



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS PARIWISATA

Jalan Jenderal Sudirman 22, Bugis, Samarinda Kota, Samarinda 75111
Telepon (0541) 736850; Faksimile (0541) 748895
Laman <https://dispar.kaltimprov.go.id>; Pos-el disparkaltim@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
NOMOR: 100.3.3/705/DISPAR-I/2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS PARIWISATA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
TAHUN 2025

KEPALA DINAS PARIWISATA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mendorong upaya peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan dan kewenangan penyelenggara, setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur tentang Standar Pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-daerah Otonomi Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
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. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 55870 sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)

4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
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);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 614);
5. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2017 Nomor 6);
6. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1);
7. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 19 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tatakerja Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 Nomor 19).

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur yang terdiri atas Jenis Pelayanan, Komponen Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan sebagaimana tercantum pada Lampiran I, Lampiran II, dan Lampiran III sebagai bagian yang tidak terpisahkan dalam keputusan ini;

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi:

1. Penerbitan Rekomendasi Perizinan Berusaha Pariwisata
2. Fasilitasi Pendaftaran Hak Kekayaan Intelektual (HAKI)
3. Publikasi Calender of Event
4. Pelayanan Tourism Information Centre (TIC)
5. Pelayanan Informasi dan Data Kepariwisataaan
6. Pelayanan dan Fasilitasi Bahan Promosi

7. Uji Kompetensi/Sertifikasi Peningkatan SDM Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
8. Pelayanan Temindung Creative Hub (TCHub)

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Samarinda
Pada tanggal : 6 November 2025



Kepala Dinas,

Ririn Sari Dewi, S.IP., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197304171999032007

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA PROVINSI
KALIMANTAN TIMUR NOMOR 100.3.3/705/DISPAR-I/2025
TANGGAL 6 NOVEMBER 2025 TENTANG STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS PARIWISATA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
TAHUN 2025

JENIS PELAYANAN DINAS PARIWISATA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

NO.	JENIS PELAYANAN
1	Penerbitan Rekomendasi Perizinan Berusaha Pariwisata
2	Penerbitan Rekomendasi dan Fasilitasi Pendaftaran Hak Kekayaan Intelektual (HKI)
3	Publikasi Calender of Event
4	Pelayanan Tourism Information Centre (TIC)
5	Pelayanan Informasi dan Data Kepariwisataaan
6	Fasilitasi Bahan Promosi
7	Uji Kompetensi/Sertifikasi Peningkatan SDM Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
8	Pelayanan Temindung Creative Hub (TCHub)

Ditetapkan di : Samarinda
Pada tanggal : 6 November 2025

Kepala Dinas,

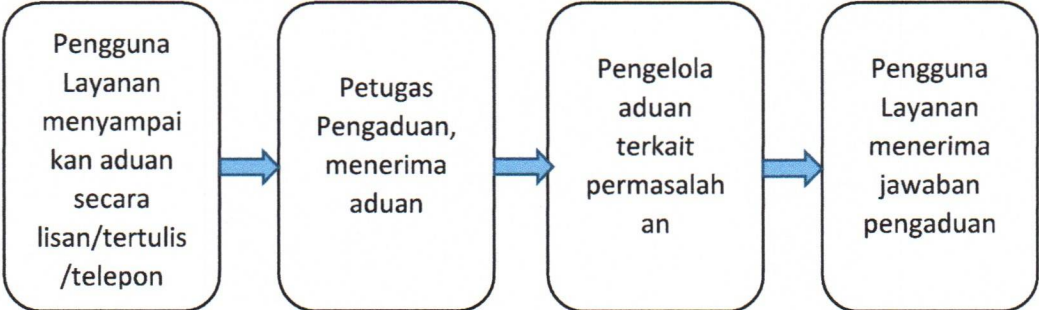


Ririn Sari Dewi, S.IP., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197304171999032007

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA PROVINSI
KALIMANTAN TIMUR NOMOR 100.3.3/705/DISPAR-I/2025
TANGGAL 6 NOVEMBER 2025 TENTANG STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS PARIWISATA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
TAHUN 2025

1. Penerbitan Rekomendasi Perizinan Berusaha Pariwisata

Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan 1. Surat Pemohonan Rekomendasi Usaha Pariwisata (Sertifikat Standar) atau By OSS RBA 2. Fotocopy KTP Pemilik 3. Fotocopy NPWP Pemilik/NPWP Perusahaan 4. Akta Pendirian Perusahaan/KTP Perorangan 5. Fotocopy Lampiran Surat NIB/KBLI – dari OSS (Pengganti TDUP) 6. Surat Sertifikat Standar Yang Belum Terverifikasi OSS 7. Surat Laik Sehat/Laik Hiegene Sanitasi (SLHS)-Dinas Kesehatan Kab/Kota atau Surat Pernyataan Mandiri Bermaterai 8. Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL/Uk1Upl1/Amdal) 9. Surat Keterangan Domisili Usaha Kelurahan/Kecamatan atau jika tidak ada berupa IMB 10. Lampiran Foto Usaha/Lokasi (Tampak Depan/Tampak Dalam)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima Layanan Konsultasi] </pre> Prosedur : a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi (FO). b. Menyampaikan keperluan dan mengisi buku tamu. c. Menerima Layanan dari Petugas Layanan. d. Pemohon mengajukan dan melengkapi berkas persyaratan melalui sistem <i>online</i> (OSS). e. Petugas Layanan memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen. Jika tidak lengkap akan diinformasikan kepada pengguna layanan untuk melengkapi kekurangan berkas/dokumen yang dibutuhkan. Jika lengkap, berkas akan diproses melalui sistem online (OSS). untuk penerbitan Rekomendasi Kepala Dinas Pariwisata Prov. Kaltim. f. Penyusunan draft Rekomendasi oleh Pejabat Teknis g. Penandatanganan oleh Pejabat Berwenang (Kepala Dinas)

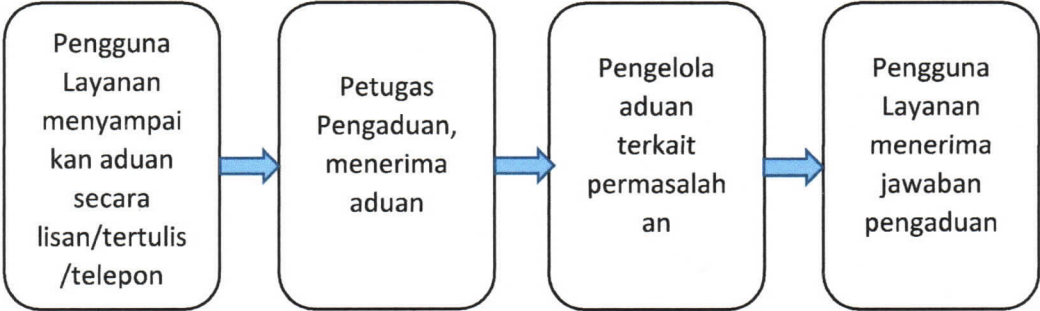
	Pariwisata Prov. Kaltim). h. Dokumen Rekomendasi di unggah ke sistem (OSS) yang akan diverifikasi dan ditindak lanjuti oleh DPMPTSP . i. Menerima Layanan Konsultasi Penerbitan Rekomendasi dari Bidang Pengembangan Destinasi dan Industri Pariwisata.
3.	Jangka Waktu Pelayanan Administrasi : 15 Menit Konsultasi : Sesuai Materi Konsultasi Waktu Penerbitan Rekomendasi : 1-3 Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif Gratis
5.	Produk Pelayanan Dokumen Rekomendasi Perizinan Berusaha Pariwisata sebagai Dasar Terbitnya Izin Berusaha Pariwisata melalui sistem (OSS)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : 1) Tatap Muka Langsung kepada Petugas Layanan Terkait 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan/Kotak Saran 3) SMS/WA : 085255581570 4) Telepon : (0541) 736850 5) Faksimile : (0541) 736866 6) Email : disparkaltim@gmail.com 7) Online melalui website SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id) 8) Kuesioner SKM 9) Facebook : Dinas Pariwisata 10) Instagram : dinaspariwisatakaltim b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis/telepon] --> B[Petugas Pengaduan, menerima aduan] B --> C[Pengelola aduan terkait permasalahan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : 1) Pengaduan Ringan selambat-lambatnya 2 jam; 2) Pengaduan Bersifat Normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hri kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum - Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (UU Cipta Kerja), yang menjadi landasan untuk reformasi perizinan berusaha melalui pendekatan berbasis risiko dan sistem OSS. - Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, yang mengatur secara rinci proses perizinan melalui OSS RBA dan mencabut PP Nomor 24 Tahun 2018. - Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Nomor 4 Tahun 2021 yang mengatur pedoman dan tata cara pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko dan fasilitas penanaman modal. - Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, yang merupakan landasan hukum untuk kegiatan kepariwisataan di Indonesia. - Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021, yang merinci Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK) untuk berbagai jenis usaha pariwisata dalam sistem OSS. - Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 7 Tahun 2021, yang melengkapi NSPK untuk sub-sektor ekonomi kreatif.
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas - Meja Layanan Informasi - Komputer - WIFI - Kertas, Alat Tulis - Scanner - Ruang Tunggu - Toilet - Mushola - Halaman Parkir
3.	Kompetensi Pelaksana - Memahami tugas dan fungsi Jabatan - Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Konsultasi - Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang - undangan yang terkait - Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tanggap, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan bertanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal - Atasan Langsung secara berjenjang - Dilaksanakan secara berkala

5.	Jumlah Pelaksana
	Lima (5) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap Standar Pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi berupa teguran lisan, tertulis dan lain-lain berdasarkan peraturan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor Pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan Rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Pejabat Fungsional dan Staf Pelaksana minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan. b. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun. c. Evaluasi Standar Pelayanan dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. d. Evaluasi dilakukan jika terjadi perubahan atas peraturan pelaksanaan pelayanan publik.

2. Penerbitan Rekomendasi dan Fasilitas Pendaftaran Hak Kekayaan Intelektual (HKI)

Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan
	1. Surat Permohonan Fasilitas HKI 2. Deskripsi Produk 3. Foto Copy KTP 4. Foto Copy NPWP 5. Nomor Telepon 6. Alamat E-mail 7. Surat Pernyataan bermaterai
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima Layanan Konsultasi] </pre> Prosedur : - Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi (FO). - Menyampaikan keperluan dan mengisi buku tamu. - Menerima Layanan dari Petugas Layanan. - Pemohon mengajukan dan melengkapi berkas persyaratan melalui petugas Layanan pada Dinas Pariwisata Prov. Kaltim. - Petugas Layanan memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen. Jika tidak lengkap akan diinformasikan kepada pengguna layanan untuk melengkapi kekurangan berkas/dokumen yang dibutuhkan. Jika lengkap, berkas akan diproses untuk penerbitan Rekomendasi oleh Dinas Pariwisata Prov. Kaltim. - Penyusunan draft Rekomendasi oleh Pejabat Teknis - Penandatanganan oleh Pejabat Berwenang (Kepala Dinas Pariwisata Prov. Kaltim) - Dokumen Rekomendasi di unggah ke sistem (DJKI) yang dilakukan oleh petugas Layanan pada Dinas Pariwisata Prov. Kaltim yang selanjutnya diverifikasi dan ditindak lanjuti oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. - Menerima Layanan Konsultasi Penerbitan Rekomendasi dari Bidang Pengembangan Ekonomi Kreatif
3.	Jangka Waktu Pelayanan
	Administrasi : 20 Menit Konsultasi : Sesuai Materi Konsultasi Waktu Penerbitan Rekomendasi : 1-2 Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif
	Biaya berdasarkan ketentuan yang berlaku Rp. 300.000,- s/d Rp.500.000,- (Biaya tersebut di bayarkan oleh Dinas Pariwisata Prov.

	Kaltim)
5.	Produk Pelayanan Dokumen Rekomendasi Nama Karya Cipta sebagai pelaku binaan Dinas Pariwisata Prov. Kaltim sebagai Dasar Terbitnya Surat Pencatatan Ciptaan melalui sistem (DJKI)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : 1) Tatap Muka Langsung kepada Petugas Layanan Terkait 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan/Kotak Saran 3) SMS/WA : 085255581570 4) Telepon : (0541) 736850 5) Faksimile : (0541) 736866 6) Email : disparkaltim@gmail.com 7) Online melalui website SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id) 8) Kuesioner SKM 9) Facebook : Dinas Pariwisata 10) Instagram : dinaspariwisatakaltim b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis/telepon] --> B[Petugas Pengaduan, menerima aduan] B --> C[Pengelola aduan terkait permasalahan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : 1) Pengaduan Ringan selambat-lambatnya 2 jam; 2) Pengaduan Bersifat Normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hri kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum a. Undang-undang No. 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. b. Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2019 tentang Tarif dan Jasa Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak. c. Peraturan Pemerintah (PP) No. 24 Tahun 2022 tentang Ekonomi Kreatif, yang mengatur HKI sebagai jaminan fidusia.
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas a. Meja Layanan Informasi

	b. Komputer c. WIFI d. Kertas, Alat Tulis e. Scanner f. Ruang Tunggu g. Toilet h. Mushola i. Halaman Parkir
3.	Kompetensi Pelaksana
	a. Memahami tugas dan fungsi Jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Konsultasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang - undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tanggap, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan bertanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	a. Atasan Langsung secara berjenjang b. Dilaksanakan secara berkala
5.	Jumlah Pelaksana
	Lima (5) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap Standar Pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi berupa teguran lisan, tertulis dan lain-lain berdasarkan peraturan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor Pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan Rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Pejabat Fungsional dan Staf Pelaksana minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan. b. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun. c. Evaluasi Standar Pelayanan dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. d. Evaluasi dilakukan jika terjadi perubahan atas peraturan pelaksanaan pelayanan publik.

3. Publikasi Calender Of Event

Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)							
1. Persyaratan	1. Surat Usulan Calender of Event dari Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Dinas Pariwisata Kab/Kota, Komunitas, Pemerintah/Desa, Mitra Pariwisata, Pihak ketiga (BUMN/BUMD/Swasta) ditujukan ke Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur Bidang Pengembangan Ekonomi Kreatif atau melalui email ekrafkaltim2022@gmail.com 2. Melampirkan foto terbaik pelaksanaan event sebelumnya dengan kualitas HD min. 3 buah serta logo event jika ada (foto dijadikan dalam 1 folder di googledrive dengan diberi nama event)Foto Copy KTP						
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima Layanan Konsultasi] </pre> Prosedur : a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi (FO). b. Menyampaikan keperluan dan mengisi buku tamu. c. Menerima Layanan dari Petugas Layanan. d. Pemohon mengajukan Surat Usulan <i>Calender of Event</i> dengan melampirkan kelengkapan dalam satu berkas (Foto dan logo event) e. Petugas Layanan memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen. Jika tidak lengkap akan diinformasikan kepada pengguna layanan untuk melengkapi kekurangan berkas/dokumen yang dibutuhkan. f. Jika lengkap, berkas akan dihimpun dan didata. g. Tim verifikasi mengadakan rapat tim Calender of Event beserta Kepala Dinas untuk mengkurasi usulan <i>Calender of Event</i>. h. Jika <i>Calender of Event</i> Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Dinas Pariwisata Kab/Kota, Komunitas, Pemerintah/Desa, Mitra Pariwisata, Pihak ketiga (BUMN/ BUMD /Swasta) telah dikurasi dan telah disetujui, kemudian di Design dan di cetak. i. Menerima Layanan Konsultasi Penerbitan Rekomendasi dari Bidang Pengembangan Ekonomi Kreatif.						
3. Jangka Waktu Pelayanan	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 60%;">Administrasi</td><td style="width: 40%;">: 20 Menit</td></tr> <tr> <td>Konsultasi</td><td>: Sesuai Materi Konsultasi</td></tr> <tr> <td>Waktu Pelayanan</td><td>: 1-7 Hari Kerja</td></tr> </table>	Administrasi	: 20 Menit	Konsultasi	: Sesuai Materi Konsultasi	Waktu Pelayanan	: 1-7 Hari Kerja
Administrasi	: 20 Menit						
Konsultasi	: Sesuai Materi Konsultasi						
Waktu Pelayanan	: 1-7 Hari Kerja						
4. Biaya/Tarif	Gratis						

5.	Produk Pelayanan 1. Banner Calender of Event 2. Pamflet 3. Promosi Media Online
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : 1) Tatap Muka Langsung kepada Petugas Layanan Terkait 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan/Kotak Saran 3) SMS/WA : 085255581570 4) Telepon : (0541) 736850 5) Faksimile : (0541) 736866 6) Email : disparkaltim@gmail.com 7) Online melalui website SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id) 8) Kuesioner SKM 9) Facebook : Dinas Pariwisata 10) Instagram : dinaspariwisatakaltim b. Alur Penanganan Pengaduan : <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis/telepon] --> B[Petugas Pengaduan, menerima aduan] B --> C[Pengelola aduan terkait permasalahan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : 1) Pengaduan Ringan selambat-lambatnya 2 jam; 2) Pengaduan Bersifat Normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hri kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja; b. Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; d. Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Kalimantan Timur Nomor 5 Tahun 2022 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataaan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2022-2037.

2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas
	a. Meja Layanan Informasi b. Komputer c. WIFI d. Kertas, Alat Tulis e. Scanner f. Ruang Tunggu g. Toilet h. Mushola i. Halaman Parkir
3.	Kompetensi Pelaksana
	a. Memahami tugas dan fungsi Jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Konsultasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang - undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tanggap, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan bertanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	a. Atasan Langsung secara berjenjang b. Dilaksanakan secara berkala
5.	Jumlah Pelaksana
	Lima (5) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap Standar Pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi berupa teguran lisan, tertulis dan lain-lain berdasarkan peraturan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor Pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan Rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Pejabat Fungsional dan Staf Pelaksana minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan. b. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun. c. Evaluasi Standar Pelayanan dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

	d. Evaluasi dilakukan jika terjadi perubahan atas peraturan pelaksanaan pelayanan publik.
--	---

4. Pelayanan Tourism Information Centre (TIC)

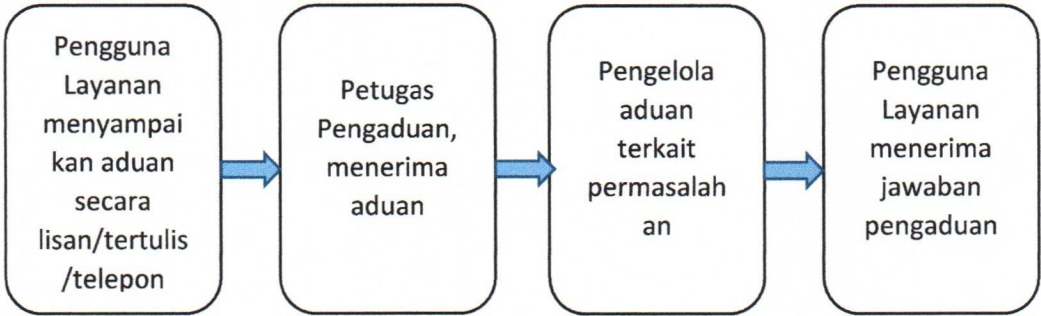
Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan
	1. Berlaku untuk umum (Wisatawan Nusantara dan Wisatawan Mancanegara) 2. Mengisi formular/form/daftar pengunjung
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	Tamu/ Pengguna Layanan ➡ Petugas Informasi ➡ Menerima Layanan Konsultasi Prosedur : a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi (FO). b. Menyampaikan keperluan dan mengisi buku tamu. c. Menerima Layanan dari Petugas Layanan. d. Petugas Layanan akan menjawab dan memberikan penjelasan terkait pertanyaan yang diajukan oleh penerima Layanan terkait Kepariwisata baik berupa rute perjalanan, akomodasi, transportasi dll. e. Memberikan guide book, leaflet, CD, MAP Pariwisata, Goody Bag.
3.	Jangka Waktu Pelayanan
	Administrasi : 1 Menit Konsultasi : Sesuai Materi Konsultasi Waktu Pelayanan : 1 Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	1. Informasi seputar Pariwisata Kalimantan Timur 2. Pamflet 3. Promosi Media Online 4. Guide Book 5. Leaflet
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : 1) Tatap Muka Langsung kepada Petugas Layanan Terkait 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan/Kotak Saran 3) SMS/WA : 085255581570 4) Telepon : (0541) 736850 5) Faksimile : (0541) 736866 6) Email : disparkaltim@gmail.com 7) Online melalui website SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id) 8) Kuesioner SKM

	9) Facebook : Dinas Pariwisata 10) Instagram : dinaspariwisatakaltim b. Alur Penanganan Pengaduan : <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis/telepon] --> B[Petugas Pengaduan, menerima aduan] B --> C[Pengelola aduan terkait permasalahan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : 1) Pengaduan Ringan selambat-lambatnya 2 jam; 2) Pengaduan Bersifat Normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hri kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum a. Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Kalimantan Timur Nomor 5 Tahun 2022 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2022-2037.
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas a. Meja Layanan Informasi b. Komputer dengan akses internet c. Kertas, Alat Tulis d. Telepon e. Media Promosi (Guidebook, Booklet, Leaflet)
3.	Kompetensi Pelaksana a. Memahami tugas dan fungsi Jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Konsultasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang - undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tanggap, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan bertanggung jawab.

4.	Pengawasan Internal
	a. Atasan Langsung secara berjenjang b. Dilaksanakan secara berkala
5.	Jumlah Pelaksana
	Satu (1) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap Standar Pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi berupa teguran lisan, tertulis dan lain-lain berdasarkan peraturan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor Pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan Rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Pejabat Fungsional dan Staf Pelaksana minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan. b. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun. c. Evaluasi Standar Pelayanan dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. d. Evaluasi dilakukan jika terjadi perubahan atas peraturan pelaksanaan pelayanan publik.

5. Pelayanan Informasi dan Data Kepariwisata

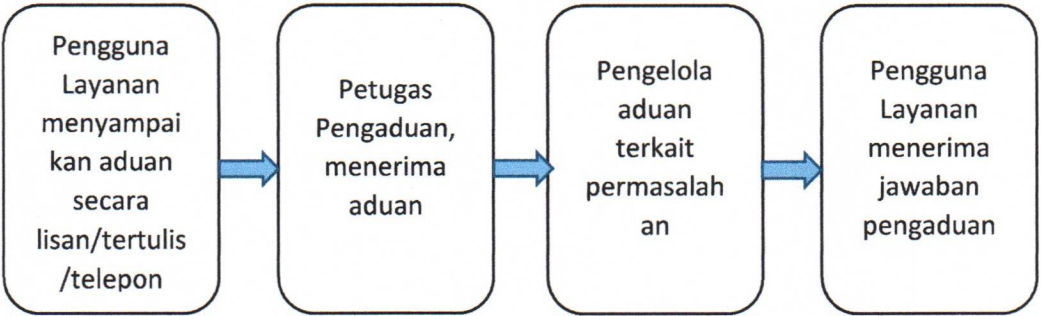
Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)							
1.	Persyaratan						
	1. Surat Permohonan secara langsung ke kantor Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur atau via email disparkaltim@gmail.com 2. Mengisi form Permintaan Informasi melalui Website.						
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima Layanan Konsultasi] </pre> Prosedur : a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi (FO). b. Menyampaikan keperluan dan mengisi buku tamu. c. Menerima Layanan dari Petugas Layanan. d. Menerima Layanan Konsultasi dari Bidang Pengembangan Pemasaran Pariwisata						
3.	Jangka Waktu Pelayanan <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Administrasi</td><td style="width: 40%;">: 5 Menit</td></tr> <tr> <td>Konsultasi</td><td>: Sesuai Materi Konsultasi</td></tr> <tr> <td>Waktu Pelayanan</td><td>: 1 Hari</td></tr> </table>	Administrasi	: 5 Menit	Konsultasi	: Sesuai Materi Konsultasi	Waktu Pelayanan	: 1 Hari
Administrasi	: 5 Menit						
Konsultasi	: Sesuai Materi Konsultasi						
Waktu Pelayanan	: 1 Hari						
4.	Biaya/Tarif Gratis						
5.	Produk Pelayanan Informasi yang diperlukan baik secara lisan maupun tertulis (hardcopy/softcopy document), Produk-produk tentang peraturan atau kebijakan lain, Data dan informasi lain yang terkait dengan bidang yang diperlukan.						
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : 1) Tatap Muka Langsung kepada Petugas Layanan Terkait 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan/Kotak Saran 3) SMS/WA : 085255581570 4) Telepon : (0541) 736850 5) Faksimile : (0541) 736866 6) Email : disparkaltim@gmail.com 7) Online melalui website SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id) 8) Kuesioner SKM 9) Facebook : Dinas Pariwisata 10) Instagram : dinaspariwisatakaltim						

	b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis/telepon] --> B[Petugas Pengaduan, menerima aduan] B --> C[Pengelola aduan terkait permasalahan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : 1) Pengaduan Ringan selambat-lambatnya 2 jam; 2) Pengaduan Bersifat Normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hri kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum a. Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Kalimantan Timur Nomor 5 Tahun 2022 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2022-2037.
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas a. Meja Layanan Informasi b. Komputer c. WIFI d. Kertas, Alat Tulis e. Scanner f. Ruang Tunggu g. Toilet h. Mushola i. Halaman Parkir
3.	Kompetensi Pelaksana a. Memahami tugas dan fungsi Jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Konsultasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang - undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tanggap, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan bertanggung jawab.

4.	Pengawasan Internal
	a. Atasan Langsung secara berjenjang b. Dilaksanakan secara berkala
5.	Jumlah Pelaksana
	Tiga (3) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap Standar Pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi berupa teguran lisan, tertulis dan lain-lain berdasarkan peraturan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor Pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan Rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Pejabat Fungsional dan Staf Pelaksana minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan. b. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun. c. Evaluasi Standar Pelayanan dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. d. Evaluasi dilakukan jika terjadi perubahan atas peraturan pelaksanaan pelayanan publik.

6. Fasilitas Bahan Promosi Kepariwisata

Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1. Persyaratan	1. Surat Permohonan Permintaan Bahan Promosi dari Perangkat Daerah/Instansi/Lembaga lain. 2. Data Pemohon
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima Layanan Konsultasi] </pre> Prosedur : - Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi (FO). - Menyampaikan keperluan dan mengisi buku tamu. - Menerima Layanan dari Petugas Layanan. - Menerima Layanan Konsultasi dan Fasilitas Bahan Promosi dari Bidang Pengembangan Pemasaran Pariwisata.
3. Jangka Waktu Pelayanan	Administrasi : 10 Menit Konsultasi : Sesuai Materi Konsultasi Waktu Pelayanan : 1 Hari Kerja
4. Biaya/Tarif	Gratis
5. Produk Pelayanan	Bahan dan data Promosi Kepariwisata
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Pengaduan dapat dilakukan melalui : - Tatap Muka Langsung kepada Petugas Layanan Terkait - Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan/Kotak Saran - SMS/WA : 085255581570 - Telepon : (0541) 736850 - Faksimile : (0541) 736866 - Email : disparkaltim@gmail.com - Online melalui website SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id) - Kuesioner SKM - Facebook : Dinas Pariwisata - Instagram : dinaspariwisatakaltim

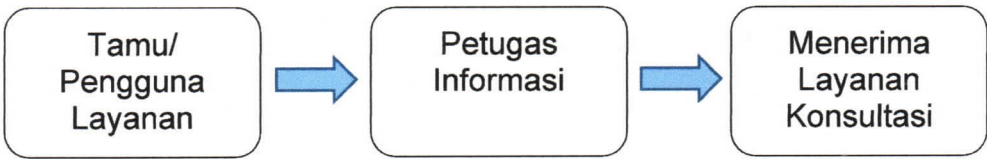
	b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis/telepon] --> B[Petugas Pengaduan, menerima aduan] B --> C[Pengelola aduan terkait permasalahan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : 1) Pengaduan Ringan selambat-lambatnya 2 jam; 2) Pengaduan Bersifat Normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hri kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	--

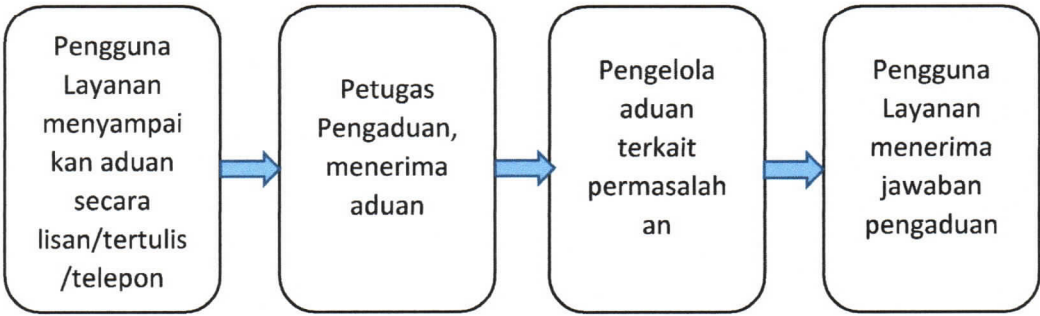
Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

1.	Dasar Hukum a. Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; c. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; d. Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Kalimantan Timur Nomor 5 Tahun 2022 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2022-2037.
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas a. Meja Layanan Informasi b. Komputer c. WIFI d. Kertas, Alat Tulis e. Scanner f. Ruang Tunggu g. Toilet h. Mushola i. Halaman Parkir
3.	Kompetensi Pelaksana a. Memahami tugas dan fungsi Jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Konsultasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang - undangan yang terkait

	d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tanggap, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan bertanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	a. Atasan Langsung secara berjenjang b. Dilaksanakan secara berkala
5.	Jumlah Pelaksana
	Dua (2) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap Standar Pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi berupa teguran lisan, tertulis dan lain-lain berdasarkan peraturan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor Pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan Rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Pejabat Fungsional dan Staf Pelaksana minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan. b. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun. c. Evaluasi Standar Pelayanan dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. d. Evaluasi dilakukan jika terjadi perubahan atas peraturan pelaksanaan pelayanan publik.

7. Uji Kompetensi/Sertifikasi Peningkatan SDM Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

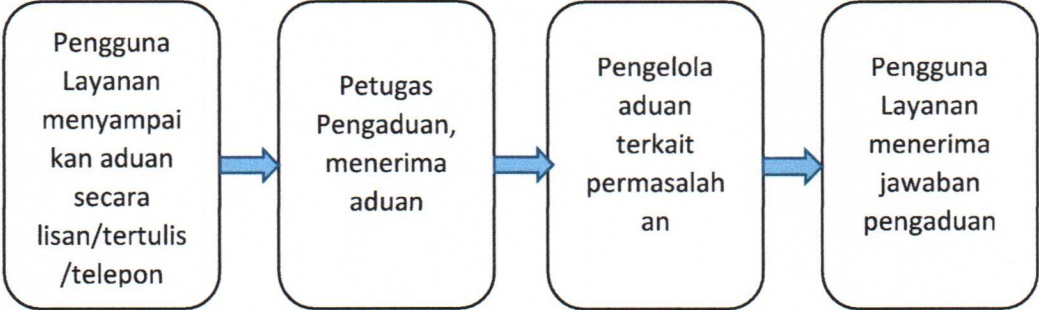
Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan
	1. Foto Copy KTP 2. Fotocopy Ijazah Terakhir 3. CV 4. Surat Referensi/Rekomendasi(bila ada) 5. Sertifikat Pendukung(bila ada) 6. Pas Foto
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima Layanan Konsultasi] </pre> Prosedur : - Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur oleh Bidang Pengembangan SDM dan Ekonomi Kreatif mempersiapkan jadwal dan penguji/Lembaga Sertifikasi SDM Pariwisata; - Mengirim surat kepada penguji/ Lembaga Sertifikasi; - Mengumumkan pelaksanaan Uji Kompetensi/Sertifikasi ke Dinas Pariwisata kab/kota dan pelaku ekonomi kreatif; - Melaksanakan ujian sertifikasi sesuai dengan jadwal yang ditetapkan; - Menerbitkan sertifikat Uji Kompetensi. Catatan : Sertifikasi Peningkatan SDM dilaksanakan berdasarkan atas ketersediaan anggaran dari Dinas Pariwisata Prov. Kaltim dan ada batasan minimal peserta yang harus dipenuhi agar pelaksanaan Uji Kompetensi bisa dilaksanakan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan
	Administrasi : 1-3 Hari Kerja Konsultasi : Sesuai Materi Konsultasi Waktu Penerbitan Rekomendasi : 14-21 Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Sertifikat

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : 1) Tatap Muka Langsung kepada Petugas Layanan Terkait 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan/Kotak Saran 3) SMS/WA : 085255581570 4) Telepon : (0541) 736850 5) Faksimile : (0541) 736866 6) Email : disparkaltim@gmail.com 7) Online melalui website SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id) 8) Kuesioner SKM 9) Facebook : Dinas Pariwisata 10) Instagram : dinaspariwisatakaltim b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis/telepon] --> B[Petugas Pengaduan, menerima aduan] B --> C[Pengelola aduan terkait permasalahan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : 1) Pengaduan Ringan selambat-lambatnya 2 jam; 2) Pengaduan Bersifat Normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hri kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum a. Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembran Negara Republik Indonesia Nomor 4966); b. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor PM.07/DL.107/MKP/2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Berbasis Kompetensi di Sektor Pariwisata; c. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia, Nomor KEP. 57/MEN/III/2009 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Kepemanduan Wisata; d. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur No. 72 Tahun 2016, tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur.

2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas
	Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur oleh Bidang Pengembangan SDM dan Ekonomi Kreatif menyediakan tempat dan konsumsi pada saat pelaksanaan Uji Kompetensi
3.	Kompetensi Pelaksana
	a. Memiliki keahlian dalam bidang yang diujikan (asessor) b. Memahami tugas dan fungsi Jabatan c. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Konsultasi d. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang - undangan yang terkait e. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tanggap, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan bertanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	a. Atasan Langsung secara berjenjang b. Dilaksanakan secara berkala
5.	Jumlah Pelaksana
	Sepuluh (10) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap Standar Pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi berupa teguran lisan, tertulis dan lain-lain berdasarkan peraturan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor Pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan Rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Pejabat Fungsional dan Staf Pelaksana minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan. b. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun. c. Evaluasi Standar Pelayanan dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. d. Evaluasi dilakukan jika terjadi perubahan atas peraturan pelaksanaan pelayanan publik.

8. Pelayanan Temindung Creative Hub (TCHub)

Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan 1. Memiliki user yang sudah diverifikasi dan disetujui oleh oleh petugas Layanan Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur pada Bidang Pengembangan Ekonomi Kreatif dengan persyaratan : a. KTP Penanggung Jawab b. Portofolio Komunitas 2. Surat Pemohonan Penggunaan Ruangan di TCHub 3. Proposal Kegiatan 4. Email aktif User
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur User/ Pengguna Layanan ➡ Petugas Layanan ➡ Penggunaan Ruangan Prosedur : a. Mengajukan akun baru melalui link : https://bit.ly/488NtDQ yang akan diverifikasi dan disetujui oleh oleh petugas Layanan Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur pada Bidang Pengembangan Ekonomi Kreatif b. Pengguna Layanan (User) melengkapi data yang diperlukan dalam pengajuan penggunaan ruangan TCHub; c. Kolaborator merupakan Instansi Pemerintah / Komunitas bidang 17 Subsektor Ekonomi Kreatif / Industri Pariwisata; d. KTP penanggung jawab wajib KTP Kalimantan Timur; e. Portofolio & Profil (Instansi / Komunitas / Industri Pariwisata) memuat nama-nama anggota yang berada di dalam komunitas; f. Nama Instansi / Komunitas / Industri Pariwisata wajib nama asli komunitas karena akan di gunakan saat pengajuan penggunaan ruangan di Temindung Creative Hub; g. Nama email yang di daftarkan adalah email yang akan digunakan untuk proses peminjaman ruangan; h. Menerima Layanan Permohonan Penggunaan Ruangan di TCHub dari Bidang Pengembangan Ekonomi Kreatif..
3.	Jangka Waktu Pelayanan Administrasi : 30 Menit Konsultasi : Sesuai Materi Konsultasi Waktu Penerbitan Persetujuan : 1-3 Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif Gratis

5.	Produk Pelayanan Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur oleh Bidang Pengembangan Ekonomi Kreatif menyediakan tempat dan ruangan bagi pelaku ekonomi kreatif dalam berkreasi.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : 1) Tatap Muka Langsung kepada Petugas Layanan Terkait 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan/Kotak Saran 3) SMS/WA : 085255581570 4) Telepon : (0541) 736850 5) Faksimile : (0541) 736866 6) Email : disparkaltim@gmail.com 7) Online melalui website SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id) 8) Kuesioner SKM 9) Facebook : Dinas Pariwisata 10) Instagram : dinaspariwisatakaltim b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/tertulis/telepon] --> B[Petugas Pengaduan, menerima aduan] B --> C[Pengelola aduan terkait permasalahan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : 1) Pengaduan Ringan selambat-lambatnya 2 jam; 2) Pengaduan Bersifat Normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hri kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum a. Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembran Negara Republik Indonesia Nomor 4966); b. UU No. 24 Tahun 2019 tentang Ekonomi Kreatif; c. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan UU 24/2019.
2.	Sarana dan Prasarana/Fasilitas a. Meja Layanan Informasi b. Komputer

	c. WIFI d. Kertas, Alat Tulis e. Scanner f. Ruang Tunggu g. Toilet h. Mushola i. Halaman Parkir
3.	Kompetensi Pelaksana
	a. Memahami tugas dan fungsi Jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Konsultasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang - undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, tanggap, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan bertanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	a. Atasan Langsung secara berjenjang b. Dilaksanakan secara berkala
5.	Jumlah Pelaksana
	Tiga (3) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap Standar Pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi berupa teguran lisan, tertulis dan lain-lain berdasarkan peraturan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor Pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan Rapat yang dihadiri oleh Kepala Bidang, Pejabat Fungsional dan Staf Pelaksana minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan. b. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun. c. Evaluasi Standar Pelayanan dilakukan untuk perbaikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. d. Evaluasi dilakukan jika terjadi perubahan atas peraturan pelaksanaan pelayanan publik.

LAMPIRAN III : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA PROVINSI
KALIMANTAN TIMUR NOMOR 100.3.3/705/DISPAR-I/2025
TANGGAL 6 NOVEMBER 2025 TENTANG STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS PARIWISATA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
TAHUN 2025

MAKLUMAT PELAYANAN

*"Kami berkomitmen memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan secara cepat, tepat, transparan, dan professional dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus, dan apabila pelayanan kami tidak sesuai dengan standar, kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
Kami Siap Memberikan Pelayanan Terbaik dalam Memperoleh Informasi Publik dalam Mendukung Kemajuan Pariwisata Kalimantan Timur."*

Samarinda, 6 November 2025

Kepala Dinas,



Ririn Sari Dewi, S.IP., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197304171999032007