



PEMERINTAH KOTA PANGKALPINANG
DINAS PARIWISATA

Gedung Bubung Tiga, Jalan Rasakunda Kelurahan Sriwijaya Kecamatan Girimaya,
Kota Pangkalpinang (33143)

Telepon/Faksimili (0717) 439175 / 437323 Email: tic.pangkalpinang@gmail.com

Website : www.wonderful.pangkalpinangkota.go.id

KEPUTUSAN

**KEPALA DINAS PARIWISATA KOTA PANGKALPINANG
NOMOR 090.1 TAHUN 2021**

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PENGADUAN
PADA DINAS PARIWISATA KOTA PANGKALPINANG**

KEPALA DINAS PARIWISATA KOTA PANGKALPINANG,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, b. setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;

bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan pengaduan dengan Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Kota Pangkalpinang;

Mengingat : a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeradan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan; c. Peraturan Menteri/Kepala Lembaga yang bersangkutan/terkait; d. Peraturan daerah Kota Pangkalpinang No.13 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kota Pangkalpinang; e. Peraturan Walikota No.15 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unsur Pelaksana Teknis Perangkat Daerah Kota Pangkalpinang.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

- PERTAMA** : Standar pelayanan pada Dinas Pariwisata Kota Pangkalpinang sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar pelayanan pada Dinas Pariwisata Kota Pangkalpinang meliputi ruang lingkup pelayanan:
- a. barang,
 - b. jasa, dan
 - c. administratif.
- KETIGA** : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pangkalpinang
pada tanggal 01 Oktober 2021

Pit. KEPALA DINAS PARIWISATA
KOTA PANGKALPINANG,



WYDIA KEMALA SARI, ST, MS.i
PEMBINA
NIP 197202152005012006

Lampiran : Kepala Dinas Pariwisata
 Kota Pangkalpinang
 Nomor : 090.1 Tahun 2021
 Tanggal : 01 Oktober 2021

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit Penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.


B. STANDAR PELAYANAN

Pelayanan Pengaduan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara; 2. Undang-undang No.32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-undang No. 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah; 4. Undang-undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah No.2 Tahun 2018 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Minimal; 7. Peraturan Presiden No.76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi No. 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Penerapan Stsnda Pelayanan; 9. Peraturan daerah Kota Pangkalpinang No.13 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kota Pangkalpinang 10. Peraturan Walikota No. 15 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengaduan secara lisan maupun tertulis 2. Identitas resmi pengadu (KTP/SIM)
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A([PELANGGAN]) --> B[UNIT/TIM PENGADUAN MASYARAKAT] B --> C[KONFIRMASI DAN PENYELESAIAN KOMPLAIN] C --> D[DISTRIBUSI KE BIDANG TERKAIT] D --> E[PENYAMPAIAN TANGGAPAN] E --> F[PENGARSIAPAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT] </pre>

		<p>Sistem, mekanisme dan prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan menyampaikan pengaduannya secara lisan dan tertulis ke tim pengaduan Dinas Pariwisata Kota Pangkalpinang 2. Petugas pengaduan menerima dan mencatat pengaduan 3. Petugas mengkonfirmasi dan menyelesaikan pengaduan sesuai dengan levelnya 4. Pengaduan di distribusikan ke bidang terkait untuk dilakukan penelusuran/penanganan lebih lanjut 5. Penyampaian tanggapan kepada pelanggan 6. Pengarsipan dan rencana tindak lanjut di tim pengaduan.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu 6 hari kerja (maksimal 6 hari kerja tergantung level komplain)
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/biaya pelayanan gratis
6.	Produk pelayanan	Informasi pengaduan
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seperangkat alat tulis 2. Seperangkat PC
8.	Kompetesi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami sistem, baik secara manual maupun melalui teknologi informasi 2. Cakap dan komunikatif serta memiliki ketelitian, kecekatan, keramahan dan integritas yang tinggi
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan melalui supervisi langsung secara berjenjang mulai dari Kepala Dinas, Sekretaris/Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian/Kepala Seksi, Staf
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung maupun melalui tulisan yang dimasukkan ke kotak saran pada Dinas Pariwisata Kota Pangkalpinang 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: SMS : 081271236625 email : dispar@pangkalpinangkota.go.id
11.	Jumlah pelaksana	Tim pengaduan masyarakat
12.	Jaminan pelayanan	Formulir pengaduan, arsip elektronik
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayan pengaduan masyarakat dilakukan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan peraturan yang berlaku
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi penerapan standar pelayanan pengaduan masyarakat dilakukan setelah selesainya proses pengaduan 2. Hasil evaluasi akan ditindaklanjuti dalam bentuk perbaikan mekanisme manajemen pelayanan pengaduan masyarakat

Pt. KEPALA DINAS PARIWISATA
KOTA PANGKALPINANG,


WYDIA KEMALA SARI, ST, MS.i
PEMBINA
NIP 197202152005012006