

PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
DINAS PARIWISATA

Jalan Sultan Fatah No. 53, Kode pos : 59511
Telephone (0291) 685530, Faximile (0291) 685530
www.pariwisata.demakkab.go.id, e-mail : dinpardemak@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA KABUPATEN DEMAK

NOMOR 556 / 054 TAHUN 2020

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA JENIS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PARIWISATA
KABUPATEN DEMAK

KEPALA DINAS PARIWISATA KABUPATEN DEMAK

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, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan publik dengan Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Demak.

Mengingat : a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009;

c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

d. Peraturan Daerah atau Perizinan Nomor 6 Tahun 2005 tentang Ijin Usaha Pariwisata dan Kebudayaan;

e. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum;

f. Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2020 tentang Perubahan ketiga atas Peraturan Bupati Demak Nomor 32 Tahun 2017 tentang Perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum;

g. Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2020 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Bupati Demak Nomor 33 Tahun 2017 tentang Perubahan Tarif Retribusi Jasa Usaha.

h. Peraturan Bupati Nomor 40 Tahun 2020 tentang Perubahan Tarif Retribusi Tempat Rekreasi dan Olahraga.


MEMUTUSKAN:

Menetapkan

- PERTAMA** : Standar pelayanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Demak sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar pelayanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Demak meliputi ruang lingkup pelayanan: Jasa dan administrative.
- KETIGA** : Standar pelayanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Demak meliputi pelayanan:
1. Pelayanan Persampahan atau Kebersihan Kebersihan Tempat parkir Kadilangu;
 2. Pelayanan Parkir Kendaraan khusus Di Taman Parkir Pariwisata Kawasan Masjid Agung Demak, Taman Parkir Wisata Tembiring, dan Taman Parkir Pariwisata Kawasan Makam Sunan Kalijaga Kadilangu;
 3. Pelayanan Pengunjung Makam – Makam Raja dan Sultan Demak; dan
 4. Pelayanan Rekomendasi Pemberian Ijin Usaha Biro Perjalanan.
- KEEMPAT** : 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.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Demak
pada tanggal : 8 Juni 2020

KEPALA DINAS PARIWISATA
KABUPATEN DEMAK



AGUS KRIYANTO, SE, MM
Pembina Tingkat I
NIP. 19690810 199703 1 006

Lampiran
Keputusan Kepala Dinas Pariwisata
Kabupaten Demak
Nomor : 556 / 054 / Tahun 2020
Tanggal : 8 Juni 2020

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Demak 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Demak, bahwa Dinas Pariwisata Kabupaten Demak merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah di bidang Kepariwisata yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Susunan Organisasi, Kedudukan Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pariwisata Kabupaten Demak selanjutnya diatur dalam Peraturan Bupati Demak Nomor 41 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pariwisata Kabupaten Demak. Adapun Dinas Pariwisata Kabupaten Demak mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan fungsi pelaksana Urusan Pemerintahan di bidang Kepariwisata yang menjadi kewenangan Daerah.

Untuk melaksanakan Tugas sebagaimana dimaksud diatas, Dinas Pariwisata Kabupaten Demak mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis di Bidang Pariwisata Daerah;
- b. Pengoordinasikan dan penyusunan rencana dan program, monitoring, evaluasi, pengendalian dan pelaporan di Bidang Pariwisata;
- c. Pelaksanaan kebijakan operasional, rekomendasi pengguna lapangan parkir wisata Tembiring Jogo Indah, Pelayanan Umum, Pengembangan Pariwisata;
- d. Pengendalian pelaksanaan kegiatan di Bidang Pariwisata;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait tugas dan fungsinya.

Susunan Organisasi Dinas Pariwisata Kabupaten Demak terdiri dari:

- a. Kepala Dinas

- b. Sekretariat yang membawahkan :
 - i. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 - ii. Sub Bagian Program dan Keuangan.
- c. Bidang Pengembangan Obyek Daya Tarik Wisata dan Ekonomi Kreatif yang membawahkan:
 - i. Seksi Pengembangan Produk Obyek dan Daya Tarik Wisata;
 - ii. Seksi Atrakasi Wisata dan Hiburan Umum;
 - iii. Seksi pengembangan SDM Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- d. Bidang Promosi dan Pemasaran:
 - i. Seksi Promosi Wisata;
 - ii. Seksi Kemitraan, Kerjasama dan Sarana Pemasaran;
 - iii. Seksi Pelayanan dan Informasi Wisata.

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi tersebut diatas, Dinas Pariwisata Kabupaten Demak memiliki 4 jenis pelayanan yang meliputi:

1. Pelayanan Persampahan atau Kebersihan;
2. Pelayanan Parkir Kendaraan Khusus Di Taman Parkir Pariwisata Kawasan Masjid Agung Demak, Taman Parkir Wisata Tembiring, dan Taman Parkir Pariwisata Kawasan Makam Sultan Kalijaga Kadilangu;
3. Pelayanan Pengunjung Makam – Makam Raja dan Sultan Demak; dan
4. Pelayanan Rekomendasi Pemberian Ijin Usaha Biro Perjalana

B. STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan Persampahan atau Kebersihan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2020 tentang Perubahan ketiga atas Peraturan Bupati Demak Nomor 32 Tahun 2017 tentang Perubahan Tarif Retribusi Jasa Umum
2.	Persyaratan	Adanya sampah bawaan dari wisatawan
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon (Perwakilan Rombongan) meminta petugas pemungut retribusi kebersihan parkir; 2. Petugas memberikan kantong plastik besar dan menjelaskan kegunaan dan tempat pembuangannya
4.	Jangka waktu pelayanan	5 (lima) menit jangka (waktu pelayanan setiap memberikan kantong plastik besar dan menjelaskan kegunaan dan tempat pembuangannya) Waktu pelayanan : Senin s/d Minggu : jam 00.00 s/d 24.00 WIB

5.	Biaya/tarif	1. Kebersihan Bus Besar = Rp. 10.000 2. Kebersihan Bus Sedang = Rp. 5.000 3. Kebersihan Bus Kecil/ELF = Rp. 5.000 4. Kebersihan Mobil Pribadi = Rp. 5.000
6.	Produk pelayanan	Tempat wisata yang presentatif
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Tempat wisata, 2. Tempat parkir; 3. Tempat /pos petugas pemungut retribusi; 4. Peralatan kantor dan jadwal petugas retribusi; 5. Sepeda motor petugas.
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas memahami dan mengetahui tata tertib mengunjungi tempat wisata; 2. Petugas memahami denah lokasi tempat wisata; 3. Petugas memahami layout tempat wisata.
9.	Pengawasan Internal	1. Kasi Pengembangan Produk Obyek dan Daya Tarik Wisata; 2. Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Demak; 3. Kepala Bidang Pengembangan Obyek Daya Tarik Wisata dan Ekonomi Kreatif.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Mekanisme:</p> <pre> graph TD Pelanggan --> KotakSarun[Kotak Saran/SMS/email] KotakSarun --> TimKumpul[Tim mengumpulkan Keluhan] TimKumpul --> TimMencatat[Tim Mencatat Data Keluhan] TimMencatat --> TimMelaporkan[Tim Melaporkan Formulir Rekapitulasi kepada Koordinator Tim] TimMelaporkan --> KoordinatorTim[Koordinator Tim (Melaporkan kepada Pimpinan/Kepala)] KoordinatorTim --> Pimpinan[Pimpinan, bersama Koordinator Tim & Unit terkait menyusun Rencana Tindak lanjut] Pimpinan --> KoordinasiUnit[Koordinasi Unit menangani Keluhan plggn] KoordinasiUnit --> HasilAnalisis[Hasil Analisis] HasilAnalisis --> FormulirRencana[Formulir Rencana Tindak Lanjut Keluhan Plggn] KoordinatorTim -.-> Pelanggan FormulirRencana -.-> KoordinatorTim </pre> <p>Petugas : Pelaksana seksi Pengembangan Produk Obyek Dan Daya Tarik Wisata Telepon : (0291) 685530 Alamat <i>email</i> : dinpardemak@gmail.com Alamat kantor: Jl. Sultan Fatah No. 53 Demak</p>

11.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang - 1 (satu) orang petugas pramu kebersihan; - 1 (satu) orang pengadministrasi.
12.	Jaminan pelayanan	1. Ramah; 2. Empati; 3. Cepat; 4. Tepat; 5. Sesuai Prosedur.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tidak ada biaya tambahan selain yang telah ditentukan (setiap pembayaran ada tanda bukti pembayaran) 2. Disediakan tempat tunggu yang representatif 3. Disediakan tempat parkir.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilaksanakan oleh atasan langsung dilakukan 3 bulan sekali. 2. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap semester.

2. Pelayanan Parkir Kendaraan khusus Di Taman Parkir Pariwisata Kawasan Masjid Agung Demak, Taman Parkir Wisata Tembiring, dan Taman Parkir Pariwisata Kawasan Makam Sunan Kalijaga Kadilangu.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2020 tentang perubahan kedua atas Peraturan Bupati Demak Nomor 33 Tahun 2017 tentang Perubahan Tarif Retribusi Jasa Usaha
2.	Persyaratan	-
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon (Perwakilan Rombongan) meminta petugas pemungut retribusi parkir untuk mengarahkan; 2. Petugas parkir mengarahkan dan mengatur parkir kendaraan.
4.	Jangka waktu pelayanan	5 (lima) menit jangka (waktu pelayanan setiap penempatan kendaraan wisata parkir) Waktu pelayanan : Senin s/d Minggu : jam 00.00 s/d 24.00 WIB
5.	Biaya/tarif	1. Parkir Bus Besar = Rp. 20.000 Sekali masuk 2. Parkir Bus Tanggung = Rp. 15.000 Sekali masuk 3. Parkir Sedan, Jeep = Rp. 5.000 Sekali masuk 4. Parkir Sepeda Motor = Rp. 2.000 Sekali masuk

6.	Produk pelayanan	Penertiban dan Pengawasan parkir kendaraan
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Halaman parkir; 2. Obyek wisata; 3. Tempat /pos petugas pemungut retribusi; 4. Peralatan kantor dan jadwal petugas retribusi; 5. Sepeda motor petugas.
8.	Kompetensi Pelaksana	Petugas memahami dan mengetahui ketentuan dan aturan tentang mengatur parkir kendaraan
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasi Pengembangan Produk Obyek dan Daya Tarik Wisata; 2. Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Demak; 3. Kepala Bidang Pengembangan Obyek Daya Tarik Wisata dan Ekonomi Kreatif.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Mekanisme :</p> <p>Petugas : Pelaksana seksi Pengembangan Produk Obyek Dan Daya Tarik Wisata Telepon : (0291) 685530 Alamat <i>email</i> : dinpardemak@gmail.com Alamat kantor: Jl. Sultan Fatah No. 53 Demak</p>
11.	Jumlah pelaksana	<p>2 (dua) orang</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 (satu) orang petugas pramu kebersihan - 1 (satu) orang pengadministrasi

12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ramah; 2. Empati; 3. Cepat; 4. Tepat; 5. Sesuai Prosedur.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada biaya tambahan selain yang telah ditentukan (setiap pembayaran ada tanda bukti pembayaran); 2. Disediakan tempat tunggu yang representatif; 3. Disediakan tempat parkir.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilaksanakan oleh atasan langsung dilakukan 3 bulan sekali. 2. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap semester

3. Pelayanan Pengunjung Makam – Makam Raja dan Sultan Demak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Bupati Nomor 40 Tahun 2020 tentang Perubahan Tarif Retribusi Tempat Rekreasi dan Olahraga.
2.	Persyaratan	-
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon (Perwakilan Rombongan) meminta petugas pemungut retribusi parkir untuk mengarahkan; 2. Petugas parkir mengarahkan dan mengatur parkir kendaraan.
4.	Jangka waktu pelayanan	<p>5 (lima) menit jangka (waktu pelayanan setiap penempatan kendaraan wisata parkir)</p> <p>Waktu pelayanan :</p> <p>Senin s/d Minggu : jam 00.00 s/d 24.00 WIB</p>
5.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Makam-makam Raja dan Sultan Demak dikenakan retribusi pengunjung sebesar Rp. 3.000,00 per orang; 2. Makam-makam Sunan Kalijaga Kadilangu Demak dikenakan retribusi pengunjung sebesar Rp. 3.000,00 per orang. <p>Dengan Total Rincian Jumlah Pengunjung :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengunjung Bus Besar (50 orang) = Rp. 150.000,00; 2. Pengunjung Bus Sedang (25 orang) = Rp. 75.000,00; 3. Pengunjung Bus Kecil/ELF (15 orang) = Rp. 45.000,00; 4. Pengunjung Mobil Pribadi (5 orang) = Rp. 15.000,00.
6.	Produk pelayanan	Penertiban dan Pengawasan parkir kendaraan
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Halaman parkir; 2. Obyek wisata; 3. Tempat /pos petugas pemungut retribusi; 4. Peralatan kantor dan jadwal petugas retribusi; 5. Sepeda motor petugas.

8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memahami dan mengetahui tata tertib mengunjungi tempat wisata; 2. Petugas memahami denah lokasi tempat wisata; 3. Petugas memahami layout tempat wisata.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasi Pengembangan Produk Obyek dan Daya Tarik Wisata; 2. Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Demak; 3. Kepala Bidang Pengembangan Obyek Daya Tarik Wisata dan Ekonomi Kreatif.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Mekanisme :</p> <p>Petugas : Pelaksana seksi Pengembangan Produk Obyek Daya Tarik Wisata dan Ekonomi Kreatif Telepon : (0291) 685530 Alamat <i>email</i> : dinpardemak@gmail.com Alamat kantor: Jl. Sultan Fatah No. 53 Demak</p>
11.	Jumlah pelaksana	<p>2 (dua) orang</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 (satu) orang petugas juru pungut kebersihan - 1 (satu) orang pengadministrasi
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ramah; 2. Empati; 3. Cepat; 4. Tepat; 5. Sesuai Prosedur.

13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada biaya tambahan selain yang telah ditentukan (setiap pembayaran ada tanda bukti pembayaran); 2. Disediakan tempat tunggu yang representatif; 3. Disediakan tempat parkir
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilaksanakan oleh atasan langsung dilakukan 3 bulan sekali. 2. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap semester.

4. Pelayananana Rekomendasi Pemberian Ijin Usaha Biro Perjalanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Daerah / Perizinan Nomor 6 / 2005 Tahun 2005 tentang Ijin Usaha Pariwisata dan Kebudayaan
2.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Akte pendirian Biro Perjalanan • NPWP Perusahaan (seluruh pemegang saham harus memiliki NPWP) • Domisili perusahaan. • Surat Izin Tempat Usaha (SITU) • Surat Izin Sementara Pariwisata dan Kebudayaan (ISUPB) • Surat Izin Tetap Pariwisata dan Kebudayaan (ITUPB)
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pemohon mengajukan Permohonan Rekomendasi tertulis Kepada Bupati melalui pejabat yang ditunjuk dengan dilampiri dokumen yang tercantum dalam persyaratan
4.	Jangka waktu pelayanan	5 (lima) hari jangka Waktu pelayanan : Senin s/d Jum'at : Jam kerja
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk pelayanan	Usaha Biro Perjalanan yang berdayaguna dan berhasilguna
7.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Peralatan Administrasi.
8.	Kompetensi Pelaksana	Tim Tehnis memahami regulasi dan Perijinan Usaha Pariwisata
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Demak 2. Kabid Promosi dan Pemasaran; 3. Kasi Kemitraan, Kerjasama dan Sarana Promosi.

10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Mekanisme:</p> <p>Petugas : Tim Tehnis Telepon : (0291) 685530 Alamat <i>email</i> : dinpardemak@gmail.com Alamat kantor : Jl. Sultan Fatah No. 53 Demak</p>
11.	Jumlah Tim Tehnis	3 (tiga) orang - 1 (satu) Ketua - 1(satu) Sekretaris - 1 (satu) orang pengadministrasi
12.	Jaminan pelayanan	1. Sesuai Prosedur; 2. Rekomendasi Ijin Usaha Biro Perjalanan

KEPALA DINAS PARIWISATA
KABUPATEN DEMAK

AGUS KRIYANTO, SE, MM
Pembina Tingkat I
NIP. 19690810 199703 1 006