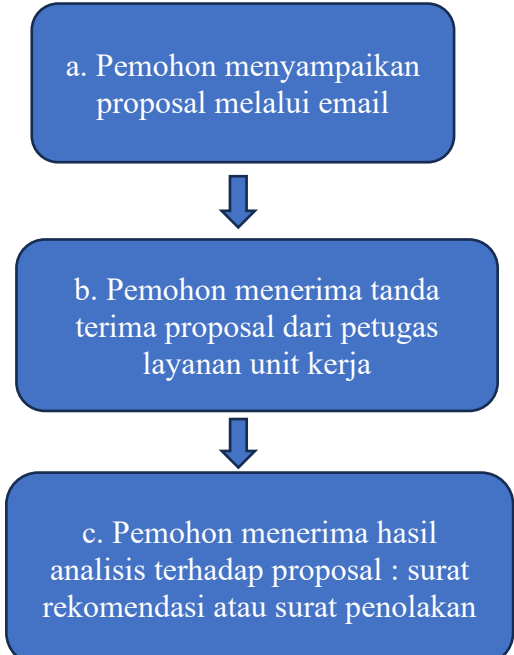
		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pengembangan Pariwisata Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 125);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2018 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 32);</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2023 tentang Sertifikasi Kompetensi Kerja di Bidang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6872);</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 33) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 63);</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 198 Tahun 2024 tentang Kementerian Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 395);</li> <li>7. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor 9/BNSP.301/XI/2013 tentang Pedoman Pelaksanaan Asesmen Kompetensi;</li> <li>8. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pemberlakuan Wajib Sertifikasi Kompetensi di Bidang Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1621);</li> <li>9. Peraturan Menteri Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1).</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ruang tunggu (kursi tamu, meja, sofa);</li> <li>2. ruang tunggu khusus pengguna kursi roda;</li> <li>3. buku tamu berbasis digital;</li> <li>4. survei berbasis digital;</li> <li>5. pesawat telepon;</li> <li>6. komputer dan printer;</li> <li>7. <i>lift</i>;</li> </ol>

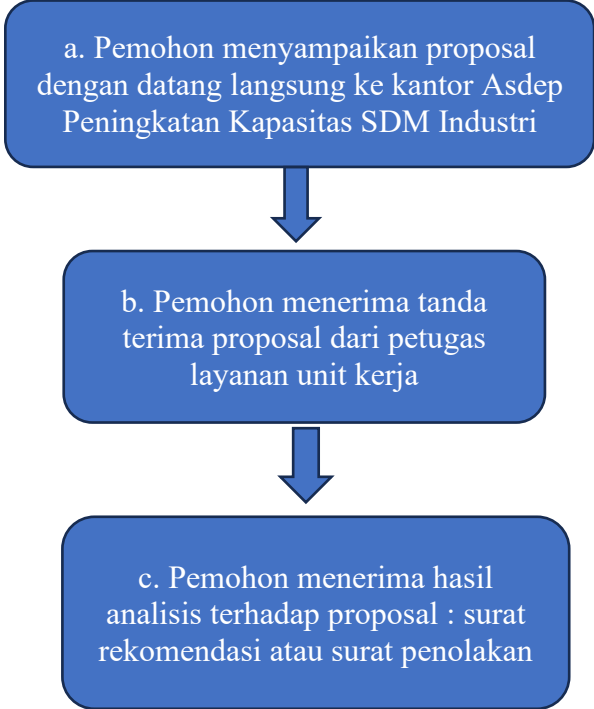
		<ol style="list-style-type: none"><li>8. toilet umum;</li><li>9. toilet khusus penyandang disabilitas;</li><li>10. jalur khusus pengguna kursi roda;</li><li>11. <i>charger station</i>; dan</li><li>12. <i>wifi</i>.</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. pegawai yang memiliki pengetahuan tentang Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP), standar kompetensi, dan sertifikasi kompetensi;</li><li>2. pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, dan bertanggung jawab, serta santun kepada pengguna layanan; dan</li><li>3. pegawai yang memiliki keterampilan mengoperasikan komputer dan printer.</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. atasan langsung;</li><li>2. pengawasan fungsional oleh Asisten Deputi Peningkatan Kapasitas Sdm Industri; dan</li><li>3. dilakukan secara berkelanjutan.</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	paling sedikit 1 (satu) orang pegawai sebagai penanggung jawab.
6	Jaminan Pelayanan	Informasi yang diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pegawai yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li><li>2. rekapitulasi pelayanan persyaratan pencantuman Barang/Jasa pada Katalog Elektronik dalam 1 (satu) tahun; dan</li><li>3. pelaksanaan survei kepuasan secara berkala untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li></ol>

11. Standar Pelayanan Pemberian Rekomendasi Lisensi Pendirian, Perpanjangan, dan Penambahan Ruang Lingkup Lembaga Sertifikasi Profesi Bidang Pariwisata

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<p>Membuat surat permohonan secara tertulis yang berisi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. data diri yaitu: nama, alamat, nomor telepon (kantor/individu); dan</li><li>2. mencantumkan maksud dan tujuan permohonan. ditujukan ke alamat: Asisten Deputi Peningkatan Kapasitas SDM Industri Gedung Menara Merdeka Lantai 8, Jl. Budi Kemuliaan No.2, Gambir, Jakarta Pusat. 10110</li></ol> <p>a. Pendirian LSP, melampirkan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Akta notaris pendirian LSP;</li><li>2) Surat dukungan dari sosiasi terkait;</li><li>3) Surat keputusan pendirian LSP dari ketua BNSP;</li><li>4) Surat keputusan pengangkatan panitia kerja oleh pendiri LSP;</li><li>5) Surat keputusan penetapan bagan struktur organisasi, fungsi, tugas, dan wewenang LSP;</li><li>6) Surat keputusan pengangkatan dewan pengarah oleh pendiri LSP;</li><li>7) Surat keputusan pengangkatan komite skema oleh LSP;</li><li>8) Surat keputusan pengangkatan asesor oleh LSP;</li><li>9) Surat keputusan Visi, Misi dan Sasaran Mutu LSP;</li><li>10) Buku panduan mutu;</li><li>11) Daftar standar operasional prosedur;</li><li>12) Rencana strategis LSP;</li><li>13) Perangkat asesmen/ materi uji kompetensi;</li><li>14) Dokumen kepemilikan kantor LSP; dan</li><li>15) Dokumen sistem informasi.</li></ol>

		<p>b. Perpanjangan lisensi LSP, melampirkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) SK lisensi terakhir dari BNSP;</li> <li>2) Laporan tahunan/semester ke BNSP dan Kemenpar;</li> <li>3) Dokumen skema sertifikasi terverifikasi BNSP;</li> <li>4) Perangkat asesmen/MUK;</li> <li>5) Dokumen TUK;</li> <li>6) Daftar jumlah sertifikat yang diterbitkan per skema;</li> <li>7) Rekapitulasi laporan pelaksanaan sertifikasi kompetensi kerja selama 3 (tiga) tahun terakhir; dan</li> <li>8) Keputusan lisensi dan sertifikat lisensi (paling lambat 90 hari kalender sebelum masa berlaku lisensi berakhir).</li> </ol> <p>c. Penambahan ruang lingkup, melampirkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat dukungan dari Asosiasi terkait;</li> <li>2) Surat keputusan lisensi terakhir dari BNSP;</li> <li>3) Skema sertifikasi yang terverifikasi BNSP dan ruang lingkup yang akan diajukan lisensinya;</li> <li>4) Daftar asesor yang memiliki sertifikat teknis sesuai dengan ruang lingkup yang akan diajukan lisensinya; dan</li> <li>5) Keputusan lisensi dan sertifikat lisensi terakhir.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis</p>  <pre> graph TD     A[a. Pemohon menyampaikan proposal melalui email] --&gt; B[b. Pemohon menerima tanda terima proposal dari petugas layanan unit kerja]     B --&gt; C[c. Pemohon menerima hasil analisis terhadap proposal : surat rekomendasi atau surat penolakan]     </pre>

		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Pemohon menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Asisten Deputi Peningkatan Kapasitas SDM Industri Kementerian Pariwisata.</li><li>b. Pemohon menerima tanda terima dari petugas pelayanan unit kerja dan dokumentasi, yang menunjukkan bahwa permohonan telah diterima.</li><li>c. Pemohon menerima hasil analisis terhadap surat permohonan, dimana:<ol style="list-style-type: none"><li>1) jika kelengkapan dokumen yang diminta masuk ke dalam kriteria yang tidak dikecualikan, maka pemohon akan menerima surat rekomendasi yang disampaikan secara daring maupun langsung; atau</li><li>2) jika kelengkapan dokumen yang diminta masuk ke dalam kriteria yang dikecualikan, maka pemohon akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan yang disampaikan secara daring maupun langsung.</li></ol></li></ol> <p>2. Hadir langsung ke Kementerian Pariwisata:</p>  <pre>graph TD; A[a. Pemohon menyampaikan proposal dengan datang langsung ke kantor Asdep Peningkatan Kapasitas SDM Industri] --&gt; B[b. Pemohon menerima tanda terima proposal dari petugas layanan unit kerja]; B --&gt; C[c. Pemohon menerima hasil analisis terhadap proposal : surat rekomendasi atau surat penolakan];</pre>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon datang langsung ke kantor Asisten Deputi Peningkatan Kapasitas SDM Industri Kementerian Pariwisata di Gedung Menara Merdeka Lantai 8, Jl. Budi Kemuliaan No.2, Gambir, Jakarta Pusat. 10110.</li> <li>Pemohon menerima tanda terima dari petugas pelayanan unit kerja dan dokumentasi, yang menunjukkan bahwa permohonan telah diterima.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Permohonan akan di proses dalam waktu paling lama 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya permohonan secara tertulis.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau pemberian rekomendasi yang diminta oleh pemohon.
6	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan Kementerian Pariwisata Jalan Medan Merdeka Barat No. 17 Jakarta 10110; atau</li> <li>menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi langsung via: <ol style="list-style-type: none"> <li>telepon 021-3838000;</li> <li><i>contact center</i> Halo <i>Wonderful</i> 08118956767;</li> <li><i>chatbot</i> Halo <i>Wonderful</i>;</li> <li><i>e-mail</i> <a href="mailto:info@kemenpar.go.id">info@kemenpar.go.id</a> dan/atau <a href="mailto:persuratan@kemenpar.go.id">persuratan@kemenpar.go.id</a>; dan</li> <li>kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> <li>website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>SMS melalui nomor 1708;</li> <li>X: @lapor1708; dan</li> <li>aplikasi android/iOs: SP4N-LAPOR!.</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 198 Tahun 2024 tentang Kementerian Pariwisata

		<p>(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 395);</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 5 Tahun 2012 tentang Sistem Standardisasi Kompetensi Kerja Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 338);</li> <li>3. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor 1/BNSP/III/2014 tentang Pedoman Penilaian Kesesuaian-Persyaratan Umum Lembaga Sertifikasi Profesi;</li> <li>4. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor 2/BNSP/III/2014 tentang Pedoman Pembentukan Lembaga Sertifikasi Profesi;</li> <li>5. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor 3/BNSP/III/2014 tentang Pedoman Ketentuan Umum Lisensi Lembaga Sertifikasi Profesi;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pemberlakuan Wajib Sertifikasi Kompetensi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1621);</li> <li>7. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1).</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ruang tunggu (kursi tamu, meja, sofa);</li> <li>2. ruang tunggu khusus pengguna kursi roda;</li> <li>3. buku tamu berbasis digital;</li> <li>4. survei berbasis digital;</li> <li>5. pesawat telepon;</li> <li>6. komputer dan printer;</li> <li>7. <i>lift</i>;</li> <li>8. toilet umum;</li> <li>9. toilet khusus penyandang disabilitas;</li> <li>10. jalur khusus pengguna kursi roda;</li> <li>11. <i>charger station</i>; dan</li> <li>12. <i>wifi</i>.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pegawai yang memiliki pengetahuan tentang LSP, tandar kompetensi, dan sertifikasi kompetensi;</li> <li>2. pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, dan bertanggung jawab, serta santun kepada pengguna layanan; dan</li> <li>3. pegawai yang memiliki keterampilan mengoperasikan komputer dan printer.</li> </ol>

4	Pengawasan Internal	1. atasan langsung; 2. pengawasan fungsional oleh asisten deputi peningkatan kapasitas SDM industri; dan 3. dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 1 (satu) orang pegawai sebagai penanggung jawab.
6	Jaminan Pelayanan	Informasi yang diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pegawai yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. rekapitulasi pelayanan Pemberian Rekomendasi Lisensi Pendirian, Perpanjangan, dan Penambahan Ruang Lingkup Lembaga Sertifikasi Profesi Bidang Pariwisata dalam 1 (satu) tahun; dan 3. pelaksanaan survei kepuasan secara berkala untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

12. Standar Pelayanan Pengajuan Program Sertifikasi Kompetensi Profesi Pola Subsidi Kolaborasi Bidang Pariwisata.

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Pelaksana 1. Memiliki lisensi dari BNSP dan masih berlaku. 2. Memiliki NPWP atas nama LSP/Lembaga induknya. 3. Memiliki nomor rekening bank atas nama LSP/Lembaga induknya. 4. Memiliki skema sertifikasi sesuai ruang lingkup yang telah diberikan oleh BNSP yang masih berlaku. 5. Mempunyai asesor kompetensi yang lisensinya masih berlaku.

		<p>6. Menggunakan TUK yang terverifikasi oleh LSP.</p> <p>7. LSP penerima program diperkenankan untuk memungut biaya terhadap peserta kegiatan.</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis dengan</p> <pre>graph TD; A[a. Pemohon menyampaikan proposal melalui email] --&gt; B[b. Pemohon menerima tanda terima proposal dari petugas layanan unit kerja]; B --&gt; C[c. Pemohon menerima hasil analisis terhadap proposal : surat rekomendasi atau surat penolakan];</pre> <p>Keterangan:</p> <p>a. Pemohon menyampaikan proposal resmi ditujukan kepada Asisten Deputi Peningkatan Kapasitas SDM Industri Kementerian Pariwisata dikirimkan ke surel <a href="mailto:stankom.kemenparekraf@gmail.com">stankom.kemenparekraf@gmail.com</a> m cc <a href="mailto:serkompar@gmail.com">serkompar@gmail.com</a>;</p> <p>b. Pemohon menerima tanda terima dari petugas pelayanan unit kerja dan dokumentasi, yang menunjukkan bahwa proposal telah diterima;</p> <p>c. Pemohon menerima hasil analisis terhadap proposal, dimana:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) jika kelengkapan dokumen yang diminta masuk ke dalam kriteria yang tidak dikecualikan, maka pemohon akan menerima surat rekomendasi yang disampaikan secara daring maupun langsung; atau</li><li>2) jika kelengkapan dokumen yang diminta masuk ke dalam kriteria yang dikecualikan, maka pemohon akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan</li></ol>

		<p>ketentuan yang disampaikan secara daring maupun langsung.</p> <p>2. Hadir langsung ke Kementerian Pariwisata</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>a. Pemohon menyampaikan proposal dengan datang langsung ke kantor Asdep Peningkatan Kapasitas SDM Industri</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>b. Pemohon menerima tanda terima proposal dari petugas layanan unit kerja</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>c. Pemohon menerima hasil analisis terhadap proposal : surat rekomendasi atau surat penolakan</p> </div> <p>Keterangan:</p> <p>a. Pemohon datang langsung ke kantor Asisten Deputi Peningkatan Kapasitas SDM Industri Kementerian Pariwisata di Gedung Menara Merdeka Lantai 8, Jl. Budi Kemuliaan No.2, Gambir, Jakarta Pusat. 10110; dan</p> <p>b. Pemohon menerima tanda terima dari petugas pelayanan unit kerja dan dokumentasi, yang menunjukkan bahwa proposal telah diterima.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Proposal akan diproses oleh tim verifikasi dalam waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya permohonan secara tertulis.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau pemberian rekomendasi yang diminta oleh pemohon.
6	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Sumber Daya dan

		<p>Kelembagaan Kementerian Pariwisata Jalan Medan Merdeka Barat No. 17 Jakarta 10110; atau</p> <p>2. menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi langsung via:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon 021-3838000;</li> <li>b. <i>contact center</i> Halo Wonderful 08118956767;</li> <li>c. <i>chatbot</i> Halo Wonderful;</li> <li>d. <i>e-mail</i> info@kemenpar.go.id dan/atau persuratan@kemenpar.go.id; dan</li> <li>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>website</i>: www.lapor.go.id;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) X: @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOs: SP4N-LAPOR!.</li> </ol> </li> </ol>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*):

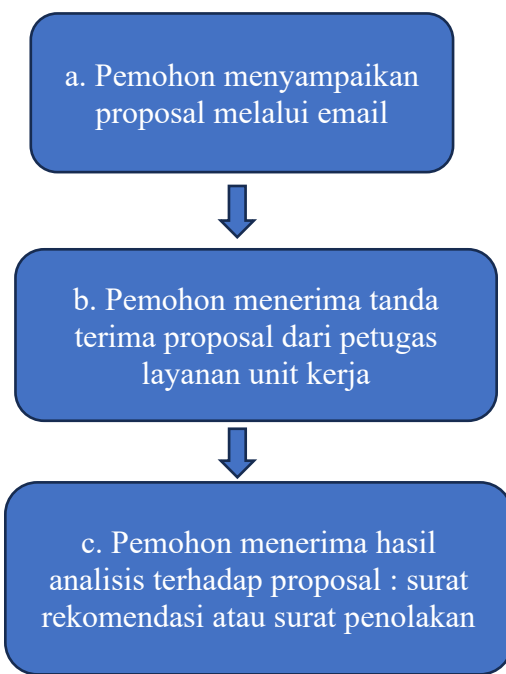
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pengembangan Pariwisata Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 125);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2018 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 32);</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2023 tentang Sertifikasi Kompetensi Kerja di Bidang Kepariwisata (Lembaran Negara</li> </ol>

		<p>Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6872);</p> <p>5. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 33) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 63);</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 198 Tahun 2024 tentang Kementerian Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 395);</p> <p>7. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor 9/BNSP.301/XI/2013 tentang Pedoman Pelaksanaan Asesmen Kompetensi;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pemberlakuan Wajib Sertifikasi Kompetensi di Bidang Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1621);</p> <p>9. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1).</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ruang tunggu (kursi tamu, meja, sofa);</li> <li>2. ruang tunggu khusus pengguna kursi roda;</li> <li>3. buku tamu berbasis digital;</li> <li>4. survei berbasis digital;</li> <li>5. pesawat telepon;</li> <li>6. komputer dan printer;</li> <li>7. <i>lift</i>;</li> <li>8. toilet umum;</li> <li>9. toilet khusus penyandang disabilitas;</li> <li>10. jalur khusus pengguna kursi roda;</li> <li>11. <i>charger station</i>; dan</li> <li>12. <i>wifi</i>.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pegawai yang memiliki pengetahuan tentang LSP, standar kompetensi, dan sertifikasi kompetensi.</li> <li>2. pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka,</li> </ol>

		dan bertanggung jawab, serta santun kepada pengguna layanan; dan 3. pegawai yang memiliki keterampilan mengoperasikan komputer dan printer.
4	Pengawasan Internal	1. Atasan langsung; 2. Pengawasan fungsional oleh Asisten Deputi Peningkatan Kapasitas SDM Industri; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 1 (satu) orang pegawai sebagai penanggung jawab.
6	Jaminan Pelayanan	Informasi yang diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pegawai yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. rekapitulasi pelayanan Pengajuan Program Sertifikasi Kompetensi Profesi Pola Subsidi Kolaborasi Bidang Pariwisata dalam 1 (satu) tahun; dan 3. pelaksanaan survei kepuasan secara berkala untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

13. Standar Pelayanan Pengajuan Program Fasilitasi Sertifikasi Kompetensi Profesi Pariwisata

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<p>Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. memiliki lisensi dari BNSP dan masih berlaku;</li> <li>2. memiliki NPWP atas nama LSP/Lembaga induknya;</li> <li>3. memiliki nomor rekening bank atas nama LSP/Lembaga induknya;</li> <li>4. memiliki skema sertifikasi sesuai ruang lingkup yang telah diberikan oleh BNSP yang masih berlaku;</li> <li>5. mempunyai asesor kompetensi yang lisensinya masih berlaku;</li> <li>6. menggunakan TUK yang terverifikasi oleh LSP; dan</li> <li>7. LSP penerima program tidak diperkenankan untuk memungut biaya terhadap peserta kegiatan.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis dengan</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[a. Pemohon menyampaikan proposal melalui email] --&gt; B[b. Pemohon menerima tanda terima proposal dari petugas layanan unit kerja]     B --&gt; C[c. Pemohon menerima hasil analisis terhadap proposal : surat rekomendasi atau surat penolakan]             </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <p>a. Pemohon menyampaikan proposal resmi ditujukan kepada Asisten Deputi Peningkatan Kapasitas SDM Industri Kementerian Pariwisata dikirimkan ke surel <a href="mailto:stankom.kemenparekraf@gmail.com">stankom.kemenparekraf@gmail.com</a> cc <a href="mailto:serkompar@gmail.com">serkompar@gmail.com</a></p>

		<p>b. Pemohon menerima tanda terima dari petugas pelayanan unit kerja dan dokumentasi, yang menunjukkan bahwa proposal telah diterima.</p> <p>c. Pemohon menerima hasil analisis terhadap proposal, dimana:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Jika kelengkapan dokumen yang diminta masuk ke dalam kriteria yang tidak dikecualikan, maka pemohon akan menerima surat rekomendasi yang disampaikan secara daring maupun langsung.</li><li>2) Jika kelengkapan dokumen yang diminta masuk ke dalam kriteria yang dikecualikan, maka pemohon akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan yang disampaikan secara daring maupun langsung.</li></ol> <p>2. Hadir langsung ke Kementerian Pariwisata</p> <div data-bbox="831 1315 1422 2028" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"><p>a. Pemohon menyampaikan proposal dengan datang langsung ke kantor Asdep Peningkatan Kapasitas SDM Industri</p><p style="text-align: center;">↓</p><p>b. Pemohon menerima tanda terima proposal dari petugas layanan unit kerja</p><p style="text-align: center;">↓</p><p>c. Pemohon menerima hasil analisis terhadap proposal : surat rekomendasi atau surat penolakan</p></div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Pemohon datang langsung ke kantor Asisten Deputi Peningkatan Kapasitas SDM Industri Kementerian Pariwisata di Gedung Menara Merdeka</li></ol>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>Lantai 8, Jl. Budi Kemuliaan No.2, Gambir, Jakarta Pusat. 10110.</p> <p>b. Pemohon menerima tanda terima dari petugas pelayanan unit kerja dan dokumentasi, yang menunjukkan bahwa proposal telah diterima.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Proposal akan di proses oleh tim verifikasi dalam waktu maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya permohonan secara tertulis.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau pemberian rekomendasi yang diminta oleh pemohon.
6	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan Kementerian Pariwisata Jalan Medan Merdeka Barat No. 17 Jakarta 10110; atau</p> <p>2. menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. telepon 021-3838000; b. <i>contact center</i> Halo Wonderful 08118956767; c. <i>chatbot</i> Halo Wonderful; d. e-mail <a href="mailto:info@kemenpar.go.id">info@kemenpar.go.id</a> dan/atau <a href="mailto:persuratan@kemenpar.go.id">persuratan@kemenpar.go.id</a>; dan e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) <i>website</i>: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) X: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOs: SP4N-LAPOR!.</p>

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir

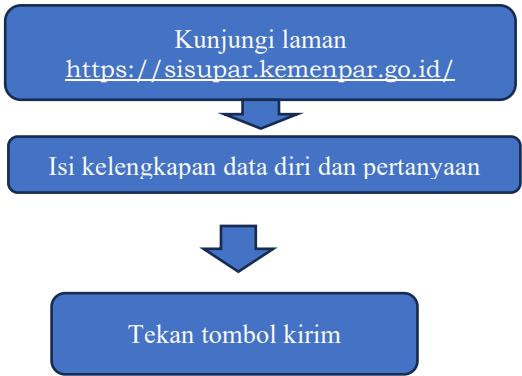
		<p>dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856).;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pengembangan Pariwisata Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 125);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2018 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 32);</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2023 tentang Sertifikasi Kompetensi Kerja di Bidang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6872);</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 198 Tahun 2024 tentang Kementerian Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 395);</li> <li>6. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor 9/BNSP.301/XI/2013 tentang Pedoman Pelaksanaan Asesmen Kompetensi;</li> <li>7. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pemberlakuan Wajib Sertifikasi Kompetensi di Bidang Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1621);</li> <li>8. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1).</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ruang tunggu (kursi tamu, meja, sofa);</li> <li>2. ruang tunggu khusus pengguna kursi roda;</li> <li>3. buku tamu berbasis digital;</li> <li>4. survei berbasis digital;</li> <li>5. pesawat telepon;</li> <li>6. komputer dan printer;</li> <li>7. <i>lift</i>;</li> <li>8. toilet umum;</li> </ol>

		9. toilet khusus penyandang disabilitas; 10. jalur khusus pengguna kursi roda; 11. <i>charger station</i> ; dan 12. <i>wifi</i> .
3.	Kompetensi Pelaksana	1. pegawai yang memiliki pengetahuan tentang LSP; 2. pegawai yang memiliki pengetahuan tentang standar kompetensi; dan 3. pegawai yang memiliki pengetahuan tentang sertifikasi kompetensi.
4.	Pengawasan Internal	1. atasan langsung; 2. pengawasan fungsional oleh asisten deputi peningkatan kapasitas SDM industri; dan 3. dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	paling sedikit 1 (satu) orang pegawai sebagai penanggung jawab.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi yang diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pegawai yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. rekapitulasi pelayanan Pengajuan Program Fasilitasi Sertifikasi Kompetensi Profesi Pariwisata dalam 1 (satu) tahun; dan 3. pelaksanaan survei kepuasan secara berkala untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

14. Standar Pelayanan Konsultasi Standardisasi dan Sertifikasi Usaha Pariwisata

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. UMK meliputi : Orang Perseorangan, Badan Usaha

		2. Non UMK meliputi : Orang perseorangan, Badan Usaha, Kantor perwakilan, Badan usaha Luar negeri
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD     A[Kunjungi laman <a href="https://sisupar.kemenpar.go.id/">https://sisupar.kemenpar.go.id/</a>] --&gt; B[Isi kelengkapan data diri dan pertanyaan]     B --&gt; C[Tekan tombol kirim]         </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. pelaku usaha mengajukan pertanyaannya melalui laman <a href="https://sisupar.kemenpar.go.id/">https://sisupar.kemenpar.go.id/</a>;</li> <li>2. pelaku usaha mengisi data nama lengkap, subjek pesan, alamat email, nomor telepon dan pertanyaan yang diajukan pada fitur 'Hubungi Kami'; dan</li> <li>3. pelaku usaha mengirimkan pertanyaannya dengan menekan tombol kirim.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pelaku usaha akan mendapat <i>email</i> tanggapan paling lama 7 (tujuh hari) kerja.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Informasi yang terkait dengan ruang lingkup standar dan sertifikasi usaha pariwisata.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan/Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Pariwisata Biro Komunikasi Gedung Sapta Pesona Lantai 2 Jalan Medan Merdeka Barat No. 17 Jakarta 10110; atau</li> <li>2. menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon 021-3838000;</li> <li>b. <i>contact center</i> Halo Wonderful 08118956767;</li> <li>c. <i>chatbot</i> Halo Wonderful;</li> </ol> </li> </ol>

		<p>d. e-mail: sisupar@kemenpar.go.id, info@kemenpar.go.id dan/atau persuratan@kemenpar.go.id; dan</p> <p>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>website</i>: www.lapor.go.id;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) X: @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOs: SP4N-LAPOR!.</li> </ol>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 4846);</li> <li>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);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor...).</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 198 Tahun 2024 tentang Kementerian Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 395);</li> <li>5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 109);</li> <li>7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 429);</li> <li>8. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 3 Tahun 2025 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata (Berita</li> </ol>

		Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 512); 9. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1);
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. laman <a href="https://sisupar.kemenpar.go.id">https://sisupar.kemenpar.go.id</a> ; 2. <i>microsite</i> PPID; 3. komputer dan printer; 4. <i>lift</i> ; 5. aplikasi bank data; 6. layar elektronik informasi publik; 7. toilet khusus difabel; 8. jalur pengguna kursi roda; dan 9. <i>wifi</i> .
3.	Kompetensi Pelaksana	Pegawai yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik atau mengelola dan menyediakan data/informasi publik sesuai dengan unit kerja terkait.
4.	Pengawasan Internal	1. atasan langsung; dan 2. dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) Orang petugas/staf Asisten Deputi Standardisasi dan Sertifikasi Usaha.
6.	Jaminan Pelayanan	1. informasi yang diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. informasi yang diberikan dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali dinyatakan lain; dan 3. pelayanan yang diberikan sesuai yang diminta dan sesuai standar.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. informasi yang diberikan dijamin keabsahannya; dan 2. komitmen untuk memberikan rasa aman dan menjaga kerahasiaan informasi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. rekapitulasi pelayanan konsultasi standardisasi dan sertifikasi usaha pariwisata dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>3. pelaksanaan survei kepuasan secara berkala untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

15. Standar Pelayanan Konsultasi terkait perizinan berusaha berbasis risiko sektor pariwisata pada sistem OSS

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UMK meliputi: Orang Perseorangan, Badan Usaha.</li> <li>2. Non UMK meliputi: Orang perseorangan, Badan Usaha, Kantor perwakilan, Badan Usaha Luar Negeri.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD     A[1. Pelaku dapat datang langsung ke counter pelayanan (helpdesk) Kementerian Pariwisata yang berada di PTSP Pusat Kementerian Investasi dan Hilirisasi /BKPM atau via Whatsapp contact center Kementerian Pariwisata] --&gt; B[2. Pelaku usaha mengisi buku tamu sebagai pendaataan]     B --&gt; C[3. Pelaku usaha mendapatkan layanan konsultasi]             </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para pelaku usaha yang ingin mengetahui informasi terkait perizinan berusaha berbasis risiko sektor Pariwisata dapat melakukan konsultasi dengan mendatangi langsung <i>counter</i> pelayanan (<i>helpdesk</i>) Kementerian Pariwisata yang berada di PTSP Pusat Kementerian Investasi dan Hilirisasi /BKPM atau via Whatsapp <i>contact</i></li> </ol>

		<p>center Kementerian Pariwisata (0811-895-6767).</p> <p>2. Sebelum atau sesudah melakukan konsultasi pelaku usaha dapat mengisi buku tamu melalui tautan yang disediakan sebagai pendataan.</p> <p>3. Tahapan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. mengisi buku tamu;</li> <li>b. pemohon informasi datang dan melakukan konsultasi ke counter pelayanan; dan</li> <li>c. pemohon informasi akan mendapatkan informasi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jam Operasional:</p> <p>Senin-Kamis: pukul 08.00-16.00 WIB                      Jumat: pukul 08.00-16.30 WIB                      Sabtu-Minggu &amp; Hari Libur : Libur</p> <p>Jam Istirahat:</p> <p>Senin-Kamis: pukul 12.00-13.00 WIB                      Jum'at: pukul 11.30-13.30 WIB</p> <p>Waktu penyelesaian bersifat langsung atau pemohon informasi akan langsung mendapatkan informasi yang dimintakan.</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Informasi yang terkait ruang lingkup perizinan berusaha berbasis risiko sektor Pariwisata.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:                      Sekretaris Kementerian Pariwisata                      Biro Komunikasi                      Gedung Sapta Pesona Lantai 2                      Jalan Medan Merdeka Barat No. 17                      Jakarta 10110                      Atau                      Melalui <i>counter</i> pelayanan Kementerian Pariwisata yang berada di PTSP Pusat Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM; atau</li> <li>2. menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon 021-3838000;</li> </ol> </li> </ol>

		<p>b. <i>contact center</i> Halo Wonderful 08118956767;</p> <p>c. <i>chatbot</i> Halo Wonderful;</p> <p>d. <i>e-mail</i> sisupar@kemenpar.go.id, info@kemenpar.go.id dan/atau persuratan@kemenpar.go.id; dan</p> <p>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>website</i>: www.lapor.go.id;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) X: @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOs: SP4N-LAPOR!.</li> </ol>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>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);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149);</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 198 Tahun 2024 tentang Kementerian Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 395);</li> <li>5. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 109);</li> <li>6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik.</li> <li>7. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi</li> </ol>

		<p>dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 109);</p> <ol style="list-style-type: none"><li>8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;</li><li>9. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 3 Tahun 2025 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 512).</li></ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ruang tunggu (kursi tamu, meja, sofa);</li><li>2. ruang tunggu khusus pengguna kursi roda;</li><li>3. buku tamu berbasis digital;</li><li>4. survei berbasis digital;</li><li>5. pesawat telepon;</li><li>6. komputer dan printer;</li><li>7. <i>lift</i>;</li><li>8. layar elektronik informasi publik;</li><li>9. layar elektronik promosi pariwisata;</li><li>10. toilet umum;</li><li>11. toilet khusus penyandang disabilitas;</li><li>12. <i>guiding block</i>;</li><li>13. jalur khusus pengguna kursi roda;</li><li>14. <i>daycare</i>/tempat penitipan anak;</li><li>15. <i>charger station</i>;</li><li>16. aplikasi Halo <i>Wonderful</i>;</li><li>17. <i>microsite</i> PPID; dan</li><li>18. <i>wifi</i>.</li></ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. pegawai yang memiliki kompetensi serta pengetahuan terkait perizinan berusaha berbasis risiko sektor pariwisata;</li><li>2. pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</li><li>3. pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pengguna layanan; dan</li><li>4. pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li></ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. atasan langsung; dan</li><li>2. dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</li></ol>

5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) Orang.
6.	Jaminan Pelayanan	1. informasi yang diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. informasi yang diberikan dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali dinyatakan lain
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. rekapitulasi pelayanan konsultasi terkait perizinan berusaha berbasis risiko sektor pariwisata pada sistem OSS dalam 1 (satu) tahun; dan 3. pelaksanaan survei kepuasan secara berkala untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

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

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
-----	----------	--------

<p>1.</p>	<p>Persyaratan</p>	<p>Pemohon (Instansi/Organisasi/Asosiasi/Komunitas/ industri) yang difasilitasi oleh Kementerian Pariwisata:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nusantara             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. perusahaan yang berbadan hukum Indonesia;</li> <li>b. perusahaan menjadi anggota asosiasi perusahaan industri terkait atau profesi/komunitas; dan</li> <li>c. memiliki produk pariwisata dalam negeri.</li> </ol> </li> <li>2. Mancanegara             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. perusahaan yang berbadan hukum Indonesia;</li> <li>b. mitra perusahaan Indonesia di luar negeri yang wajib menjual paket wisata ke Indonesia untuk kegiatan promosi di luar negeri;</li> <li>c. perusahaan yang berorientasi inbound atau yang memiliki divisi inbound untuk kegiatan promosi di luar negeri; dan</li> <li>d. perusahaan menjadi anggota asosiasi perusahaan industri terkait atau profesi.</li> </ol> </li> </ol>
<p>2.</p>	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p>	<pre> graph TD     A[Pemohon memperoleh informasi melalui surat atau saluran komunikasi resmi kemenpar] --&gt; B[Pemohon mengajukan permohonan dan bersedia melengkapi persyaratan keikutsertaan pada Program Promosi sebelum batas waktu yang ditentukan]     B --&gt; C[Permohonan ditanggapi oleh Kemenpar. Apabila memenuhi kriteria, maka proses akan dilanjutkan ke tahap berikutnya]     C --&gt; D[Pemohon menyerahkan syarat yang telah ditentukan terkait dengan keikutsertaan Program Promosi]     D --&gt; E[Pihak Kemenpar melakukan Kurasi terhadap persyaratan yang telah diajukan oleh pemohon]     E --&gt; F[Pemohon yang lolos kurasi akan menerima surat pemberitahuan resmi keikutsertaan Program Promosi dari Kemenpar]     F --&gt; G[Pemohon mengikuti Kegiatan Program Promosi]     G --&gt; H[Pemohon Melaporkan Hasil dan Evaluasi Kegiatan Promosi]     H --&gt; A     </pre>

		<p>Keterangan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon memperoleh informasi melalui surat atau saluran komunikasi resmi kemenpar yaitu melalui:<ol style="list-style-type: none"><li>a. <i>email</i> Pemasaran Nusantara: <a href="mailto:parnus@indonesia.travel">parnus@indonesia.travel</a>;</li><li>b. <i>email</i> Pasar Asia Pasifik <a href="mailto:asiapacific@indonesia.travel">asiapacific@indonesia.travel</a>;</li><li>dan</li><li>c. <i>email</i> Pasar Eropa, Timur Tengah, Amerika dan Afrika <a href="mailto:emeaa@indonesia.travel">emeaa@indonesia.travel</a>.</li></ol></li><li>2. Pemohon mengajukan permohonan dan pihak Kementerian Pariwisata akan menanggapi secara langsung baik melalui surat maupun saluran komunikasi resmi lainnya sesuai dengan kriteria yang berlaku.</li><li>3. Apabila sesuai kriteria, pemohon mengisi lembar rekonfirmasi serta menyerahkan syarat yang telah ditentukan secara lengkap dan mengembalikan tepat waktu.</li><li>4. Pihak Kementerian Pariwisata menerima syarat dan mulai melakukan kurasi berkas pemohon.</li><li>5. Pemohon yang lolos kurasi akan menerima surat pemberitahuan resmi dari Kemenpar. Rekonfirmasi akan disesuaikan kembali dengan kuota yang tersedia dan memperhatikan keterwakilan daerah dan program prioritas. Jika kuota terbatas maka akan masuk ke waiting list yang dapat berubah statusnya apabila ada peserta yang mengundurkan diri.</li><li>6. Pemohon mengikuti Kegiatan Promosi<ol style="list-style-type: none"><li>a. apabila pemohon yang sudah terpilih menjadi peserta ingin mengundurkan diri, harus mengkonfirmasikan kepada Kementerian Pariwisata;</li><li>b. jika ada peserta final yang mengundurkan diri melewati batas waktu yang ditentukan atau tidak hadir pada saat yang ditentukantampa alasan yang mendesak (<i>force majeure</i>), akan</li></ol></li></ol>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>dikenakan pinalti sesuai dengan aturan atau kesepakatan yang berlaku. yaitu tidak diizinkan mengikuti seluruh kegiatan pemasaran yang difasilitasi oleh Kementerian Pariwisata selama periode tertentu; dan</p> <p>c. pemohon bersedia mengikuti tata tertib dan aturan pada saat pelaksanaan kegiatan yang telah disampaikan.</p> <p>7. Pemohon melaporkan hasil dan evaluasi kegiatan promosi sebagai bahan evaluasi untuk pelaksanaan kegiatan promosi kedepan.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pemohon menerima konfirmasi keikutsertaan sebagai peserta promosi pariwisata yang disampaikan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. informasi mengenai keikutsertaan pada kegiatan promosi kementerian pariwisata; dan</li> <li>2. informasi mengenai waktu dan tempat kegiatan, luas lahan/<i>booth Wonderful Indonesia</i> serta informasi pendukung lainnya yang terkait.</li> </ol>
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan langsung ke Kementerian Pariwisata Biro Komunikasi Gedung Sapta Pesona Lantai 2 Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 17 Jakarta 10110; atau</li> <li>2. menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon 021-3838000;</li> <li>b. <i>contact center</i> Halo <i>Wonderful</i> 08118956767;</li> <li>c. <i>chatbot</i> Halo <i>Wonderful</i>;</li> <li>d. <i>e-mail</i>: <a href="mailto:info@kemenpar.go.id">info@kemenpar.go.id</a> dan/atau <a href="mailto:persuratan@kemenpar.go.id">persuratan@kemenpar.go.id</a>;</li> <li>dan</li> <li>e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>website</i>: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) X: @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOs: SP4N-LAPOR!.</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li><li>2. Peraturan Presiden Nomor 198 Tahun 2024 tentang Kementerian Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 395);</li><li>3. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 3 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan dan Partisipasi Pameran Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1996);</li><li>4. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1);</li></ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. survei berbasis digital;</li><li>2. pesawat telepon;</li><li>3. komputer dan printer;</li><li>4. <i>lift</i>;</li><li>5. <i>e-mail</i>: deputy.marketing2@indonesia.travel</li><li>6. <i>faximile</i> 021-3810362;</li><li>7. nomor telepon pic;</li><li>8. <i>wifi</i>;</li><li>9. jalur khusus pengguna kursi roda;</li><li>10. toilet khusus penyandang disabilitas</li></ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan pariwisata.</li><li>2. pegawai yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan.</li><li>3. pegawai yang memiliki pengetahuan terkait karakteristik negara atau tempat penyelenggaraan kegiatan.</li></ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. supervisi atasan langsung; dan</li><li>2. dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</li></ol>

5.	Jumlah Pelaksana	Untuk informasi layanan bersifat elektronik ( <i>e-mail</i> ) dilayani paling sedikit oleh 1 (satu) orang pelaksana.
6.	Jaminan Pelayanan	1. layanan informasi keikutsertaan industri pada kegiatan promosi pariwisata diberikan sesuai jadwal kegiatan yang sudah ditentukan; dan 2. informasi diberikan dari unit kerja terkait yang akan berpartisipasi pada kegiatan promosi tersebut.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. rekapitulasi pelayanan penyelenggaraan informasi keikutsertaan industri pada kegiatan promosi pariwisata dalam 1 (satu) tahun; dan 3. Pelaksanaan survei kepuasan secara berkala untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

## 17. Standar Pelayanan Fasilitasi Pendukung Event Daerah

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat dan proposal resmi perihal permintaan fasilitasi Pendukung Event Daerah dapat ditujukan kepada: Deputi Bidang Pengembangan Penyelenggara Kegiatan (Events) Gedung Sapta Pesona, Lantai 22 Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 17 Jakarta 10110 Telepon 021-3838774, <i>Faksimile</i> 021-3810362

<p>2.</p>	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p>	<pre> graph TD     A[Pemohon menyampaikan surat permohonan] -- 1 --&gt; B[Kemenpar/Deputi Bidang Produk Wisata &amp; Penyelenggara Kegiatan (Events)]     B -- 2 --&gt; C[Asisten Deputi Event Daerah]     C -- 3 --&gt; D[Telaah proposal]     D -- 4 --&gt; E[Jika disetujui, tindak lanjut dukungan akan dilaksanakan oleh Tim Kerja terkait]     </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyampaikan surat resmi permintaan fasilitasi yang menjelaskan mengenai surat permohonan, proposal kegiatan, dan rincian bentuk dukungan yang dibutuhkan.</li> <li>2. Menteri/Deputi memberikan disposisi kepada Satuan Kerja yang berwenang dalam memberikan fasilitasi yang dibutuhkan yaitu berupa Pendukung Event Daerah.</li> <li>3. Asisten Deputi Event Daerah yang mendapat disposisi akan menindaklanjuti dengan menugaskan Tim Kerja/Petugas untuk menelaah proposal.</li> <li>4. Jika disetujui, tindak lanjut dukungan akan dilaksanakan oleh Tim Kerja terkait dengan berkoordinasi dengan Penyelenggara Kegiatan mengenai Pendukung Event Daerah.</li> </ol>
<p>3.</p>	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p>	<p>Permohonan pendukung Event Daerah dapat disampaikan paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum kegiatan berlangsung. Informasi/jawaban mengenai dapat disetujui atau tidaknya permohonan fasilitasi akan disampaikan minimal 1 (satu) sampai dengan 10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Asisten Deputi Event Daerah.</p>

4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Dukungan fasilitasi berupa pendukung event daerah antara lain: 1. perencanaan dan pendampingan kegiatan; 2. sarana dan prasarana kegiatan; 3. pengisi acara kegiatan; 4. promosi kegiatan; 5. pelaksana kegiatan; dan 6. riset dan data kegiatan.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Pengembangan Penyelenggara Kegiatan (Events) Gedung Sapta Pesona Jalan Medan Merdeka Barat No. 17 Jakarta 10110; atau 2. menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi langsung via: a. telepon 021-3838000; b. <i>contact center</i> Halo Wonderful 08118956767; c. <i>chatbot</i> Halo Wonderful; d. e-mail <a href="mailto:sisupar@kemenpar.go.id">sisupar@kemenpar.go.id</a> , <a href="mailto:info@kemenpar.go.id">info@kemenpar.go.id</a> dan/atau <a href="mailto:persuratan@kemenpar.go.id">persuratan@kemenpar.go.id</a> ; dan e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) <i>website</i> : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) X: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOs: SP4N-LAPOR!.

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*):


NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4966) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);</li> <li>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);</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 198 Tahun 2024 tentang Kementerian Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 395);</li> <li>4. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1).</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ruang tamu dengan <i>air conditioner</i> (AC), meja, kursi;</li> <li>2. ruang pertemuan;</li> <li>3. komputer dan printer;</li> <li>4. telepon 021-3838774;</li> <li>5. <i>e-mail</i>: eventdaerah@indonesia.travel atau direktorateventdaerah@gmail.com;</li> <li>6. <i>lift</i>;</li> <li>7. <i>wifi</i>;</li> <li>8. ruang penyimpanan arsip aktif;</li> <li>9. toilet khusus penyandang disabilitas; dan</li> <li>10. jalur khusus pengguna kursi roda.</li> </ol>

3.	Kompetensi Pelaksana	Pegawai yang memiliki kompetensi dalam menanggapi, mengelola dan menyediakan dukungan/fasilitas sesuai dengan unit kerja terkait.
4.	Pengawasan Internal	1. supervisi atasan langsung; dan 2. dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang pegawai dari Asisten Deputi Event Daerah.
6.	Jaminan Pelayanan	Dukungan penyelenggaraan event daerah ataupun fasilitas lain yang dibutuhkan pemohon (promosi, narasumber, dan lain sebagainya) diberikan sesuai dengan Standar Operasional yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. bentuk pendukung penyelenggaraan event daerah tidak berupa uang tunai dan didistribusikan melalui pihak ketiga yang disetujui Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) Asisten Deputi Event Daerah; dan 2. dukungan promosi kegiatan dapat dipertanggungjawabkan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. rekapitulasi pelayanan fasilitas asisten deputi event daerah di kedeputian bidang pengembangan penyelenggara kegiatan (events)dalam 1 (satu) tahun; dan 3. pelaksanaan survei kepuasan secara berkala untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

#### 18. Standar Pelayanan Fasilitas Pendukung Event Nasional

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat dan proposal resmi perihal permintaan fasilitas Pendukung Event Nasional dapat ditujukan kepada: Menteri Pariwisata Gedung Sapta Pesona, Lantai 16

		<p>Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 17                  Jakarta 10110  <i>email</i> : tu.menteri@kemenpar.go.id</p>
<p>2.</p>	<p>Sistem,                  Mekanisme,                  dan Prosedur</p>	 <pre>                 graph TD                 A[Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan beserta lampiran yang ditujukan kepada Menteri] --&gt; B[Surat diterima dan didisposisi oleh Menteri kepada Deputy 5]                 B --&gt; C[Surat diterima dan didisposisi oleh Deputy kepada Asdep Event Nasional]                 C --&gt; D[Surat diterima dan ditelaah oleh Asdep Event Nasional dan disampaikan kembali kepada Menteri untuk mohon arahan tindaklanjut sesuai atau tidak sesuai usulan rekomendasi]                 D --&gt; E[Disposisi Menteri untuk diketahui]                 D --&gt; F[Disposisi Menteri untuk ditindaklanjuti]                 F --&gt; G[Disposisi Deputy kepada Asdep Event Nasional untuk ditindaklanjuti]                 G --&gt; H[Asdep Event Nasional menindaklanjuti disposisi permohonan dukungan]                 H --&gt; I[Penerima layanan menerima surat jawaban belum dapat berpartisipasi]                 H --&gt; J[Penerima layanan menerima surat jawaban, kemudian berkoordinasi dengan Tim Kerja terkait]                 </pre> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyampaikan surat resmi permintaan fasilitasi yang menjelaskan mengenai surat permohonan, proposal kegiatan, dan rincian bentuk dukungan yang dibutuhkan.</li> <li>2. Menteri memberikan disposisi kepada Satuan Kerja yang berwenang dalam memberikan fasilitasi yang dibutuhkan yaitu berupa Pendukung Event Nasional.</li> <li>3. Deputy Bidang Pengembangan Penyelenggara Kegiatan (Events) mendisposisi kepada Asisten Deputy Event Nasional.</li> <li>4. Asisten Deputy Event Nasional yang mendapat disposisi akan menindaklanjuti dengan menugaskan Tim Kerja/Petugas</li> </ol>

		<p>untuk menelaah proposal dan menyampaikan kembali hasil telaah kepada Menteri.</p> <p>5. Menteri menyampaikan disposisi kepada Deputi Bidang Pengembangan Kegiatan (Events) untuk ditindaklanjuti sesuai dengan disposisi.</p> <p>6. Deputi Bidang Pengembangan Penyelenggara Kegiatan (Events) mendisposisi kepada Asisten Deputi Event Nasional.</p> <p>7. Asisten Deputi Event Nasional menindaklanjuti disposisi permohonan pendukung sesuai dengan arahan dan hasil telaah.</p> <p>8. Jika tidak memenuhi syarat, Tim Kerja terkait akan mengirimkan surat balasan ke penerima layanan.</p> <p>9. Jika memenuhi syarat, tindak lanjut pendukung akan dilaksanakan oleh Tim Kerja terkait dengan berkoordinasi dengan Penyelenggara Kegiatan mengenai Pendukung Event Nasional.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Permohonan pendukung Event Nasional disampaikan paling lama 1 (satu) Tahun sebelum kegiatan berlangsung. Telaah permohonan dukungan akan kami tindak lanjuti dalam jangka waktu 1 (satu) sampai dengan 10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Asisten Deputi Event Nasional.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	<p>Dukungan fasilitasi berupa pendukung event nasional antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. rekomendasi penyelenggaraan kegiatan;</li> <li>2. sarana dan prasarana kegiatan; dan</li> <li>3. promosi kegiatan.</li> </ol>
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	<p>Pelayanan Publik terkait penanganan, pengaduan, saran dan masukan/apresiasi dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan Pelayanan dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. datang/hadir langsung ke Kementerian Pariwisata</li> </ol>

		<p>Biro Komunikasi Gedung Sapta Pesona Lantai 2 Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 17 Jakarta 10110; atau</p> <p>2. menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p> <p>a. telepon 021-3838000; b. <i>contact center</i> Halo Wonderful 08118956767; c. <i>chatbot</i> Halo Wonderful; d. <i>e-mail</i>: <a href="mailto:sisupar@kemenpar.go.id">sisupar@kemenpar.go.id</a>, <a href="mailto:info@kemenpar.go.id">info@kemenpar.go.id</a>, <a href="mailto:asdepeventnasiona@gmail.com">asdepeventnasiona@gmail.com</a> dan/atau <a href="mailto:persuratan@kemenpar.go.id">persuratan@kemenpar.go.id</a>; dan e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>1) <i>website</i>: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) X: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOs: SP4N- LAPOR!.</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataa (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4966) ) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);</p> <p>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);</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 198 Tahun 2024 tentang Kementerian</p>

		<p>Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 395);</p> <p>4. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1).</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ruang tamu dengan <i>air conditioner</i> (AC), meja, kursi;</li><li>2. ruang pertemuan;</li><li>3. komputer dan printer;</li><li>4. surel: asdepeventnasional@gmail.com;</li><li>5. <i>lift</i>;</li><li>6. <i>wifi</i>;</li><li>7. ruang penyimpanan arsip aktif;</li><li>8. toilet khusus penyandang disabilitas; dan</li><li>9. jalur khusus pengguna kursi roda.</li></ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi dalam menanggapi, mengelola dan menyediakan dukungan/fasilitas sesuai dengan unit kerja terkait.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. supervisi atasan langsung; dan</li><li>2. dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat.</li></ol>
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang pegawai dari Asisten Deputi Event Nasional.
6.	Jaminan Pelayanan	Dukungan penyelenggaraan event nasional ataupun fasilitas lain yang dibutuhkan pemohon (promosi, narasumber, dan lain sebagainya) diberikan sesuai dengan Standar Operasional yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bentuk pendukung penyelenggaraan event nasional tidak berupa uang tunai dan didistribusikan melalui pihak ketiga yang disetujui Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) Asisten Deputi Event Nasional; dan</li><li>2. Dukungan promosi kegiatan dapat dipertanggungjawabkan.</li></ol>

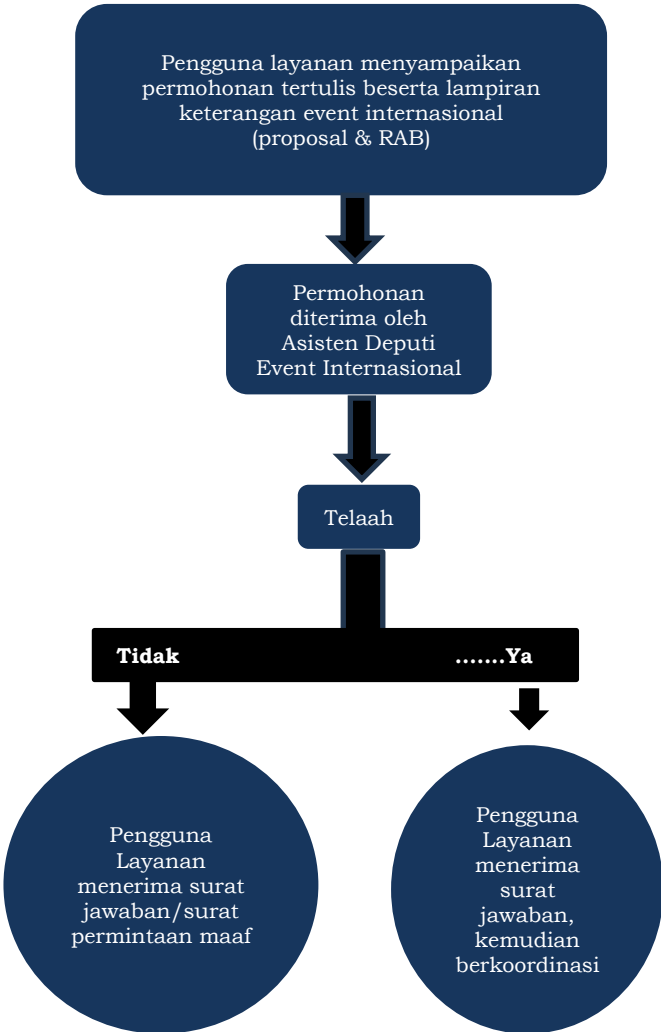
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>2. rekapitulasi pelayanan fasilitasi asisten deputi event nasional di kedeputian bidang pengembangan penyelenggara kegiatan (events)dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>3. pelaksanaan survei kepuasan secara berkala untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>
----	----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

19. Standar Pelayanan Fasilitasi Pendukung Event Internasional

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan membuat surat permohonan fasilitasi pendukung event internasional secara tertulis yang berisi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat e-mail;</li> <li>b. mencantumkan maksud dan tujuan permohonan;</li> <li>c. melampirkan proposal event internasional dan RAB event internasional.</li> </ol> </li> <li>2. Surat fisik dapat dikirim atau pun diantar langsung ke Kementerian Pariwisata atau bisa juga berupa <i>soft file</i> melalui surel ditujukan ke salah satu pilihan alamat berikut ini: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menteri Pariwisata Gedung Sapta Pesona Lantai 16 Jl. Medan Merdeka Barat No. 17 Jakarta Pusat Surel: <a href="mailto:menpar@indonesia.travel">menpar@indonesia.travel</a> Deputi Bidang Pengembangan Penyelenggara Kegiatan (Events) Gedung Sapta Pesona Lantai 22 Jl. Medan Merdeka Barat No. 17 Jakarta Pusat</li> </ol> </li> </ol>

		<p><i>e-mail:</i> <a href="mailto:deputi6.tu@gmail.com">deputi6.tu@gmail.com</a></p> <p>b. Asisten Deputi Event Internasional Gedung Sapta Pesona Lantai 4 Jl. Medan Merdeka Barat No. 17 Jakarta Pusat</p> <p><i>e-mail:</i> <a href="mailto:internationalevents@indonesia.travel">internationalevents@indonesia.travel</a> atau <a href="mailto:asdepeventinternasional@gmail.com">asdepeventinternasional@gmail.com</a></p> <p>3. Pengguna layanan menunggu hasil telaah terhadap surat permohonan beserta lampiran proposal dan RAB event internasional, di mana:</p> <p>a. jika hasil telaah direkomendasikan untuk didukung, maka pengguna layanan akan menerima surat jawaban yang menginformasikan detail yang akan didukung. Dukungan dapat berupa promosi, narasumber, sarana &amp; prasarana dan lain sebagainya sesuai dengan hasil telaah.</p> <p>b. jika hasil telaah direkomendasikan untuk tidak didukung, maka pengguna layanan akan menerima surat jawaban yang menginformasikan bahwa pendudukan event internasional yang diajukan belum dapat didukung.</p> <p>4. Bagi permohonan fasilitasi pendudukan event internasional yang didukung, maka selanjutnya Pengguna Layanan akan dihubungi oleh tim/pegawai dari Asisten Deputi Event Internasional untuk dilakukan koordinasi lebih lanjut mengenai teknis pendudukan event.</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Melalui permohonan tertulis (dengan surat fisik maupun <i>email</i>).</p>  <pre>graph TD; A[Pengguna layanan menyampaikan permohonan tertulis beserta lampiran keterangan event internasional (proposal &amp; RAB)] --&gt; B[Permohonan diterima oleh Asisten Deputi Event Internasional]; B --&gt; C[Telaah]; C --&gt; D[Tidak]; C --&gt; E[.....Ya]; D --&gt; F((Pengguna Layanan menerima surat jawaban/surat permintaan maaf)); E --&gt; G((Pengguna Layanan menerima surat jawaban, kemudian berkoordinasi));</pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Kementerian atau Deputi Bidang Pengembangan Penyelenggara Kegiatan (Events) atau Asisten Deputi Event Internasional;</li><li>2. Pengguna layanan menunggu hasil telaah terhadap surat permohonan, di mana:<ol style="list-style-type: none"><li>a. jika hasil telaah direkomendasikan untuk didukung, maka pengguna layanan akan menerima surat jawaban yang menginformasikan detail yang akan didukung. Dukungan dapat berupa promosi, narasumber, sarana dan prasarana dan lain sebagainya sesuai dengan hasil telaah.</li><li>b. jika hasil telaah direkomendasikan untuk tidak</li></ol></li></ol>
----	---------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>didukung, maka pengguna layanan akan menerima surat jawaban yang menginformasikan bahwa pendudukan event internasional yang diajukan belum dapat didukung.</p> <p>3. Bagi permohonan fasilitasi pendudukan event internasional yang didukung, maka selanjutnya Pengguna Layanan akan dihubungi oleh tim/pegawai dari Asisten Deputi Event Internasional untuk dilakukan koordinasi lebih lanjut mengenai teknis pendudukan event.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Permohonan dukungan penyelenggaraan event internasional agar disampaikan minimal 3/6 (tiga/Enam) bulan sebelum waktu penyelenggaraan sedangkan dukungan dalam promosi kegiatan disampaikan minimal 1/3 (satu/tiga) bulan sebelum waktu penyelenggaraan event.</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 Asisten Deputi Event Internasional.</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Dukungan penyelenggaraan kegiatan event internasional ataupun fasilitasi lain yang dibutuhkan pemohon (promosi, sarana dan prasarana, dan lain sebagainya).
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>1. Pelayanan Publik terkait pengaduan dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>2. Pelayanan dilakukan melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!), aplikasi <i>Halo Wonderful</i> pada situs web resmi Kementerian Pariwisata <a href="http://www.kemenpar.go.id">www.kemenpar.go.id</a> atau <a href="http://ppid.kemenpar.go.id">ppid.kemenpar.go.id</a>;</p>

		Atau datang/hadir langsung ke Kementerian Pariwisata Biro Komunikasi di Gedung Sapta Pesona Lantai 2 Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 17 Jakarta 10110 contact center 08118956767 e-mail: <a href="mailto:info@kemenpar.go.id">info@kemenpar.go.id</a> dan/atau <a href="mailto:persuratan@kemenpar.go.id">persuratan@kemenpar.go.id</a> .
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856).</li><li>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);</li><li>3. Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2024 tentang Kementerian Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 395);</li><li>4. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 1).</li></ol>

2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ruang tamu dengan <i>air conditioner</i> (AC), meja, kursi;</li><li>2. ruang pertemuan;</li><li>3. komputer dan printer;</li><li>4. telepon: 021-3838774;</li><li>5. <i>email</i>: internationalevents@indonesia.trave1 atau asdepeventinternasional@gmail.com;</li><li>6. <i>wifi</i>;</li><li>7. ruang penyimpanan arsip aktif;</li><li>8. toilet khusus difabel; dan</li><li>9. jalur khusus pengguna kursi roda</li></ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	Pegawai yang memiliki kompetensi dalam menanggapi, mengelola dan menyediakan dukungan/fasilitas sesuai dengan unit kerja terkait.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. supervisi atasan langsung; dan</li><li>2. dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat.</li></ol>
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang pegawai dari Asisten Deputi Event Internasional.
6.	Jaminan Pelayanan	Dukungan penyelenggaraan event internasional ataupun fasilitas lain yang dibutuhkan pemohon (promosi, narasumber, dan lain sebagainya) diberikan sesuai dengan Standar Operasional yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. bentuk pengukungan penyelenggaraan event internasional tidak berupa uang tunai dan didistribusikan melalui pihak ketiga yang disetujui pejabat pembuat komitmen (PPK) asisten deputi event internasional; dan</li><li>2. dukungan promosi kegiatan dapat dipertanggungjawabkan.</li></ol>

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li><li>2. rekapitulasi pelayanan fasilitasi asisten deputy event internasional dalam 1 (satu) tahun; dan</li><li>3. pelaksanaan survei kepuasan secara berkala untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li></ol>
----	----------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

MENTERI PARIWISATA  
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

WIDIYANTI PUTRI

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Umum dan Hukum,



Sigit Joko Poernomo

SALINAN  
LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN MENTERI PARIWISATA  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR SK/77/HK.01.02/MP/2025  
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.

WIDIYANTI PUTRI

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Umum dan Hukum,



Sigit Joko Poernomo