



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.851, 2019

KEMENPAR. Publik. Standar Pelayanan.

PERATURAN MENTERI PARIWISATA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 9 TAHUN 2019
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PARIWISATA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
 - b. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel, serta untuk penyelenggaraan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pariwisata, perlu disusun Standar Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Pariwisata;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pariwisata tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara

- Republik Indonesia Nomor 4966);
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. 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 Presiden Nomor 19 Tahun 2015 tentang Kementerian Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 20) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 19 Tahun 2015 tentang Kementerian Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 214);
 5. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 11 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1584);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PARIWISATA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PARIWISATA.

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 yang dibentuk berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan perincian 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 Kementerian Pariwisata.

Pasal 2

Peraturan Menteri ini bertujuan sebagai panduan:

- a. dalam memberikan layanan kepada pemangku kepentingan agar pelayanan yang diminta dan layanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan dari pemangku kepentingan; dan
- b. bagi pemangku kepentingan dalam mendapatkan pelayanan publik Kementerian Pariwisata sesuai dengan jenis pelayanan publik yang dilayani.

Pasal 3

- (1) Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Pariwisata merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Kementerian Pariwisata yang meliputi bidang :
 - a. kesekretariatan;
 - b. pengembangan destinasi,
 - c. pengembangan pemasaran; dan
 - d. pengembangan industri dan kelembagaan

kepariwisataan.

- (2) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat perumusan kebijakan, regulasi, serta pengendalian dan pengawasan, termasuk kategori pelayanan tidak langsung, yang meliputi:
 - a. layanan informasi publik kepariwisataan;
 - b. layanan konsultasi/audiensi kepariwisataan;
 - c. layanan penyediaan narasumber kepariwisataan;
 - d. layanan fasilitasi bidang pengembangan pemasaran; dan
 - e. layanan penyelenggaraan informasi keikutsertaan industri pada kegiatan promosi pariwisata.

Pasal 4

- (1) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 menjadi tanggung jawab pimpinan unit kerja Eselon I dan Pimpinan Unit Pelaksana Teknis Perguruan Tinggi Pariwisata sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.
- (2) Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan Maklumat Pelayanan.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (2) merupakan persyaratan kesanggupan dan kewajiban Organisasi Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (4) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 5

- (1) Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Pariwisata dilaksanakan sesuai dengan komponen standar pelayanan yang meliputi:
 - a. dasar hukum;
 - b. persyaratan;
 - c. sistem, mekanisme, dan prosedur;

- d. jangka waktu penyelesaian;
 - e. biaya/tarif;
 - f. produk pelayanan;
 - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - h. kompetensi pelaksana;
 - i. pengawasan internal;
 - j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 - k. jumlah pelaksana;
 - l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Komponen standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 6

Pelayanan Publik yang dimintakan oleh pemangku kepentingan namun tidak tercantum sebagai bagian dari jenis pelayanan yang diberikan akan diinformasikan oleh pejabat PPID secara tertulis kepada pemohon.

Pasal 7

- (1) Organisasi Penyelenggara melakukan evaluasi penerapan pelaksanaan standar pelayanan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Organisasi Penyelenggara untuk meninjau dan menyempurnakan standar pelayanan.