

PEMERINTAH KABUPATEN
KUTAI TIMUR
STANDAR PELAYANAN PUBLIK



DINAS PARIWISATA
KABUPATEN KUTAI TIMUR
TAHUN 2026

STANDAR PELAYANAN
DINAS PARIWISATA KABUPATEN KUTAI TIMUR

A. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
5. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah.
6. Peraturan Bupati Nomor 24 Tahun 2023 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pariwisata.

B. IDENTITAS PENYELENGGARA PELAYANAN

Nama Instansi	:	Dinas Pariwisata Kab.Kutai Timur
Alamat	:	Jl.Prof.Soediatmo-kawasan Perkantoran Bukit Pelangi
Telepon	:	0821 4874 8658
Email	:	dispar@gmail.com
Website	:	https://dispar.kutaitimurkab.go.id/

Jam Pelayanan :

- Senin–Kamis : 08.00 – 16.00 WIB
- Jumat : 08.00 – 15.00 WIB
- Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB

C. JENIS PELAYANAN

Pelayanan Publik Dinas Pariwisata adalah layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah bidang pariwisata kepada masyarakat, wisatawan, pelaku usaha, dan pemangku kepentingan pariwisata untuk mendukung pengembangan, pengelolaan, dan promosi sektor pariwisata.

Tujuan Pelayanan Publik Dinas Pariwisata

- Meningkatkan kualitas layanan kepada wisatawan.
- Mendukung pertumbuhan ekonomi daerah melalui sektor pariwisata.
- Melestarikan budaya dan potensi wisata daerah.
- Meningkatkan kepuasan masyarakat dan pengunjung.

Pelayanan Fasilitas Kegiatan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang meliputi :

1. Standar Pelayanan Informasi Pariwisata

a. Komponen Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Informasi Pariwisata
2	Persyaratan	1. Mengisi formulir permohonan informasi 2. Menunjukkan identitas pemohon
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permintaan informasi. 2. Petugas menerima dan memverifikasi permohonan. 3. Petugas menyiapkan informasi yang diminta. 4. Informasi disampaikan kepada pemohon. 5. Pelayanan selesai.
4	Jangka Waktu Pelayanan	8 Jam (1 hari Kerja) apabila Berkas Lengkap dan sesuai
5	Biaya	Tidak dikenakan Biaya/ Gratis
6	Penanganan pengaduan saran dan Mekanisme	1. Kotak Pengaduan 2. Email 3. Telpon 4. Website Resmi

b. Komponen Pengelolaan Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas 7. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 8. Peraturan Komisi Informasi (PerKI) Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik
2	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	1. Gedung Pelayanan 2. Kursi Tunggu 3. Meja Pelayanan 4. Komputer 5. Printer 6. Toilet
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami bidang kepariwisataan 2. Mampu mengoperasikan aplikasi pelayanan 3. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik.

No	Komponen	Uraian
4	Pengawasan Internal	1. Kepala Dinas 2. Kepala Bidang 3. Jabatan Fungsional
5	Jumlah Pelaksana	➤ Seluruh Staf Yang terkait
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, mudah, transparan dan akuntabel.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Data pemohon dijaga kerahasiaannya sesuai ketentuan
8	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun

Kepala Dinas,



Mahriadi, S.E., M.Si.
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 197807142001121002

2. Pelayanan Fasilitas Kegiatan/Event Pariwisata.

a. Komponen Penyampai Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Fasilitas Kegiatan/Event Pariwisata
2	Persyaratan	1. Surat permohonan Fasilitas kegiatan/event pariwisata yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pariwisata. 2. Proposal kegiatan yang memuat: ▪ Latar belakang kegiatan ▪ Maksud dan tujuan ▪ Waktu dan tempat pelaksanaan ▪ Susunan panitia ▪ Rencana anggaran kegiatan ▪ Rundown acara 3. Fotokopi KTP penanggung jawab kegiatan. 4. Surat keterangan domisili organisasi/lembaga (jika diperlukan). 5. Dokumen pendukung lainnya sesuai jenis kegiatan.
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan surat permohonan dan dokumen persyaratan. 2. Petugas menerima dan memeriksa kelengkapan berkas 3. Berkas diregistrasi dan diteruskan kepada bidang teknis. 4. Bidang teknis melakukan verifikasi dan telaah administrasi 5. Apabila diperlukan dilakukan klarifikasi atau verifikasi lapangan. 6. Kepala Bidang memberikan rekomendasi teknis. 7. Kepala Dinas memberikan persetujuan 8. Surat rekomendasi diserahkan kepada pemohon

4	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap dan benar.
5	Biaya	Tidak dikenakan Biaya/ Gratis
6	Penanganan pengaduan saran dan Mekanisme	▪ Meja Pengaduan ▪ Telepon; ▪ Email resmi Dinas Pariwisata; ▪ Website resmi; ▪ SP4N-LAPOR.
7	Produk Layanan	Surat Fasilitasi Kegiatan/Event Pariwisata.

b. Komponen Pengelolaan Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 6. Peraturan Komisi Informasi (PerKI) Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik 7. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan. 8. Peraturan Kepala Daerah tentang Tugas dan Fungsi Dinas Pariwisata Nomor 24 tahun 2023
2	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan 2. Kursi Tunggu

		3. Meja Pelayanan 4. Komputer/laptop. 5. Printer 6. Toilet
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami bidang kepariwisataan 2. Mampu mengoperasikan aplikasi pelayanan 3. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik. 4. Memahami regulasi kepariwisataan
4	Pengawasan Internal	1. Kepala Dinas 2. Sekretaris 3. Kepala Bidang 4. Jabatan Fungsional
5	Jumlah Pelaksana	➤ Seluruh Unsur Yang terkait
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, mudah, transparan dan akuntabel.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	• Dokumen pemohon dijaga kerahasiaannya. • Arsip pelayanan disimpan sesuai ketentuan kearsipan. • Data pemohon hanya digunakan untuk kepentingan pelayanan.
8	Evaluasi Kinerja	▪ Monitoring bulanan ▪ Rapat evaluasi triwulanan ▪ Rapat tahunan

Kepala Dinas,



Mahradi, S.E., M.Si.
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 197807142001121002

3. PELAYANAN PEMBINAAN KELOMPOK SADAR WISATA (POKDARWIS) DAN PELATIHAN

a. Komponen Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Pembinaan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Dan Pelatihan
2	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permohonan pembinaan dari Pokdarwis atau pemerintah desa/kelurahan. 2. Profil Pokdarwis 3. Susunan kepengurusan Pokdarwis 4. Daftar anggota Pokdarwis 5. Dokumen pendukung lainnya sesuai kebutuhan
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan surat permohonan pembinaan kepada Dinas Pariwisata 2. Petugas menerima dan memverifikasi kelengkapan berkas 3. Dinas Pariwisata melakukan penjadwalan kegiatan pembinaan 4. Tim pembina melaksanakan pembinaan, pendampingan, atau pelatihan 5. Evaluasi hasil pembinaan 6. Penyampaian laporan dan rekomendasi tindak lanjut kepada Pokdarwis
4	Jangka Waktu Pelayanan	❖ Verifikasi berkas: paling lama 2 hari ❖ Penjadwalan kegiatan: paling lama 5 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap ❖ Pelaksanaan pembinaan: sesuai jadwal yang telah ditetapkan
5	Biaya	Tidak dikenakan Biaya/ Gratis
6	Penanganan pengaduan saran dan Mekanisme	▪ Tatap Muka : Kantor Dinas Pariwisata ▪ Aplikasi Nasional: SP4N-LAPOR ▪ Email resmi Dinas Pariwisata; ▪ Website resmi; https://dispar.kutaitimurkab.go.id/

b. Komponen Pengelolaan Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata 3. PP Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata 4. PP Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional (RIPPARNAS) 5. Peraturan Daerah tentang Pembentukan Perangkat Daerah nomor 10 Tahun 2016 6. Peraturan Kepala Daerah tentang Tugas dan Fungsi Dinas Pariwisata Nomor 24 tahun 2023
2	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	1. Ruang pelatihan/pertemuan 2. Perangkat presentasi dan multimedia 3. Media informasi dan bahan pelatihan
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami kebijakan dan regulasi kepariwisataan 2. Memiliki kemampuan fasilitasi, pelatihan, dan pendampingan masyarakat 3. Mampu menyusun laporan dan evaluasi kegiatan
4	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan oleh Kepala Bidang atau pejabat yang ditunjuk 2. Monitoring dan evaluasi kegiatan secara berkala
5	Jumlah Pelaksana	➤ Seluruh Unsur Yang terkait ➤ 2–5 orang petugas atau sesuai kebutuhan kegiatan.
6	Jaminan Pelayanan	▪ Data pemohon dijaga kerahasiaannya ▪ Kegiatan pembinaan dilaksanakan sesuai standar keselamatan dan ketentuan yang berlaku

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	• Dokumen pemohon dijaga kerahasiaannya. • Arsip pelayanan disimpan sesuai ketentuan kearsipan. • Data pemohon hanya digunakan untuk kepentingan pelayanan.
8	Evaluasi Kinerja	▪ Dilakukan secara berkala melalui monitoring, evaluasi kegiatan, dan survei kepuasan masyarakat

Kepala Dinas,



Mahriadi, S.E., M.Si.
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 197807142001121002

4. PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BIDANG PARIWISATA

a. Komponen Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Pengaduan Masyarakat Bidang Pariwisata
2	Persyaratan Pelayanan	1. Identitas Pelapor (KTP/Paspor untuk WNA) yang sah. 2. Kronologi kejadian yang jelas (Waktu, Tempat, Kronologis) 3. Bukti pendukung (Foto, Video, Nota/Kuitansi Pembayaran, atau Dokumen terkait) 4. Kontak pelapor yang dapat dihubungi (No. HP/Email).
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pelapor menyampaikan pengaduan melalui kanal resmi (Kotak Saran, Tatap Muka, Email, Media Sosial Dinas, atau Aplikasi SP4N-LAPOR!) 2. Petugas menerima, mencatat, dan memberikan nomor registrasi pengaduan kepada pelapor 3. Tim Pengaduan memeriksa keabsahan dan mengkategorikan jenis pengaduan (ringan, sedang, berat) 4. Dinas melakukan klarifikasi, mediasi, atau inspeksi lapangan ke objek/pelaku usaha pariwisata yang diadukan 5. Memberikan jawaban resmi atau solusi penyelesaian kepada pelapor
4	Jangka Waktu Pelayanan	❖ Pengaduan Ringan (Informasi/Fasilitas): Maksimal 3 Hari Kerja ❖ Pengaduan Sedang (Mediasi/Sengketa Tarif): Maksimal 7 Hari Kerja. ❖ Pengaduan Berat (Pelanggaran Regulasi/Hukum): Maksimal 14 Hari Kerja
5	Biaya	Tidak dikenakan Biaya/ Gratis

No	Komponen	Uraian
6	Penanganan pengaduan saran dan Mekanisme	▪ Tatap Muka : Kantor Dinas Pariwisata ▪ Aplikasi Nasional: SP4N-LAPOR ▪ Email resmi Dinas Pariwisata; ▪ Website resmi; https://dispar.kutaitimurkab.go.id/ ▪ SP4N-LAPOR.

b. Komponen Pengelolaan Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 5. Peraturan Komisi Informasi (Perki) Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik 6. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. 7. Peraturan Daerah tentang Pembentukan Perangkat Daerah nomor 10 Tahun 2016 8. Peraturan Kepala Daerah tentang Tugas dan Fungsi Dinas Pariwisata Nomor 24 tahun 2023
2	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	1. Email resmi 2. Website layanan 3. Komputer dan jaringan internet
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami pelayanan publik dan kepariwisataan 2. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik 3. Mampu melakukan verifikasi dan analisis pengaduan 4. Memahami etika pelayanan dan kerahasiaan data

4	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan oleh atasan langsung atau pejabat yang ditunjuk 2. Monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan secara berkala
5	Jumlah Pelaksana	➤ Seluruh Unsur Yang terkait
6	Jaminan Pelayanan	▪ Pengaduan ditangani secara cepat, tepat, transparan, dan objektif ▪ Setiap pengaduan memperoleh nomor registrasi dan tindak lanjut
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	● Kerahasiaan identitas pelapor dijaga sesuai ketentuan yang berlaku ● Data dan dokumen pengaduan disimpan dengan aman
8	Evaluasi Kinerja	▪ Rekapitulasi jumlah pengaduan yang masuk dan terselesaikan ▪ Survei kepuasan Masyarakat https://survei.kutaitimurkab.go.id/app/dashboard

Kepala Dinas,



Mahriadi, S.E., M.Si.
 Pembina Tingkat I (IV/b)
 NIP 197807142001121002