



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

DINAS PARIWISATA

Jl. Janti Km. 4 Banguntapan, Bantul, Yogyakarta Telepon (0274) 587486, Faksimile. (0274) 565437

website: www.visitingjogja.jogjaprov.go.id; email: dispar@jogjaprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA NOMOR 46 TAHUN 2025

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PARIWISATA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

KEPALA DINAS PARIWISATA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

- 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 berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang ...

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246);
5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5);
9. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7);
10. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; dan
11. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 104 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pariwisata.

MEMUTUSKAN ...

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi ruang lingkup pelayanan:
- a. barang;
 - b. jasa; dan
 - c. administratif
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal : 10 Maret 2025

KEPALA,

IMAM PRATANADI



LAMPIRAN 1
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR 25 TAHUN
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS PARIWISATA

A. PENDAHULUAN

Dinas Pariwisata mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan bidang pariwisata dan ekonomi kreatif. Untuk melaksanakan tugas tersebut Dinas Pariwisata mempunyai fungsi:

1. penyusunan program kerja Dinas;
2. perumusan kebijakan teknis pengembangan destinasi, pengembangan ekonomi kreatif, pengembangan sumber daya pariwisata dan pemasaran pariwisata;
3. fasilitasi pengelolaan destinasi, ekonomi kreatif, sumber daya pariwisata dan pemasaran pariwisata;
4. pelaksanaan kerjasama lintas sektor dalam pengelolaan destinasi wisata, ekonomi kreatif, pengembangan sumber daya pariwisata dan pemasaran pariwisata;
5. pemasaran pariwisata dan ekonomi kreatif;
6. pelaksanaan analisis kepariwisataan dan ekonomi kreatif yang mendukung pengembangan pariwisata dan ekonomi kreatif;
7. penyediaan dan penyebarluasan informasi kepada masyarakat untuk kepentingan pengembangan pariwisata dan ekonomi kreatif;
8. pengembangan kapasitas sumber daya manusia dan kelembagaan pariwisata dan ekonomi kreatif;
9. pemantauan dan evaluasi pelaksanaan program pengembangan destinasi, ekonomi kreatif, sumber daya pariwisata dan pemasaran;
10. pelaksanaan kegiatan kesekretariatan;
11. pelaksanaan dekonsentrasi dan tugas pembantuan;
12. fasilitasi pembinaan reformasi birokrasi Dinas;
13. fasilitasi penyusunan kebijakan proses bisnis Dinas;
14. pengembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik lingkup Dinas

15. pemantauan ...

15. pemantauan, pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan kebijakan bidang pariwisata dan ekonomi kreatif;
16. pelaksanaan koordinasi, pemantauan, evaluasi, pembinaan dan pengawasan urusan pemerintahan bidang pariwisata dan ekonomi kreatif yang menjadi kewenangan kabupaten/kota; dan
17. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai tugas dan fungsi Dinas.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Dinas Pariwisata didukung dengan sarana prasarana dan instrumen yang menunjang kinerja organisasi maupun pelayanan informasi kepada masyarakat. Jenis pelayanan Dinas Pariwisata ada 3 yaitu :

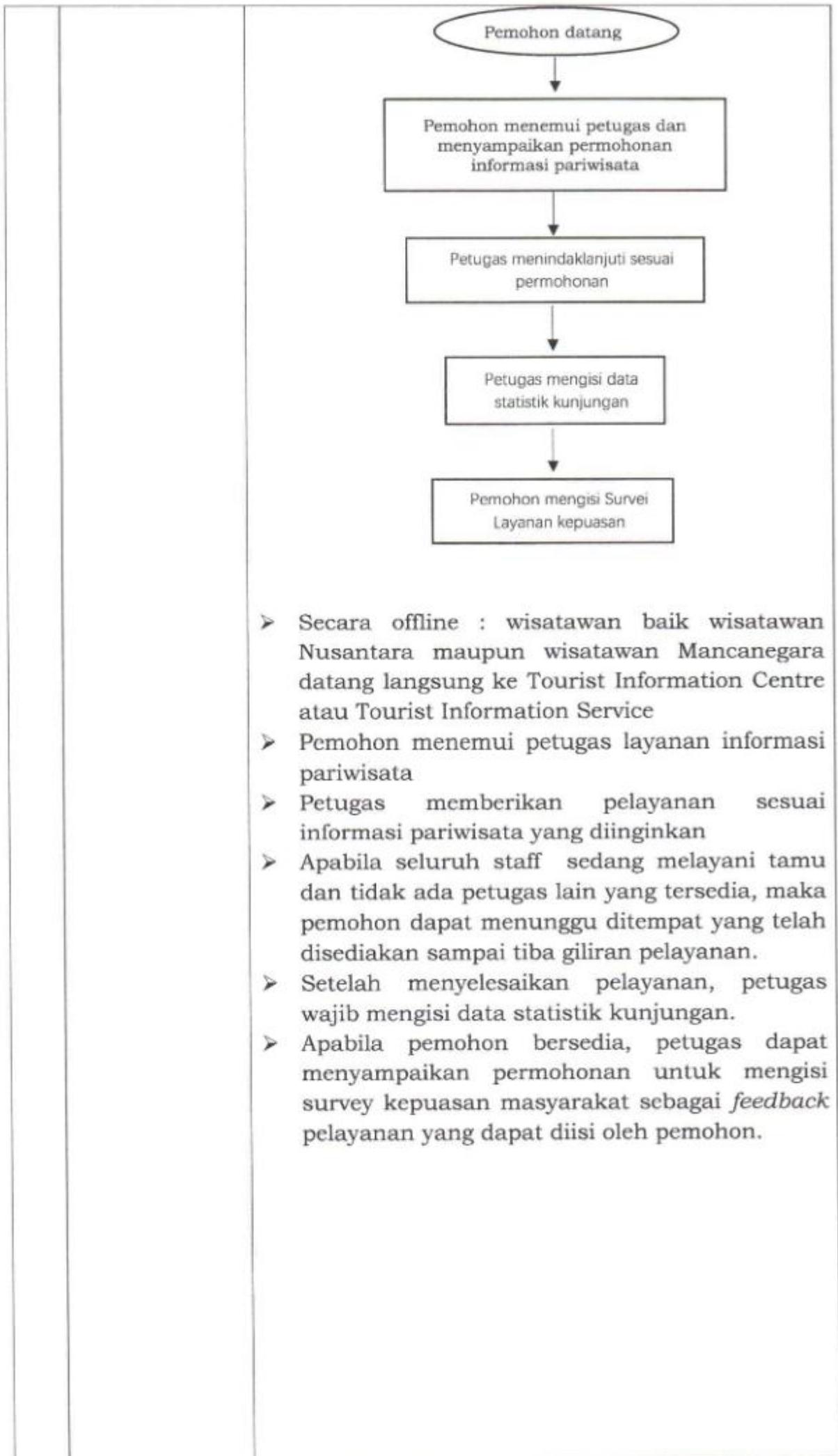
1. Pelayanan Informasi
2. Pelayanan Aduan

B. STANDAR PELAYANAN

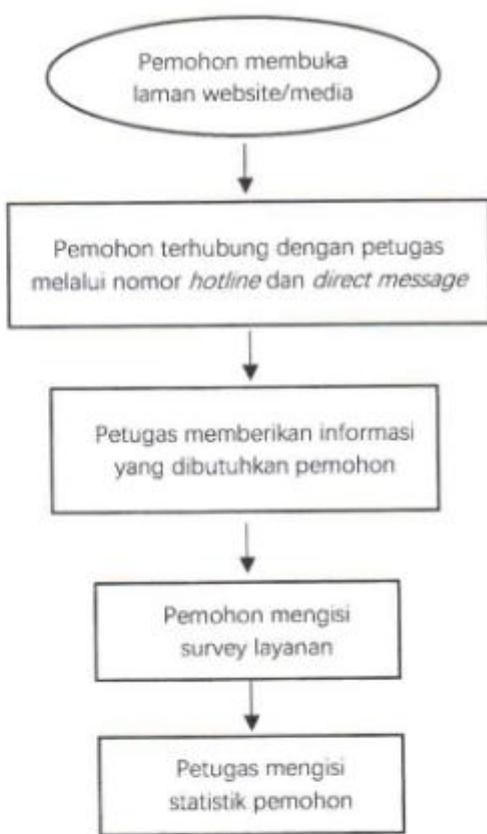
1. Satuan Kerja : Dinas Pariwisata DIY
Jenis Pelayanan : Layanan Informasi

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Pelayanan Informasi dapat diakses secara offline dan online. Layanan informasi offline/datang langsung dapat diakses dengan menemui petugas di kantor layanan informasi pariwisata. Layanan informasi online dapat diakses oleh semua pihak, tanpa ada persyaratan khusus. Guna mengakses data dan informasi online diperlukan perangkat yang terhubung dengan jaringan internet.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur layanan informasi secara offline/datang langsung



- Secara offline : wisatawan baik wisatawan Nusantara maupun wisatawan Mancanegara datang langsung ke Tourist Information Centre atau Tourist Information Service
- Pemohon menemui petugas layanan informasi pariwisata
- Petugas memberikan pelayanan sesuai informasi pariwisata yang diinginkan
- Apabila seluruh staff sedang melayani tamu dan tidak ada petugas lain yang tersedia, maka pemohon dapat menunggu ditempat yang telah disediakan sampai tiba giliran pelayanan.
- Setelah menyelesaikan pelayanan, petugas wajib mengisi data statistik kunjungan.
- Apabila pemohon bersedia, petugas dapat menyampaikan permohonan untuk mengisi survey kepuasan masyarakat sebagai *feedback* pelayanan yang dapat diisi oleh pemohon.

		<p style="text-align: center;">Alur layanan informasi secara online</p> <p style="text-align: right;">Alur ...</p>  <pre>graph TD; A([Pemohon membuka laman website/media]) --> B[Pemohon terhubung dengan petugas melalui nomor hotline dan direct message]; B --> C[Petugas memberikan informasi yang dibutuhkan pemohon]; C --> D[Pemohon mengisi survey layanan]; D --> E[Petugas mengisi statistik pemohon];</pre> <p>Secara online : informasi pariwisata dapat diakses melalui website www.visitingjogja.jogjaprov.go.id yang dapat terhubung dengan hotline whatsapp +6285225715858 maupun akun media sosial instagram @visitingjogja dan twitter @visiting_jogja.</p> <p>Media Informasi:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Datang langsung ke TIC dengan alamat:<ol style="list-style-type: none">a. TIC Malioboro, Jalan Malioboro No. 16 Yogyakartab. TIC Yogyakarta International Airport, Logede, Glagah, Temon, Kulon Progo Lokasi: Pintu Keluar Kedatangan Bandara YIAc. TIC Bali, Gedung ITIC Bali, Jl. Raya Kuta Badung, Bali2) Melalui Telepon/hotline Whatsapp : Dapat menghubungi telepon Customer Service TIC Malioboro di nomor 0274 566000 atau hotline whatsapp +62852257158583) Melalui Website: www.visitingjogja.jogjaprov.go.id4) Melalui Media Sosial: Instagram: @visitingjogja Twitter: @visiting_jogja
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Kurang lebih 10 menit (menyesuaikan kebutuhan wisatawan memperoleh informasi dari petugas)

4.	Biaya/Tarif	Gratis (tidak dipungut biaya)
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Elektronik Hotline Whatsapp : +6285225715858 Telepon : 0274 566000 Website : www.visitingjogja.jogjaprov.go.id Instagram: @visitingjogja Twitter @visiting_jogja - Non Elektronik Brosur Wisata, Leaflet Wisata, Peta Wisata, Kalendar Event, Majalah Wisata, dan Buku Panduan Infomasi Pariwisata DIY
6.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Datang Langsung b. Kotak Saran c. Telepon: 0274-566000 atau whatsapp +6285225715858 d. Email: ticmalioboro@gmail.com

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; 3) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 112 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pariwisata
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Ruang tunggu; pojok informasi; kamar mandi/WC; telepon; Petugas; musala, meja soket pengisi daya.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas TIC wajib memiliki keahlian berbahasa asing secara aktif dan menguasai informasi pariwisata di Yogyakarta dan sekitarnya serta memberikan pelayanan prima.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan secara berkala setiap semester dan tahunan melalui pengamatan langsung dan laporan pelaksanaan tugas dari Petugas.
5.	Jumlah Pelaksana	10 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan diberikan melalui Maklumat Pelayanan

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dinas Pariwisata DIY menjamin keamanan dan keselamatan wisatawan/tamu selama mendapatkan pelayanan informasi pariwisata di Counter TIC.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi setiap semester dan tahunan melalui pengamatan langsung dan laporan pelaksanaan tugas dari Petugas.
9.	Aksesibilitas	Aksesibilitas pemohon dalam meminta informasi terjangkau karena kantor berada di lokasi strategis serta tersedia jaringan internet yang memadai.
10.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan informasi melalui website dan media sosial dapat dilakukan selama 24 jam. Tanggapan diberikan pada saat jam kerja. 2. Melalui telepon, pos surat, serta datang langsung ke Dinas Pariwisata setiap hari : <ul style="list-style-type: none"> - Senin s/d Kamis pukul 08.00 s/d 15.00 WIB (istirahat pukul 12.00-12.30) - Jumat pukul 08.00 s/d 14.00 WIB (istirahat pukul 11.00-13.00) 3. Datang Langsung ke Kantor TIC <ul style="list-style-type: none"> - TIC Malioboro Jalan Malioboro No. 16. Senin-Jumat : 7.30 s/d 20.00 Sabtu : 07.30 s/d 19.00 Minggu : 09.00 s/d 15.00 - TIC Bandara YIA: Pintu Keluar Kedatangan Sebelah Timur Bandara YIA Senin-Jumat : 07.30 s/d 19.00 Sabtu Minggu : 09.00 s/d 15.00 - ITIC Bali Jalan Raya Kuta No.2 Senin-Jumat: 08.30 s/d 17.00

2. Satuan Kerja : Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta
 Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi buku tamu yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Keterangan:

1. Pemohon mengajukan pengaduan dengan hadir di meja pengaduan Pelayanan Informasi Pariwisata
2. Pemohon melengkapi persyaratan, menulis pengaduan di formulir pengaduan Pelayanan Informasi Pariwisata
3. Petugas menyelesaikan pengaduan
4. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan Informasi Pariwisata secara resmi

Media Informasi:

1. Melalui Telepon/fax:
Dapat menghubungi telepon Customer Service TIC Malioboro di nomor 0274 566000
2. Kotak Pengaduan:
Datang langsung ke Desk Layanan Informasi dan pengaduan, dengan alamat TIC Malioboro Jl. Malioboro No.16 Yogyakarta
3. Melalui kuisioner survey layanan:
Dengan mengisi form kuisioner survey layanan.

		<p>4. Melalui Hotline WhatsApp Dapat mengirimkan pesan melalui WhatsApp dengan mengisi Data Identitas Diri dan Materi yang ingin disampaikan ke nomor 085225715858</p> <p>5. Melalui email Dapat mengirimkan Pengaduan Layanan Informasi Pariwisata melalui email dengan format sebagai berikut:</p> <p>Perihal : Layanan Pengaduan Layanan Informasi Pariwisata Tanggal : (diisi tanggal pengaduan) Identitas Diri : Nama : Jenis Kelamin : Pekerjaan Pendidikan : No.Hp : Materi yang dilaporkan : (diisi hal-hal yang ingin disampaikan) Kemudian form tersebut dikirim ke email timalioboro@gmail.com dengan subject Layanan Pengaduan</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Proses penyelesaian dalam penyelesaian pengaduan pelayanan informasi pariwisata dilakukan setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.</p> <p>2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan petugas pengelola pengaduan akan menyampaikan tanggapan secara resmi. Dan petugas pengaduan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;</p> <p>3. Tanggapan atas pengaduan kepada pemohon dilakukan secara langsung, melalui email dan fax.</p>
4.	Biaya/Tarif	Untuk Mendapatkan Layanan ini tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Tanggapan pelayanan pengaduan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Datang Langsung kepada petugas layanan pengaduan</p> <p>b. Kotak saran (disediakan di TIC Malioboro)</p> <p>c. Telepon: 0274-566000</p> <p>d. Hotline WhatsApp: 0852 2571 5858</p>

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menpan RB RI No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pelayanan Publik Secara Nasional.
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	Ruang Tunggu; Buku tamu; Kamar Mandi/WC; Telepon; Petugas; Komputer.
3.	Kompetensi pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pengaduan
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan secara berkala setiap semester dan tahunan melalui pengamatan langsung dan laporan pelaksanaan tugas dari Petugas.
5.	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Dinas Pariwisata DIY menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan	Dinas Pariwisata DIY memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pemohon sesuai dengan kewenangannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelaksana dilakukan secara berkala baik setiap semester, dan tahunan
9.	Aksesibilitas	Memberikan kemudahan bagi Masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran dan aduan.
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Kamis 07.30-16.00 Jumat 07.30-14.30

KEPALA,

IMAM PRATANADI ?