



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS PARIWISATA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

SUB BAGIAN UMUM

Nomor SOP	000.8.3.3/218/Dispar-I
Tanggal Pembuatan	14 April 2026
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	14 Juli 2026
Disahkan oleh	Kepala Dinas Pariwisata, H. Muhammad Faisal, S.Sos., M.Si. NIP. 196808051994021001
Nama SOP	Penyusunan dan Penetapan Maklumat Pelayanan

Dasar Hukum

- 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3 Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

Kualifikasi pelaksana

- 1 Memahami tugas dan fungsi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2 Memahami ketentuan mengenai Maklumat Pelayanan;
- 3 Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran;
- 4 Mampu menyusun dan mengelola dokumen administrasi.

Keterkaitan

- 1 SOP Pengelolaan Standar Pelayanan;
- 2 SOP Pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat;
- 3 SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat;

Peralatan/perlengkapan

- 1 Komputer/Laptop;
- 2 Jaringan internet;
- 3 Peraturan perundang-undangan;
- 4 Dokumen Standar Pelayanan;
- 5 Media publikasi (website, media sosial, papan pengumuman);
- 6 Printer dan scanner;

Peringatan

Apabila Maklumat Pelayanan tidak disusun, ditetapkan, dan diterapkan sesuai dengan Standar Pelayanan, maka komitmen penyelenggara dalam memberikan pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan secara optimal.

Pencatatan dan pendataan

- 1 Arsip Elektronik dan/atau Arsip Fisik;
- 2 Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket.
		Tim Pengelola Pelayanan Publik	Kasubbag Umum	Sekretaris	Kepala Dinas	Seluruh Pegawai	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengidentifikasi kebutuhan penyusunan atau pembaruan Maklumat Pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan						Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, ketentuan peraturan perundang-SP, data layanan,	60 menit	Identifikasi kebutuhan Maklumat Pelayanan	
2	Mengumpulkan data dan informasi sebagai bahan penyusunan Maklumat Pelayanan						ketentuan terkait pelayanan publik	120 menit	Data dan informasi pendukung	
3	Menyusun draft Maklumat Pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan dan ketentuan yang berlaku						SP, data dan informasi pendukung, format Maklumat	120 menit	Draft Maklumat Pelayanan	
4	Memverifikasi kesesuaian draft Maklumat Pelayanan dengan Standar Pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Apabila sesuai, proses dilanjutkan; apabila belum sesuai, dikembalikan untuk diperbaiki						Draft Maklumat Pelayanan	60 menit	Draft Maklumat Pelayanan yang telah diverifikasi	
5	Menelaah dan memberikan persetujuan terhadap draft final Maklumat Pelayanan. Apabila disetujui, proses dilanjutkan; apabila belum disetujui, dikembalikan untuk diperbaiki						Draft final Maklumat Pelayanan	60 menit	Draft Maklumat Pelayanan yang disetujui	
6	Menetapkan dan menandatangani Maklumat Pelayanan sebagai bentuk komitmen penyelenggara dalam memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan						Maklumat Pelayanan yang telah disetujui	30 menit	Maklumat yang ditetapkan dan Dokumentasi	
7	Menyampaikan dan mensosialisasikan Maklumat Pelayanan kepada pelaksana pelayanan, masyarakat, dan pemangku kepentingan						Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan	120 menit	sosialisasi Maklumat Pelayanan	
8	Mempublikasikan Maklumat Pelayanan melalui media informasi yang mudah diakses oleh masyarakat						Maklumat Pelayanan, media publikasi	60 menit	Maklumat Pelayanan terpublikasi	
9	Melaksanakan pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan dan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan						Maklumat Pelayanan, SP	450 menit	Pelayanan Publik	5 hari kerja
10	Melakukan monitoring terhadap penerapan Maklumat Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik						Maklumat Pelayanan, SP, data pelayanan	120 menit	Hasil monitoring	
11	Melakukan evaluasi terhadap penerapan Maklumat Pelayanan berdasarkan hasil monitoring, Survei Kepuasan Masyarakat, pengaduan masyarakat, dan hasil Forum Konsultasi Publik						Hasil monitoring, hasil SKM, data pengaduan, hasil	180 menit	Hasil evaluasi penerapan Maklumat	
12	Menyusun rekomendasi tindak lanjut dan melakukan pembaruan Maklumat Pelayanan apabila terdapat perubahan Standar Pelayanan atau hasil evaluasi yang memerlukan perubahan.						Hasil evaluasi, rekomendasi tindak lanjut, SP	120 menit	Rekomendasi tindak lanjut/draft pembaruan	