



**MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/
KEPALA BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA**

SALINAN

PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/
KEPALA BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 18 TAHUN 2020

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/
BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/
KEPALA BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
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 dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, perlu disusun standar pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif;
 - b. bahwa Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 9 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata dan Peraturan Kepala Badan Ekonomi Kreatif Nomor 9 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Ekonomi Kreatif sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan sehingga perlu diganti;

- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif;

- Mengingat :
1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
 3. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. 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);
 6. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2019 tentang Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 269);
 7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2019 tentang Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 270);
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

9. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 62);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/KEPALA BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini, yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
3. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang dibentuk berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan untuk kegiatan Pelayanan Publik.
4. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

5. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di lingkungan Kementerian.
6. Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata dan tugas pemerintahan di bidang ekonomi kreatif.
7. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata dan tugas pemerintahan di bidang ekonomi kreatif.

Pasal 2

Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian disusun berdasarkan prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan berkeadilan.

Pasal 3

Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian meliputi:

- a. layanan informasi publik yang terkait dengan kepariwisataan dan ekonomi kreatif;
- b. layanan konsultasi/audiensi kepariwisataan dan ekonomi kreatif;
- c. layanan penyediaan narasumber kepariwisataan dan ekonomi kreatif;
- d. layanan konsultasi dana alokasi khusus;
- e. layanan pengajuan magang/praktek kerja lapangan;
- f. layanan fasilitasi bidang produk wisata dan penyelenggaraan kegiatan (*events*);
- g. layanan penyelenggaraan informasi keikutsertaan industri pada kegiatan promosi pariwisata dan ekonomi kreatif; dan
- h. layanan penyelenggaraan informasi fasilitasi pelaku ekonomi kreatif pada kegiatan Kementerian.

Pasal 4

- (1) Pimpinan unit kerja Eselon I, pimpinan Unit Pelaksana Teknis Perguruan Tinggi Pariwisata, dan pimpinan Badan Pelaksana

Otorita bertanggungjawab melaksanakan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenang masing-masing.

- (2) Selain pejabat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Menteri atau Wakil Menteri dapat menandatangani Maklumat Pelayanan.

Pasal 5

- (1) Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 6

- (1) Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian dilaksanakan sesuai dengan komponen Standar Pelayanan yang meliputi:
 - a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, meliputi:
 1. persyaratan;
 2. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 3. jangka waktu pelayanan;
 4. biaya/tarif;
 5. produk pelayanan; dan
 6. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
 - b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi, meliputi:
 1. dasar hukum;
 2. sarana dan prasarana dan/atau fasilitas;
 3. kompetensi pelaksana;
 4. pengawasan internal;
 5. jumlah pelaksana;
 6. jaminan pelayanan;
 7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
 8. evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Rincian mengenai komponen Standar Pelayanan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran II

yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 7

- (1) Dalam hal pemangku kepentingan menyampaikan permohonan Pelayanan Publik selain jenis layanan yang diberikan oleh Kementerian, PPID memberitahukan kepada pemangku kepentingan yang bersangkutan.
- (2) Pemberitahuan PPID sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan secara manual maupun elektronik.

Pasal 8

- (1) PPID diberikan penghargaan apabila berprestasi dalam melaksanakan Standar Pelayanan Publik di lingkungan unit kerja Kementerian.
- (2) PPID diberikan sanksi apabila terjadi Pelayanan Publik yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik.
- (3) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan dalam bentuk sertifikat penghargaan dari atasan PPID.
- (4) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan dalam bentuk peringatan lisan hingga tertulis dari atasan PPID.

Pasal 9

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku:

1. Peraturan Badan Ekonomi Kreatif Nomor 9 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Ekonomi Kreatif (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1733); dan
2. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 9 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 851),
dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 10

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 16 Desember 2020

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI
KREATIF/KEPALA BADAN PARIWISATA
DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

WISHNUTAMA KUSUBANDIO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 22 Desember 2020

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

Ttd.

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2020 NOMOR 1587

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Umum dan hukum,


Dessy Ruhati

NIP 19681103 199403 2 001

LAMPIRAN I
PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN
EKONOMI KREATIF/KEPALA BADAN
PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 18 TAHUN 2020
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN KEMENTERIAN PARIWISATA
DAN EKONOMI KREATIF/BADAN
PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF

MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK
KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/
BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF

Kami Pejabat dan Pegawai Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif berupaya dengan sungguh-sungguh untuk:

1. menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan Publik 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 DAN EKONOMI
KREATIF/KEPALA BADAN PARIWISATA
DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

WISHNUTAMA KUSUBANDIO

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Umum dan Hukum,


Dessy Ruhati
NIP 19681103 199403 2 001

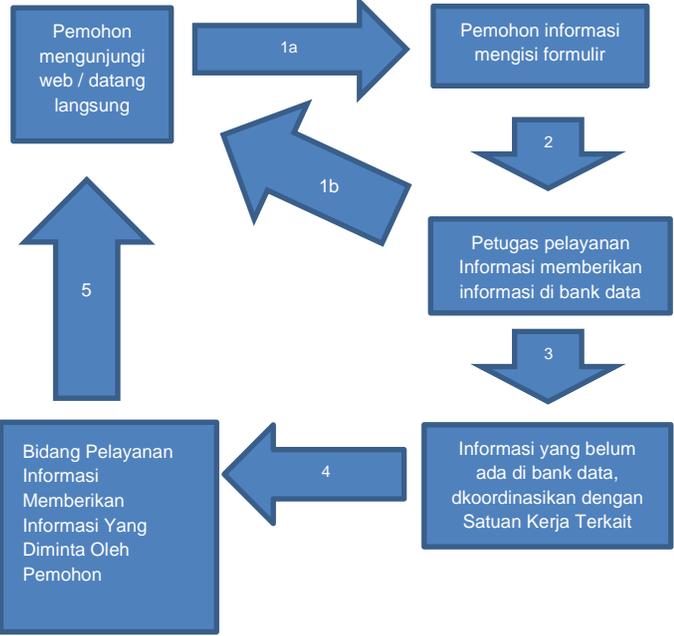


LAMPIRAN II
PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN
EKONOMI KREATIF/KEPALA BADAN
PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 18 TAHUN 2020
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PARIWISATA
DAN EKONOMI KREATIF/BADAN PARIWISATA
DAN EKONOMI KREATIF

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/
BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF

1. Standar Pelayanan Informasi Publik yang Terkait Dengan Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif
 - A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Masyarakat/Perorangan; Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)/Organisasi kemasyarakatan; Wartawan/Organisasi Profesi; Pegawai Instansi; dan Instansi Pemerintah: <ol style="list-style-type: none">1. menyampaikan surat permohonan tertulis melalui surat elektronik (<i>e-mail</i>) atau situs web Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif; atau2. dapat secara langsung hadir di Kantor Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.3. menelfon ke nomor (021) 3838899

<p>2.</p>	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p>	 <pre>graph TD; A[Pemohon mengunjungi web / datang langsung] -- 1a --> B[Pemohon informasi mengisi formulir]; B -- 2 --> C[Petugas pelayanan Informasi memberikan informasi di bank data]; C -- 3 --> D[Informasi yang belum ada di bank data, dikoordinasikan dengan Satuan Kerja Terkait]; D -- 4 --> E[Bidang Pelayanan Informasi Memberikan Informasi Yang Diminta Oleh Pemohon]; E -- 5 --> A; C -- 1b --> A;</pre> <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon dapat mengunjungi situs web www.kemenparekraf.go.id atau datang langsung ke Biro Komunikasi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif untuk mengajukan permintaan informasi.2. Pemohon diwajibkan mengisi formulir permintaan informasi di meja pusat informasi yang berada di: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Gedung Sapta Pesona Lantai 2 Biro Komunikasi Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 17 Jakarta 10110 Telp. 021 3838899 Contact Center : 08118956767 Email: info@kemenparekraf.go.id Situs Web: www.kemenparekraf.go.id; www.ppid.kemenparekraf.go.id
-----------	--	--

		<p>Jam Operasional:</p> <p>Senin-Kamis: pukul 08.00-16.00 WIB</p> <p>Jumat: pukul 08.00-16.30 WIB</p> <p>Sabtu-Minggu & Hari Libur : Libur</p> <p>Jam Istirahat:</p> <p>Senin-Kamis: pukul 12.00-13.00 WIB</p> <p>Jum'at: pukul 11.30-13.30 WIB</p> <p>Atau Pemohon dapat mengisi formulir permohonan informasi melalui situs web www.ppid.kemenparekraf.go.id yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none">a. data diri yaitu: nama, alamat, nomor telepon, nomor identitas, fotokopi/ hasil scan identitas diri.b. data mengenai informasi yang diminta: hal (subyek), sumbernya, format informasi (lisan, <i>soft copy</i> atau <i>hard copy</i>), serta alasannya. <p>3. Formulir Permintaan Informasi diserahkan kepada Bagian Pelayanan Informasi dan pemohon mendapatkan nomor pendaftaran.</p> <p>4. a. Jika informasi tersedia di bank data dan situs web www.kemenparekraf.go.id dan www.ppid.kemenparekraf.go.id, serta bukan merupakan informasi yang dikecualikan, Bagian Pelayanan Informasi segera menyampaikan informasi yang diminta kepada Pemohon dan mendokumentasikan tindakan yang telah dilakukan dalam Pendaftaran Permintaan Informasi.</p> <p>b. Jika informasi tersebut termasuk dalam informasi yang dikecualikan, Bagian Pelayanan Informasi akan</p>
--	--	--

		<p>memberikan keterangan bahwa informasi tersebut tidak dapat diberikan.</p> <p>5. Jika informasi tidak tersedia dalam daftar informasi publik yang terdapat pada bank data maupun situs web, maka Bagian Pelayanan Informasi dapat berkoordinasi dengan satuan kerja terkait sesuai permohonan informasi publik yang diajukan oleh pemohon.</p> <p>6. Pemohon dapat mengambil atau memperoleh informasi yang dibutuhkannya pada waktu yang telah ditetapkan dengan menunjukkan/ mencantumkan salinan surat permohonan informasi dan tanda pengenal.</p> <p>7. Dokumen yang tidak diambil sampai tenggang waktu berakhir diserahkan kepada Bagian Pelayanan Informasi untuk diarsipkan.</p> <p>8. Pemohon informasi publik akan mendapatkan kompensasi bila terjadi Standar Pelayanan Publik yang tidak sesuai. Bentuk kompensasi yang diberikan adalah:</p> <ul style="list-style-type: none">a. memberikan pelayanan publik yang lebih baik, cepat, tepat dan akuntabel;b. mendapatkan souvenir Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/ Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
--	--	--

3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Permohonan Langsung: Informasi yang jawabannya terdapat di aplikasi bank data dan situs web Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dapat diberikan saat itu juga.</p> <p>2. Permohonan informasi yang tidak tersedia dalam bank data maupun situs web akan di proses dalam waktu 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya permohonan informasi secara tertulis, dan dapat diperpanjang 3 (tiga) hari kerja dengan surat pemberitahuan apabila dipersiapkan informasi yang dibutuhkan.</p>
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Informasi yang terkait ruang lingkup tugas dan fungsi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
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 <i>Halo Wonderful</i> pada situs web resmi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif www.kemenparekraf.go.id atau ppid.kemenparekraf.go.id; Atau datang/hadir langsung ke Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif di Gedung Sapta Pesona Lantai 2 Biro Komunikasi Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 17 Jakarta 10110</p>

		Telp. 021-3838899 Contact Center 08118956767 Surat Elektronik: info@kemenparekraf.go.id dan/atau persuratan@kemenparekraf.go.id
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;6. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pariwisata;7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik;8. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi <i>Halo Wonderful</i>; 2. <i>Microsite</i> PPID; 3. Ruang tunggu; (Kursi tamu, Meja, Sofa) 4. Mesin Antrian; 5. Buku Tamu berbasis digital; 6. Survei berbasis digital; 7. Pesawat Telepon; 8. Komputer dan Printer; 9. <i>Scanner</i>; 10. Aplikasi Bank Data; 11. Layar Elektronik Informasi Publik; 12. Layar Elektronik Promosi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif; 13. Toilet; 14. <i>Wifi</i>.
3.	Kompetensi Pelaksana	Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik atau mengelola dan menyediakan data/informasi publik sesuai dengan unit kerja terkait.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Utama.
5.	Jumlah Pelaksana	PPID Utama, PPID Tingkat I, PPID UPT, dan PPID Badan Pelaksana Otorita yang telah ditunjuk.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, kecuali dinyatakan lain.

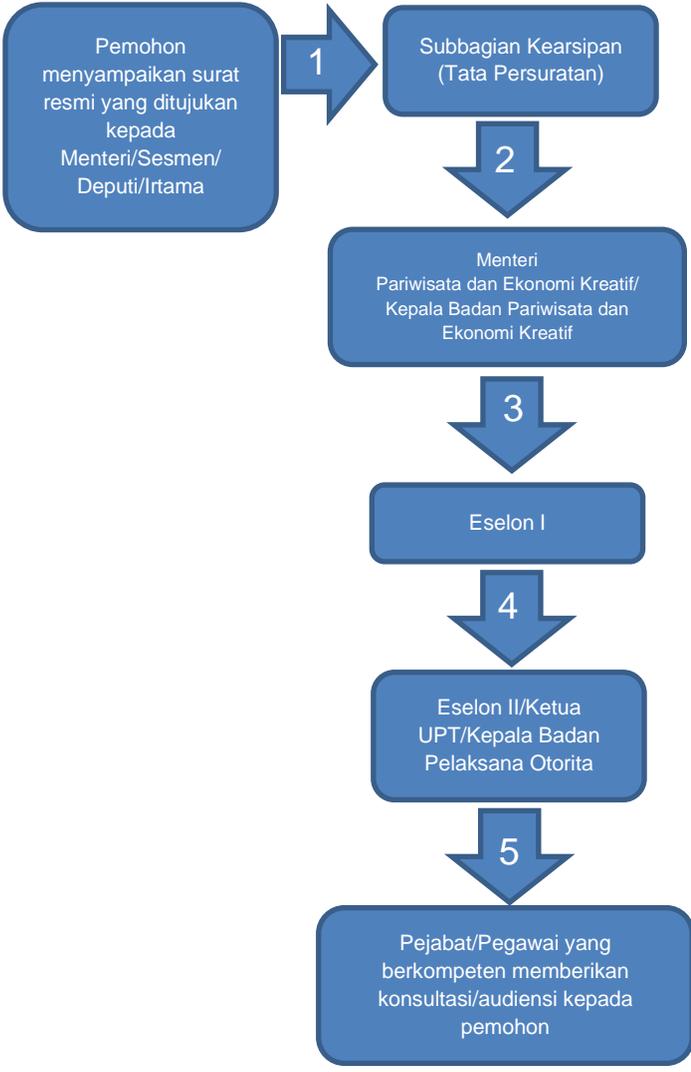
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi laporan pelayanan informasi perbulan; dan 2. Rekapitulasi pelayanan informasi dalam 1 (satu) tahun.

2. Standar Pelayanan Konsultasi/Audiensi Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan:

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

		<p>Tlp: 021-3838120</p> <p>Surat Elektronik: <i>persuratan@kemenparekraf.go.id</i></p> <p>Jam Operasional: Senin-Kamis: pukul 08.00-16.00 WIB Jumat: pukul 08.00-16.30 WIB Sabtu-Minggu & Hari Libur: Libur Jam Istirahat: pukul 12.00-13.00 WIB</p> <p>2. Pemohon datang langsung ke Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (sesuai alamat diatas) dan menyampaikan permohonan konsultasi/audiensi secara jelas sesuai dengan nomor 1 pada persyaratan pelayanan.</p>
--	--	---

<p>2.</p>	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p>	 <pre>graph TD; A[Pemohon menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada Menteri/Sesmen/Deputi/Irtama] -- 1 --> B[Subbagian Kearsipan (Tata Persuratan)]; B -- 2 --> C[Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif]; C -- 3 --> D[Eselon I]; D -- 4 --> E[Eselon II/Ketua UPT/Kepala Badan Pelaksana Otorita]; E -- 5 --> F[Pejabat/Pegawai yang berkompeten memberikan konsultasi/audiensi kepada pemohon];</pre> <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada:<ol style="list-style-type: none">a. Menteri/Kepala Badan;b. Sekretaris Kementerian/Sekretaris Utama;c. Deputi Bidang; dand. Inspektur Utama;melalui Subbagian Kearsipan (Tata Persuratan) Biro Umum dan Hukum.2. a. Apabila surat permohonan ditujukan kepada Menteri/Kepala Badan, Menteri/Kepala Badan menjawab/mendisposisikan surat permohonan kepada Sekretaris Kementerian/Sekretaris Utama, atau Deputi Bidang yang bersangkutan atau Inspektur Utama;
-----------	--	---

		<p>b. Apabila surat permohonan ditujukan/ didisposisikan kepada Sekretaris Kementerian/Sekretaris Utama atau Deputi Bidang atau Inspektur Utama maka yang bersangkutan akan menjawab/mendisposisikan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan konsultasi atau mewakili menerima audiensi.</p> <p>3. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi atau memberikan informasi kepada pemohon.</p> <p>Pemohon yang datang konsultasi secara langsung ke Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dapat melalui Bidang Pelayanan Informasi dan kemudian diarahkan kepada satuan kerja/deputi terkait.</p>
--	--	--

3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi/jawaban pelaksanaan konsultasi/audiensi disampaikan maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Menteri/Kepala Badan atau Sekretaris Kementerian/Sekretaris Utama atau Deputi Bidang yang bersangkutan atau Inspektur Utama.2. Jika pemohon datang langsung ke Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif melalui Bagian Pelayanan Informasi yang akan diteruskan kepada Menteri/Kepala Badan atau Sekretaris Kementerian/Sekretaris Utama atau Deputi Bidang terkait atau Inspektur Utama kemudian pihak terkait dapat memberikan jawaban maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi.
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Untuk konsultasi produk pelayanan berupa saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan.2. Untuk pertemuan audiensi dengan pejabat di Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif untuk melakukan pembahasan terkait permasalahan ataupun topik yang disampaikan kepada pemohon.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan publik terkait pengaduan dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Pelayanan dilakukan melalui aplikasi <i>Halo Wonderful</i> pada situs web resmi

		<p>Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif www.kemenparekraf.go.id atau halo.kemenpar.go.id;</p> <p>Atau datang/hadir langsung ke: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif di Gedung Sapta Pesona Lantai 2 Biro Komunikasi Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 17 Jakarta 10110</p> <p>Surat Elektronik: info@kemenparekraf.go.id dan/atau persuratan@kemenparekraf.go.id</p>
--	--	---

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara.3. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.4. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pariwisata.5. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Pedoman Tata

		<p>Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Pariwisata.</p> <p>6. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang tunggu;2. Mesin Antrian;3. Buku tamu berbasis digital;4. Survei berbasis digital;5. Pesawat Telepon;6. Komputer dan <i>Printer</i>;7. <i>Scanner</i>;8. Layar Elektronik Informasi Publik;9. Layar Elektronik Promosi Pariwisata;10. Toilet;11. <i>Wifi</i>;12. Ruang Pertemuan/rapat;13. Alat Presentasi;14. Notulen; dan15. Foto/video dokumentasi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan pariwisata dan ekonomi kreatif;2. Sumber Daya Manusia yang memiliki wawasan terkait dalam layanan konsultasi/audiensi; dan3. Sumber Daya Manusia yang memiliki perilaku santun dan ramah untuk memberikan konsultasi.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Supervisi atasan langsung; dan2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.

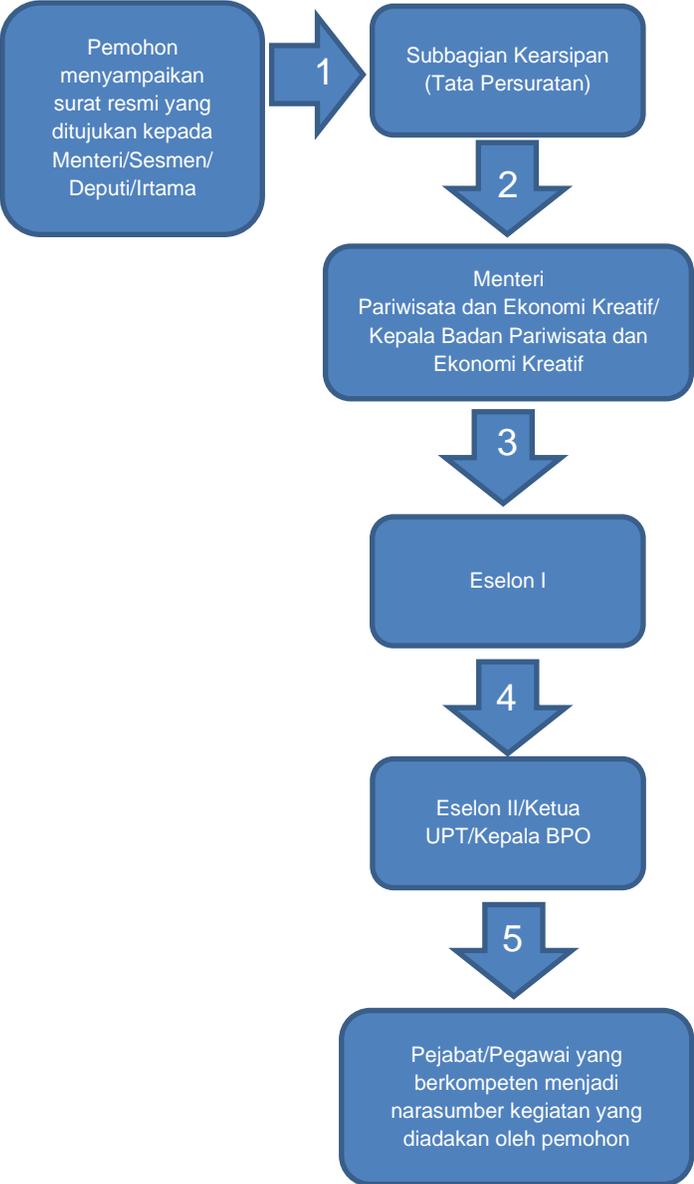
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Untuk konsultasi minimum 2 (dua) orang petugas; dan2. Untuk audiensi minimum 2 (dua) orang petugas.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Layanan konsultasi/audiensi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; dan2. Konsultasi dan audiensi diberikan oleh pejabat/pegawai yang berkompeten di bidangnya.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan minimal per 1 (satu) tahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

3. Standar Pelayanan Penyediaan Narasumber Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Materi dan tujuan penyediaan narasumber kepariwisataan ditujukan sesuai dengan satuan/unit kerja nomenklatur yang berlaku;b. Waktu dan tempat program kegiatan; danc. Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. <p>Ditujukan kepada: Menteri/Kepala Badan atau Sekretaris Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/ Sekretaris Utama Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif c.q. Satuan Unit Kerja/Deputi terkait Gedung Sapta Pesona, Lantai 1 Subbagian Kearsipan (Tata Persuratan) Biro Umum dan Hukum Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 17 Jakarta 10110 Tlp: 021-3838120 Surat Elektronik: persuratan@kemenparekraf.go.id</p> <p>Jam Operasional: Senin-Kamis: pukul 08.00-16.00 WIB Jumat: pukul 08.00-16.30 WIB Sabtu-Minggu & Hari Libur: Libur Jam Istirahat: pukul 12.00-13.00 WIB</p> <p>2. Pemohon datang langsung ke Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (sesuai alamat diatas) dan</p>

		<p>menyampaikan permohonan penyediaan narasumber kepariwisataan dan ekonomi kreatif secara jelas sesuai dengan nomor 1 pada persyaratan pelayanan.</p>
--	--	--

<p>2.</p>	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p>	 <pre>graph TD; A[Pemohon menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada Menteri/Sesmen/Deputi/Irtama] -- 1 --> B[Subbagian Kearsipan (Tata Persuratan)]; B -- 2 --> C[Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif]; C -- 3 --> D[Eselon I]; D -- 4 --> E[Eselon II/Ketua UPT/Kepala BPO]; E -- 5 --> F[Pejabat/Pegawai yang berkompeten menjadi narasumber kegiatan yang diadakan oleh pemohon];</pre> <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada:<ol style="list-style-type: none">a. Menteri/Kepala Badan;b. Sekretaris Kementerian/ Sekretaris Utama;c. Deputi Bidang; ataud. Inspektur Utama.melalui Subbagian Kearsipan (Tata Persuratan) Biro Umum dan Hukum2. a. Apabila surat permohonan ditujukan kepada Menteri/Kepala Badan, Menteri/Kepala Badan menjawab/ mendisposisikan surat permohonan kepada Sekretaris Kementerian/ Sekretaris Utama atau Deputi Bidang
-----------	--	--

		<p>yang bersangkutan atau Inspektur Utama;</p> <p>b. Apabila surat permohonan ditujukan/didisposisikan kepada Sekretaris Kementerian/Sekretaris Utama atau Deputi Bidang atau Inspektur Utama maka yang bersangkutan akan menjawab/mendisposisikan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan konsultasi atau mewakili menerima audiensi.</p> <p>3. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi atau memberikan informasi kepada pemohon.</p> <p>Pemohon yang datang konsultasi secara langsung ke Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dapat melalui Bidang Pelayanan Informasi dan kemudian diteruskan kepada satuan kerja/deputi terkait.</p>
--	--	---

3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi/jawaban pelaksanaan penyediaan narasumber kepariwisataan disampaikan maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Menteri/Kepala Badan atau Sekretaris Kementerian/Sekretaris Utama atau Deputi Bidang yang bersangkutan atau Inspektur Utama.2. Jika pemohon datang langsung ke Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif melalui Bidang Pelayanan Informasi akan meneruskan kepada Menteri/Kepala Badan atau Sekretaris Kementerian/Sekretaris Utama atau Deputi Bidang terkait atau Inspektur Utama. Kemudian pihak terkait dapat memberikan jawaban maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Penugasan narasumber yang berkompeten di bidangnya.2. Materi terkait program yang sesuai kegiatan narasumber yang dimaksud.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan publik terkait pengaduan dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Pelayanan dilakukan melalui aplikasi <i>Halo Wonderful</i> pada situs web resmi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif www.kememparekraf.go.id atau halo.kemenpar.go.id; Atau datang/hadir langsung ke Kementerian Pariwisata dan Ekonomi

		<p>Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif di Gedung Sapta Pesona Lantai 2 Biro Komunikasi Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 17 Jakarta 10110 Surat Elektronik: info@kemenparekraf.go.id dan/atau persuratan@kemenparekraf.go.id</p>
--	--	---

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik2. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara.3. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pariwisata.4. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Pariwisata.5. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.6. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian

		Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif;
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu; 2. Mesin Antrian; 3. Buku tamu berbasis digital; 4. Survey berbasis digital; 5. Pesawat Telepon; 6. Komputer dan Printer; 7. <i>Scanner</i>; 8. Layar Elektronik Informasi Publik; 9. Layar Elektronik Promosi Pariwisata; 10. Toilet; 11. <i>Wifi</i>; 12. Ruang Pertemuan/rapat; 13. Alat Presentasi; 14. Notulen; dan 15. Foto/video dokumentasi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan pariwisata dan ekonomi kreatif; dan 2. Sumber Daya Manusia yang memiliki wawasan terkait dalam program kegiatan narasumber yang dimaksud. 3. Sumber Daya Manusia yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menyampaikan materi dengan baik; dan 4. Sumber Daya Manusia yang memiliki perilaku santun dan ramah untuk memberikan informasi.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; dan 2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimum 2 (dua) orang petugas

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Materi narasumber kepariwisataan dan ekonomi kreatif diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; dan2. Pemilihan narasumber kepariwisataan dan ekonomi kreatif yang berkompeten dibidangnya.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Materi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan2. Narasumber yang menyampaikan materi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung, dibuktikan dengan surat tugas dan disposisi dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan paling sedikit 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

4. Standar Pelayanan Konsultasi Dana Alokasi Khusus (DAK)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none">a. materi dan tujuan konsultasi ditujukan sesuai dengan satuan/unit kerja nomenklatur yang berlaku;b. waktu kunjungan konsultasi; danc. nomor kontak personal yang dapat dihubungi. <p>Ditujukan kepada:</p> <p>Menteri/Kepala Badan atau Sekretaris Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif c.q. Satuan Unit Kerja/Deputi terkait</p> <p>Gedung Sapta Pesona, Lantai 1 Subbagian Kearsipan (Tata Persuratan) Biro Umum dan Hukum Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 17 Jakarta 10110 Tlp: 021-3838120 Surat Elektronik: persuratan@kemenparekraf.go.id Jam Operasional: Senin-Kamis: pukul 07.30-16.00 WIB Jumat: pukul 07.30-16.30 WIB Sabtu-Minggu & Hari Libur: Libur Jam Istirahat: pukul 12.00-13.00 WIB</p> <p>2. Pemohon datang langsung ke Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (sesuai alamat diatas) dan menyampaikan permohonan konsultasi</p>

		<p>secara jelas sesuai dengan nomor 1 pada persyaratan pelayanan.</p> <p>3. Materi konsultasi atau penyampaian surat dapat merujuk pada tugas dan fungsi satuan kerja berikut :</p>										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Satuan Kerja</th> <th>Materi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> Sekretaris Kementerian/ Sekretaris Utama Biro Perencanaan & Keuangan </td> <td> 1. Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Kebutuhan DAK 2. Evaluasi dan Pelaporan Pelaksanaan DAK </td> </tr> <tr> <td> Deputi Bidang Kebijakan Strategis : Direktorat Manajemen Strategis </td> <td> Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional </td> </tr> <tr> <td> Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan: Direktorat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pariwisata </td> <td> Kebijakan Teknis di Bidang Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Pariwisata </td> </tr> <tr> <td> Deputi Bidang Pengembangan Destinasi dan Infrastruktur 1. Direktur Tata Kelola Destinasi Dan Pariwisata Berkelanjutan 2. Direktur Infrastruktur Ekonomi Kreatif 3. Direktur Pengembangan Destinasi Regional I </td> <td> 1. Analisis dan Strategi Pengembangan Destinasi, Manajemen Destinasi (Atraksi dan Pengunjung), Fasilitasi Pengembangan Infrastruktur Dasar dan Publik; dan Aksesibilitas dan Konektivitas Destinasi Pariwisata Berkelanjutan; 2. Kebijakan Teknis di Bidang Infrastruktur </td> </tr> </tbody> </table>	Satuan Kerja	Materi	Sekretaris Kementerian/ Sekretaris Utama Biro Perencanaan & Keuangan	1. Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Kebutuhan DAK 2. Evaluasi dan Pelaporan Pelaksanaan DAK	Deputi Bidang Kebijakan Strategis : Direktorat Manajemen Strategis	Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional	Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan: Direktorat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pariwisata	Kebijakan Teknis di Bidang Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Pariwisata	Deputi Bidang Pengembangan Destinasi dan Infrastruktur 1. Direktur Tata Kelola Destinasi Dan Pariwisata Berkelanjutan 2. Direktur Infrastruktur Ekonomi Kreatif 3. Direktur Pengembangan Destinasi Regional I	1. Analisis dan Strategi Pengembangan Destinasi, Manajemen Destinasi (Atraksi dan Pengunjung), Fasilitasi Pengembangan Infrastruktur Dasar dan Publik; dan Aksesibilitas dan Konektivitas Destinasi Pariwisata Berkelanjutan; 2. Kebijakan Teknis di Bidang Infrastruktur
Satuan Kerja	Materi											
Sekretaris Kementerian/ Sekretaris Utama Biro Perencanaan & Keuangan	1. Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Kebutuhan DAK 2. Evaluasi dan Pelaporan Pelaksanaan DAK											
Deputi Bidang Kebijakan Strategis : Direktorat Manajemen Strategis	Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional											
Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan: Direktorat Pengembangan Sumber Daya Manusia Pariwisata	Kebijakan Teknis di Bidang Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Pariwisata											
Deputi Bidang Pengembangan Destinasi dan Infrastruktur 1. Direktur Tata Kelola Destinasi Dan Pariwisata Berkelanjutan 2. Direktur Infrastruktur Ekonomi Kreatif 3. Direktur Pengembangan Destinasi Regional I	1. Analisis dan Strategi Pengembangan Destinasi, Manajemen Destinasi (Atraksi dan Pengunjung), Fasilitasi Pengembangan Infrastruktur Dasar dan Publik; dan Aksesibilitas dan Konektivitas Destinasi Pariwisata Berkelanjutan; 2. Kebijakan Teknis di Bidang Infrastruktur											

		4. Direktur Pengembangan Destinasi Regional II	Ekonomi Kreatif (Fisik, Digital dan Sentra Kreatif); 3. Kebijakan Teknis di Bidang Pengembangan Destinasi Regional I (Wilayah Sumatera dan Jawa) 4. Kebijakan Teknis di Bidang Pengembangan Destinasi Regional II (Wilayah Bali, Kalimantan, Sulawesi, NTB, NTT, Maluku, dan Papua)
--	--	--	---

<p>2.</p>	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p>	<pre>graph TD; A[Pemohon menyampaikan surat resmi] -- 1 --> B[Disposisi surat kepada pejabat/petugas berwenang]; B -- 2 --> C[Petugas pelayanan informasi menyampaikan kepada pemohon]; C -- 3 --> D[Pemohon yang datang langsung dapat menemui terlebih dahulu petugas informasi, untuk kemudian diarahkan ke satuan kerja terkait]; D -- 4 --> E[Petugas/pejabat berwenang memberikan konsultasi/informasi kepada pemohon];</pre> <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada :<ol style="list-style-type: none">b. Menteri;c. Sekretaris Kementerian;d. Deputi Bidang; ataue. Inpektur Utama;melalui Subbagian Kearsipan (Tata Persuratan) Biro Umum dan Hukum.2. a. Apabila surat permohonan ditujukan kepada Menteri/Kepala Badan, Menteri/Kepala Badan menjawab/mendisposisikan surat permohonan kepada Sekretaris Kementerian/ Sekretaris Utama atau Deputi Bidang yang bersangkutan atau Inspektur Utama; b. Apabila surat permohonan ditujukan/didisposisikan kepada Sekretaris Kementerian/ Deputi/ Inspektur Utama maka yang bersangkutan akan menjawab/mendisposisikan pejabat/ pegawai yang berkompeten untuk memberikan konsultasi;
-----------	--	---

		<p>3. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi atau memberikan informasi kepada pemohon;</p> <p>4. Pemohon yang datang konsultasi secara langsung ke Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dapat melalui Bidang Pelayanan Informasi dan kemudian diarahkan kepada satuan kerja/deputi terkait.</p>
--	--	--

3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi/jawaban pelaksanaan konsultasi disampaikan maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Menteri /Sekretaris Kementerian/Deputi Bidang yang bersangkutan/Inspektur Utama;2. Jika pemohon datang langsung ke Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif melalui Bagian Pelayanan Informasi yang akan diteruskan kepada Menteri/Sekretaris; Kementerian/Deputi terkait/Inspektur Utama, kemudian pihak terkait dapat memberikan jawaban maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Untuk konsultasi produk pelayanan berupa saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan Publik terkait pengaduan dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.2. Pelayanan dilakukan melalui aplikasi <i>Halo Wonderful</i> pada situs web resmi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif www.kemenparekraf.go.id atau halo.kemenpar.go.id; Atau datang/hadir langsung ke Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata di Gedung Saptas Pesona Lantai 2 Biro Komunikasi

		Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 17 Jakarta 10110 Surat Elektronik: info@kemenparekraf.go.id dan/atau persuratan@kemenparekraf.go.id
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara.3. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pariwisata.4. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Pariwisata.5. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.6. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 7 Tahun 2020 tentang Petunjuk Operasional Penggunaan Dana Alokasi Khusus (DAK) Fisik Bidang Pariwisata7. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 8 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Dana Alokasi Khusus (DAK)

		Non Fisik Dana Pelayanan Kepariwisataaan; 8. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang tunggu; 2. Mesin Antrian; 3. Buku tamu berbasis digital; 4. Survey berbasis digital; 5. Pesawat Telepon; 6. Komputer dan Printer; 7. <i>Scanner</i> ; 8. Layar Elektronik Informasi Publik; 9. Layar Elektronik Promosi Pariwisata; 10. Toilet; 11. <i>Wifi</i> ; 12. Ruang Pertemuan/rapat; 13. Alat Presentasi; 14. Notulen; dan 15. Foto/video dokumentasi.
3.	Kompetensi Pelaksana	Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan DAK, kebijakan teknis pengembangan pariwisata dan ekonomi kreatif, dan kebijakan teknis peningkatan kapasitas SDM Pariwisata.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; dan 2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimum 1 (satu) orang petugas
6.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; 2. Konsultasi diberikan oleh pejabat/pegawai yang berkompeten di bidangnya.

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan minimal per 1 (satu) tahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

5. Standar Pelayanan Fasilitasi Magang/Praktik Kerja Lapangan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Siswa/Mahasiswa</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. menyampaikan surat permohonan tertulis melalui surat elektronik (<i>e-mail</i>) atau situs web Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif; atau 2. dapat secara langsung hadir di Kantor Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengirimkan surat pengantar/proposal ke Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi (SDMO) (email/datang langsung) 6 (enam) bulan sebelum pelaksanaan magang/PKL dimulai. 2. Personil Biro SDMO akan melakukan formulasi kuota & penempatan atas peserta magang/PKL ke seluruh Satker. 3. Pengajuan surat hasil formulasi kepada Kepala Biro SDMO.

		<ol style="list-style-type: none">4. Pendistribusian surat penempatan peserta magang/PKL ke seluruh Satker di Kemenparekraf/Baparekraf.5. Biro SDMO akan melakukan pemanggilan kepada peserta magang/PKL yang diterima untuk melakukan lapor diri ke Biro SDMO.6. Akan dilakukan pengarahan awal sebelum mulai magang/PKL.7. Peserta melakukan kegiatan magang/PKL sesuai arahan dari Biro SDMO dan melakukan pekerjaan yang diberikan/ditugaskan oleh Satker tempat peserta ditempatkan.8. Setelah periode magang/PKL selesai, peserta diwajibkan untuk lapor diri selesai magang/PKL. <p>Peserta yang selesai melaksanakan magang/PKL akan diberikan Surat Keterangan selesai magang/Sertifikat sebagai bukti telah menyelesaikan rangkaian kegiatan dengan baik.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 minggu
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Magang
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan publik terkait pengaduan dilaksanakan berdasarkan ketentuan perundang-undangan.2. Pelayanan dilakukan melalui aplikasi <i>Halo Wonderful</i> pada situs web resmi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif www.kemenparekraf.go.id atau halo.kemenpar.go.id; Atau datang/hadir langsung ke Kementerian Pariwisata

		<p>di Gedung Sapta Pesona Lantai 21 Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi</p> <p>Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 17 Jakarta 10110</p> <p>Surat Elektronik: info@kemenparekraf.go.id dan/atau persuratan@kemenparekraf.go.id</p>
--	--	---

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;6. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik.8. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan

		Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Tunggu (sofa, meja tamu, Ac dll); 2. Toilet; dan 3. <i>Wifi</i> .
3.	Kompetensi Pelaksana	Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi di bidang administrasi.
4.	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Mutasi dan Administrasi SDM
5.	Jumlah Pelaksana	Staf Administrasi yang telah ditunjuk
6.	Jaminan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, kecuali dinyatakan lain.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi laporan pelayanan informasi perbulan; dan 2. Rekapitulasi pelayanan informasi dalam 1 (satu) tahun.

6. Standar Pelayanan Fasilitas Bidang Produk Wisata dan Penyelenggara Kegiatan (*Events*)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Penyampaian surat dan proposal resmi perihal permintaan fasilitas berupa <i>Merchandise</i> atau dukungan kegiatan. Ditujukan kepada:</p> <p>Deputi Bidang Produk Wisata dan Penyelenggara Kegiatan (<i>Events</i>) Gedung Sapta Pesona, Lantai 22 Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 17 Jakarta 10110 Tlp 021-3838774, Faksimile 021-3810362</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pemohon menyampaikan surat resmi] -- 1 --> B[Deputi] B -- 2 --> C[Direktorat/ Kepala Bidang] C -- 3 --> D[Petugas memberikan fasilitas berupa dukungan Merchandise atau promosi kegiatan.] D -- 4 --> A </pre> </div> <p>1. Pemohon menyampaikan surat resmi permintaan fasilitas yang menjelaskan mengenai rincian permohonan <i>merchandise</i> dan proposal kegiatan.</p> <p>2. Deputi memberikan disposisi kepada Pejabat yang berwenang dalam memberikan fasilitas yang dibutuhkan yang berupa dukungan <i>merchandise</i> atau dukungan promosi</p> <p>3. Pejabat yang ditugaskan/didisposisi menindaklanjuti apakah fasilitas yang</p>

		<p>diminta dapat disetujui dan menginformasikan ke staf sesuai tusi.</p> <p>4. Staf/petugas yang ditugaskan menyiapkan dan memberikan <i>merchandise</i>/dukungan kegiatan yang dibutuhkan sesuai permohonan</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Dukungan dalam bentuk <i>merchandise</i> agar disampaikan 30 (tiga puluh) hari kerja sebelumnya sedangkan dukungan dalam promosi kegiatan disampaikan minimal 1 (satu) tahun sebelum kegiatan berlangsung.</p> <p>2. Informasi/jawaban mengenai dapat disetujui atau tidaknya permohonan fasilitasi disampaikan minimal 1 (satu) sampai dengan 10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan diterima oleh Deputi Bidang Produk Wisata dan Penyelenggara Kegiatan (<i>Events</i>)</p>
4.	Biaya/Tarif	tidak dikenakan biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Dukungan fasilitasi berupa <i>merchandise</i> /souvenir dan dukungan dalam bentuk promosi kegiatan
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 <i>Halo Wonderful</i> pada situs web resmi Kementerian Pariwisata www.kememparekraf.go.id atau halo.kemenpar.go.id; Atau datang/hadir langsung ke Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif di Gedung Sapt Pesona Lantai 2 Biro Komunikasi Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 17</p>

		Jakarta 10110 Surat Elektronik: info@kemenparekraf.go.id dan/atau persuratan@kemenparekraf.go.id
--	--	---

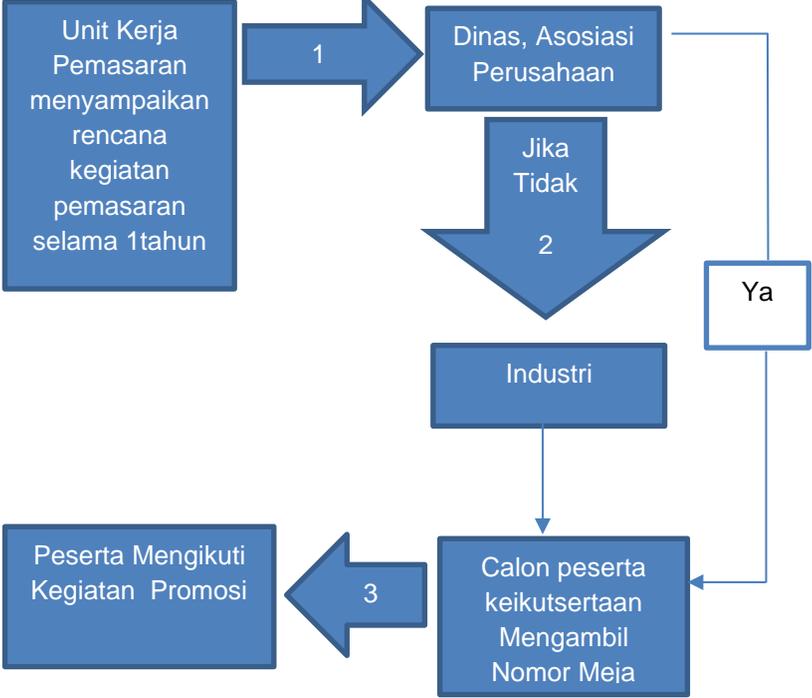
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.3. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara.4. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang tamu dengan <i>air conditioner</i> (AC), meja, kursi;2. Ruang Pertemuan;3. Komputer dan Printer;4. Pesawat Telepon 021-3838774;5. <i>E-Mail</i> deputi.product.event@indonesia.travel;6. Faksimile 021-3810362;7. <i>Scanner</i>;8. Wifi; dan9. Ruang Penyimpanan Arsip Aktif.

3.	Kompetensi Pelaksana	Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi dalam menanggapi, mengelola dan menyediakan dukungan/fasilitasi 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	Maksimal 2 (dua) orang pada setiap Direktorat atau Sekretariat Deputi.
6.	Jaminan Pelayanan	Dukungan <i>merchandise</i> dan promosi kegiatan diberikan sesuai dengan Standar Operasional yang berlaku.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. <i>Merchandise</i> yang dikeluarkan resmi dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif; dan 2. Dukungan promosi kegiatan dapat dipertanggung jawabkan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Rekapitulasi pelayanan fasilitasi dalam 1 (satu) tahun.

7. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Informasi Keikutsertaan Industri Pada Kegiatan Promosi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pemohon yang difasilitasi oleh Kemenparekraf/Baparekraf:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perusahaan yang berbadan hukum Indonesia; 2. Mitra perusahaan Indonesia di luar negeri yang wajib menjual paket wisata ke Indonesia; 3. Perusahaan yang berorientasi <i>inbound</i> atau yang memiliki divisi <i>inbound</i>; dan 4. Perusahaan menjadi anggota asosiasi perusahaan industri terkait atau profesi.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A[Unit Kerja Pemasaran menyampaikan rencana kegiatan pemasaran selama 1 tahun] -- 1 --> B[Dinas, Asosiasi Perusahaan] B -- "Jika Tidak 2" --> C[Industri] B -- Ya --> D[Calon peserta keikutsertaan Mengambil Nomor Meja] C --> D D -- 3 --> E[Peserta Mengikuti Kegiatan Promosi] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Kerja menyampaikan informasi rencana kegiatan pemasaran Kemenparekraf/Baparekraf dalam setahun kepada Kepala Dinas Pariwisata, Asosiasi perusahaan terkait pada tingkat pusat (Dewan Pimpinan Pusat) untuk diseminasikan atau diteruskan kepada industri.

		<ol style="list-style-type: none">2. Jika dalam waktu tertentu tidak ada tanggapan atau respons dari poin kesatu maka informasi diteruskan langsung kepada industri.3. Calon peserta telah mengisi lembar rekonfirmasi secara lengkap dan mengembalikan tepat waktu.4. Rekonfirmasi akan disesuaikan kembali dengan kuota yang tersedia dan memperhatikan keterwakilan daerah. Jika kuota terbatas maka akan masuk ke <i>waiting list</i> atau <i>sharing table</i> yang dapat berubah statusnya apabila ada peserta yang mengundurkan diri.5. Pengundian nomor meja peserta akan dilakukan oleh pihak Kemenparekraf/Baparekraf dan hasilnya akan dikirimkan via <i>e-mail</i>.6. Apabila industri yang sudah terpilih menjadi peserta ingin mengundurkan diri, harus mengkonfirmasikan kepada Kemenparekraf/Baparekraf.7. Jika ada peserta final yang mengundurkan diri melewati batas waktu yang ditentukan atau tidak hadir saat hari H, akan dikenakan pinalti yaitu tidak diperbolehkan mengikuti seluruh kegiatan pemasaran yang difasilitasi oleh Kemenparekraf/Baparekraf selama 1 tahun.8. Bersedia mengikuti tata tertib saat melakukan kegiatan yang telah disampaikan pada saat rapat koordinasi persiapan kegiatan sebelumnya.9. Jam Operasional (untuk kondisi <i>force majeure</i>): Senin-Kamis: pukul 08.00-16.00 WIB Jumat: pukul 08.00-16.30 WIB Sabtu-Minggu & Hari Libur : Libur Jam Istirahat: Senin-Kamis: pukul 12.00-13.00 WIB Jum'at: pukul 11.30-13.30 WIB
--	--	--

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Informasi jawaban konfirmasi keikutsertaan industri sebagai peserta promosi pariwisata disampaikan minimal 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan.
4.	Biaya/Tarif	tidak dipungut biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi mengenai keikutsertaan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pada kegiatan promosi pariwisata.2. Informasi mengenai waktu dan tempat kegiatan promosi pariwisata, luas lahan/<i>booth Wonderful Indonesia</i>.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pelayanan dilakukan melalui aplikasi <i>Halo Wonderful</i> pada situs web resmi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dan Ekonomi Kreatif www.kemenparekraf.go.id atau halo.kemenpar.go.id; Atau datang/hadir langsung ke Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif di Gedung Sapta Pesona Lantai 2 Biro Komunikasi Publik Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 17 Jakarta 101102. Email ke info@kemenparekraf.go.id;3. Kontak kepada nomor handphone PIC;4. Surat tertulis dikirimkan melalui pos yang ditujukan kepada PPID Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif di: Gedung Sapta Pesona Lantai 2 Biro Komunikasi Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 17 Jakarta 10110 Telepon di (021) 3838899

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Pasal 7 ayat (3), Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;2. Pasal 627 dan Pasal 628 Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara;3. Permenpar Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan dan Partisipasi Pameran Pariwisata;4. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Survei berbasis digital;2. Pesawat Telepon;3. Komputer dan Printer;4. <i>Scanner</i>;5. Surat elektronik (<i>e-mail</i>): deputy.marketing2@indonesia.travel6. Faximile 021-3810362;7. Nomor Telepon PIC; dan8. Wifi.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan pariwisata.2. Sumber Daya Manusia yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan.

		3. Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan terkait karakteristik negara atau tempat penyelenggaraan kegiatan.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional oleh inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Untuk informasi layanan bersifat elektronik (<i>e-mail</i>) dilayani minimal oleh 1 (satu) orang pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan informasi keikutsertaan industri pada kegiatan promosi pariwisata diberikan sesuai jadwal kegiatan yang sudah ditentukan; 2. Informasi diberikan dari unit kerja terkait yang akan berpartisipasi pada kegiatan promosi tersebut.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

8. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Informasi Fasilitasi Pelaku Ekonomi Kreatif pada Kegiatan Kementerian

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Peserta Kegiatan pemasaran yang difasilitasi oleh Kemenparekraf:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perusahaan berbadan hukum di Indonesia yang melakukan kegiatan dengan 17 (tujuh belas) subsektor ekonomi kreatif; 2. Perusahaan/pelaku ekraf yang telah terdaftar di Asosiasi yang berkaitan dengan 17 (tujuh belas) subsektor ekonomi kreatif; dan/atau 3. Pelaku ekraf (perseorangan/kelompok orang) yang melakukan kegiatan berkaitan dengan 17 (tujuh belas) subsektor ekonomi kreatif.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Satker menyampaikan informasi rencana kegiatan] -- 1 --> B[Perusahaan, Asosiasi, dan Pelaku Ekraf] B -- 2 --> C[Tim Seleksi] C -- 3 --> D[Peserta terpilih diumumkan melalui website dan media sosial, serta langsung ke email peserta] D -- 4 --> E[Peserta Mengikuti Kegiatan dan wajib melaporkan pencapaian dalam bentuk kerja sama/nilai transaksi yang muncul sebagai akibat dari fasilitasi kegiatan] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Satuan Kerja menyampaikan informasi rencana kegiatan Kemenparekraf untuk jangka waktu 1 (satu) tahun dalam bentuk: <ol style="list-style-type: none"> a. buku yang dapat diunduh secara digital di website www.kemenparekraf.go.id; b. buku secara fisik;

		<ul style="list-style-type: none">c. Laman di website; dand. Unggahan di media sosial secara berkala. <ol style="list-style-type: none">2. Tiap acara yang bersifat terbuka bagi masyarakat, satuan kerja akan membuat formulir pendaftaran yang dapat diisi secara daring(<i>online</i>).3. Satker membentuk tim seleksi, terdiri dari pakar subsektor terkait dan perwakilan Kemenparekraf/Baparekraf.4. Peserta yang mendaftar akan diseleksi berdasarkan kelengkapan legal/administrasi, orisinalitas, kapabilitas produksi, presentasi.5. Peserta yang lolos akan diinfokan melalui:<ul style="list-style-type: none">a. website dan media social; dan/ataub. email yang langsung ditujukan ke masing-masing peserta.6. Peserta mengikuti rapat persiapan teknis dan menandatangani nota kesepahaman yang memuat ketentuan fasilitasi dalam kegiatan tersebut.7. Peserta wajib melaporkan pencapaian dalam bentuk kerja sama/nilai transaksi yang muncul sebagai akibat dari fasilitasi kegiatan. Hal ini penting sebagai evaluasi efektifitas kegiatan tersebut dan pengukuran tercapainya target bagi Kemenparekraf/Baparekraf.8. Pelaku ekonomi kreatif dapat mengajukan permohonan pendukung kegiatan (proposal) di 17 (tujuh belas) subsektor ekonomi kreatif.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Karena penyelenggaraan tiap kegiatan bervariasi, penyediaan informasi dimulai saat pendaftaran terbuka hingga selesainya kegiatan/acara. Sedangkan peserta/pelaku ekraf wajib

		memberikan informasi pencapaian/transaksi 1 tahun sejak selesainya kegiatan.
4.	Biaya/Tarif	tidak dipungut biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Informasi kegiatan-kegiatan kreatif yang diikuti oleh Kemenparekraf/Baparekraf, meliputi pelaksanaan acara, kriteria, dan tata cara pendaftaran.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilakukan melalui aplikasi Halo <i>Wonderful</i>; 2. Datang langsung ke Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif; 3. <i>Email ke info@kemenparekraf.go.id</i>; 4. Kontak ke narahubung; 5. Surat tertulis melalui pos ditujukan kepada PPID Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/ Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif di Gedung Sapta Pesona Lantai 2, Biro Komunikasi Publik, Jl. Medan Merdeka Barat Nomor 17, Gambir, Jakarta Pusat 10110; 6. Telepon 021-3838899.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasal 7 ayat (3), Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Pasal 627 dan Pasal 628 Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara;

		<p>3. Permenpar Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan dan Partisipasi Pameran Pariwisata;</p> <p>4. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif;</p> <p>5. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.</p>
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Formulir digital (<i>platform</i> dapat disesuaikan);</p> <p>2. Survey (pelayanan dan kegiatan) berbasis digital;</p> <p>3. Telepon Genggam dan telepon kantor;</p> <p>4. Komputer/laptop, Printer, <i>Scanner</i>, dan mesin fotocopi;</p> <p>5. Surat elektronik (<i>e-mail</i>); dan</p> <p>6. Grup koordinasi (<i>platform</i> dapat disesuaikan) dan Narahubung; dan</p> <p>7. <i>Wifi</i>.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang ekonomi kreatif secara umum, dan khususnya pengetahuan tentang kegiatan terkait; dan</p> <p>2. SDM yang paham prosedur/birokrasi yang berlaku di Kemenparekraf.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi atasan langsung; dan</p> <p>2. Pengendalian internal dan pengawasan fungsional oleh inspektorat.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Untuk informasi layanan bersifat elektronik dilayani minimal oleh 1 orang pelaksana.

6.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan informasi keikutsertaan pelaku ekraf pada kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan Kemenparekraf maupun <i>event</i> ekonomi kreatif baik di dalam maupun luar negeri diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; dan 2. Informasi diberikan dari satuan kerja terkait.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun untuk menjaga kualitas dan meningkatkan kinerja pelayanan.

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI
KREATIF/KEPALA BADAN PARIWISATA
DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

WISHNUTAMA KUSUBANDIO

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Umum dan Hukum,



Dessy Ruhati
NIP 19681103 199403 2 001

