

## V. SEKTOR KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA

### 1. Lisensi Pramuwisata Muda

<b>Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Keterangan</b>
1	Persyaratan	<p>- Baru :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Upload pdf Biodata Peserta Pelatihan Pramuwisata dengan menempelkan pas foto berwarna Uk. 3x4 baju putih berdasar latar belakang warna merah</li><li>2. Upload pdf Ijazah terakhir asli</li><li>3. Upload pdf sertifikat pelatihan Pramuwisata yang dikeluarkan oleh instansi penyelenggara</li><li>4. Upload Surat Keterangan dari Instansi Penyelenggara Pelatihan pramuwisata yang menerangkan bahwa berkas yang diajukan sesuai dengan aslinya</li></ol> <p>- Perpanjangan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Upload pdf Biodata Peserta Pelatihan Pramuwisata dengan menempelkan pas foto berwarna Uk. 3x4 baju putih berdasar latar belakang warna merah</li><li>2. Upload pdf Ijazah terakhir asli</li><li>3. Upload pdf sertifikat pelatihan Pramuwisata yang dikeluarkan oleh instansi penyelenggara</li><li>4. Upload Surat Keterangan dari Instansi Penyelenggara Pelatihan pramuwisata yang menerangkan bahwa berkas yang diajukan sesuai dengan aslinya</li><li>5. Upload pdf Kartu Lisensi pramuwisata yang habis masa berlakunya / jika hilang ada surat keterangan dari kepolisian</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS.</li><li>2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan</li><li>3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan</li><li>4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu)</li><li>5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri</li></ol>

		setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Lisensi Pramuwisata Muda
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <p>a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan;</p> <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Langsung ke loket pengaduan;</li> <li>2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya</li> <li>3) Telpon : 031-99092900</li> <li>4) Faximile : 031-99092414</li> <li>5) Email : <a href="mailto:dpmpstsp@jatimprov.go.id">dpmpstsp@jatimprov.go.id</a></li> <li>6) Website : <a href="http://dpmpstsp.jatimprov.go.id/helpdesk">dpmpstsp.jatimprov.go.id/helpdesk</a></li> <li>7) SP4N LAPOR : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas</li> </ol>

		<p>pelapor/yang mengadukan dan objek/materi pengaduan;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan;</li><li>3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan:<ul style="list-style-type: none"><li>- Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan;</li><li>- Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll.</li></ul></li><li>4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none"><li>- Merumuskan inti masalah yang diadukan;</li><li>- Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan;</li><li>- Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;</li><li>- Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;</li><li>- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern</li></ul></li></ol>
--	--	--

		<p>pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Hasil penelaahan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya</li><li>➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;</li><li>➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;</li><li>➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan</li></ul></li></ul>
--	--	--

		<p>Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.</p> <p>- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung</p>
--	--	---

**Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6338);</li> <li>2. Peraturan Menteri Agama Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji;</li> <li>1. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor <del>Xxxxx</del> Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha.</li> </ol>
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan</li> <li>b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan</li> <li>c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan</li> <li>d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer</li> <li>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</li> </ol> </li> <li>2) Administrator : <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh</li> </ol> </li> </ol>

		<p>Gubernur</p> <p>b) Memiliki kemampuan manajerial</p> <p>c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen</p> <p>d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi</p> <p>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</p>
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pemrosesan Berkas;</li> <li>2. Ruang Server;</li> <li>3. Ruang Arsip;</li> <li>4. Ruang Pembayaran (Bank);</li> <li>5. Ruang Rapat ;</li> <li>6. Ruang Tamu;</li> <li>7. Ruang Keamanan;</li> <li>8. Ruang Pantry;</li> <li>9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan;</li> <li>10. Ruang Kepala Seksi;</li> <li>11. Tempat Parkir Yang Luas;</li> <li>12. Tempat Ibadah;</li> <li>13. Rumah Genset;</li> <li>14. Toilet/Kamar mandi;</li> <li>15. Komputer;</li> <li>16. Printer dan Plotter;</li> <li>17. Komputer Server;</li> <li>18. Scanner;</li> <li>19. Mebeuler;</li> <li>20. Telepon;</li> <li>21. Faksimili;</li> <li>22. Kendaraan Operasional;</li> <li>23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling;</li> <li>24. Papan Informasi;</li> <li>25. Televisi;</li> <li>26. CCTV;</li> <li>27. Kamera;</li> <li>28. Proyektor;</li> <li>29. Lemari Arsip;</li> <li>30. Touchscreen IKM;</li> <li>31. Wifi;</li> <li>32. Alat Tulis Kantor;</li> <li>33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.</li> </ol>
5	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang

		<p>menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>

## 2. Lisensi Pramuwisata Madya

### Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<p>- Baru :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Upload pdf Biodata Peserta Pelatihan Pramuwisata dengan menempelkan pas foto berwarna Uk. 3x4 baju putih berdasar latar belakang warna merah</li><li>2. Upload pdf Ijazah terakhir asli</li><li>3. Upload pdf sertifikat pelatihan Pramuwisata yang dikeluarkan oleh instansi penyelenggara</li><li>4. Upload pdf Kartu Lisensi pramuwisata yang habis masa berlakunya / jika hilang ada surat keterangan dari kepolisian</li><li>5. Upload pdf Surat Rekomendasi dari Biro Perjalanan Wisata (BPW) yang menerangkan bahwa pramuwisata dimaksud masih aktif di bidangnya selama 3(tiga) tahun berturut-turut</li><li>6. Upload Surat Keterangan dari Instansi Penyelenggara Pelatihan pramuwisata yang menerangkan bahwa berkas yang diajukan sesuai dengan aslinya</li></ol> <p>- Perpanjangan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Upload pdf Biodata Peserta Pelatihan Pramuwisata dengan menempelkan pas foto berwarna Uk. 3x4 baju putih berdasar latar belakang warna merah</li><li>2. Upload pdf Ijazah terakhir asli</li><li>3. Upload pdf sertifikat pelatihan Pramuwisata yang dikeluarkan oleh instansi penyelenggara</li><li>4. Upload pdf Kartu Lisensi pramuwisata yang habis masa berlakunya / jika hilang ada surat keterangan dari kepolisian</li><li>5. Upload Surat Keterangan dari Instansi Penyelenggara Pelatihan pramuwisata yang menerangkan bahwa berkas yang diajukan sesuai dengan aslinya.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS.</li><li>2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan</li></ol>



		<p>Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan</li> <li>4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu)</li> <li>5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Lisensi Pramuwisata Madya
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan;  Pengaduan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Langsung ke loket pengaduan;</li> <li>2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya</li> <li>3) Telpon : 031-99092900</li> <li>4) Faximile : 031-99092414</li> <li>5) Email : <a href="mailto:dpmptsp@jatimprov.go.id">dpmptsp@jatimprov.go.id</a></li> <li>6) Website : <a href="http://dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk">dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk</a></li> <li>7) SP4N LAPOR : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak</li> </ol>

		<p>diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/yang mengadukan dan objek/materi pengaduan;</li><li>2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan;</li><li>3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan:<ul style="list-style-type: none"><li>- Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan;</li><li>- Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll.</li></ul></li><li>4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none"><li>- Merumuskan inti masalah yang diadukan;</li><li>- Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan;</li><li>- Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;</li><li>- Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi</li></ul></li></ol>
--	--	---

		<p>pengaduan;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;</li><li>- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya</li><li>➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;</li><li>➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;</li><li>➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan</li></ul></li></ul>
--	--	--

		<p>melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung</li> </ul>
--	--	---

**Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6338);</li> <li>2. Peraturan Menteri Agama Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji;</li> <li>3. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor <del>Xxxxx</del> Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha.</li> </ol>
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan</li> <li>b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan</li> <li>c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan</li> <li>d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer</li> </ol> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</li> </ul> <p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur</li> <li>b) Memiliki kemampuan manajerial</li> <li>c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen</li> <li>d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi</li> <li>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</li> </ul>
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pemrosesan Berkas;</li> <li>2. Ruang Server;</li> <li>3. Ruang Arsip;</li> <li>4. Ruang Pembayaran (Bank);</li> <li>5. Ruang Rapat ;</li> <li>6. Ruang Tamu;</li> <li>7. Ruang Keamanan;</li> <li>8. Ruang Pantry;</li> <li>9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan;</li> <li>10. Ruang Kepala Seksi;</li> <li>11. Tempat Parkir Yang Luas;</li> <li>12. Tempat Ibadah;</li> <li>13. Rumah Genset;</li> <li>14. Toilet/Kamar mandi;</li> <li>15. Komputer;</li> <li>16. Printer dan Plotter;</li> <li>17. Komputer Server;</li> <li>18. Scanner;</li> <li>19. Mebeuler;</li> <li>20. Telepon;</li> <li>21. Faksimili;</li> <li>22. Kendaraan Operasional;</li> <li>23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling;</li> <li>24. Papan Informasi;</li> <li>25. Televisi;</li> <li>26. CCTV;</li> <li>27. Kamera;</li> <li>28. Proyektor;</li> <li>29. Lemari Arsip;</li> <li>30. Touchscreen IKM;</li> </ol>

		<p>31. Wifi;</p> <p>32. Alat Tulis Kantor;</p> <p>33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.</p>
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyipuan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>

### 3. Lisensi Pramuwisata Khusus

#### Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Baru :<ol style="list-style-type: none"><li>1. Upload pdf Biodata Peserta Pelatihan Pramuwisata dengan menempelkan pas foto berwarna Uk. 3x4 baju putih berdasar latar belakang warna merah</li><li>2. Upload pdf Ijazah terakhir asli</li><li>3. Upload pdf sertifikat pelatihan Pramuwisata yang dikeluarkan oleh instansi penyelenggara</li><li>4. Upload pdf Sertifikat Pelatihan Pramuwisata yang dikeluarkan oleh LSP</li><li>5. Upload Surat Keterangan dari Instansi Penyelenggara Pelatihan pramuwisata yang menerangkan bahwa berkas yang diajukan sesuai dengan aslinya</li></ol></li><li>- Perpanjangan:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Upload pdf Biodata Peserta Pelatihan Pramuwisata dengan menempelkan pas foto berwarna Uk. 3x4 baju putih berdasar latar belakang warna merah</li><li>2. Upload pdf Ijazah terakhir asli</li><li>3. Upload pdf sertifikat pelatihan Pramuwisata yang dikeluarkan oleh instansi penyelenggara</li><li>4. Upload pdf Sertifikat Pelatihan Pramuwisata yang dikeluarkan oleh LSP</li><li>5. Upload pdf Kartu Lisensi pramuwisata yang habis masa berlakunya / jika hilang ada surat keterangan dari kepolisian</li><li>6. Upload Surat Keterangan dari Instansi Penyelenggara Pelatihan pramuwisata yang menerangkan bahwa berkas yang diajukan sesuai dengan aslinya</li></ol></li></ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS.</li><li>2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan</li><li>3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan</li></ol>

		<p>4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu)</p> <p>5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Lisensi Pramuwisata Khusus
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <p>a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan;</p> <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Langsung ke loket pengaduan;</li> <li>2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya</li> <li>3) Telpon : 031-99092900</li> <li>4) Faximile : 031-99092414</li> <li>5) Email : <a href="mailto:dpmpstsp@jatimprov.go.id">dpmpstsp@jatimprov.go.id</a></li> <li>6) Website : <a href="http://dpmpstsp.jatimprov.go.id/helpdesk">dpmpstsp.jatimprov.go.id/helpdesk</a></li> <li>7) SP4N LAPOR : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah</p>



		<p>sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan;</li><li>2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan;</li><li>3) Menelaah dan mengelompokkan pengaduan berdasarkan:<ul style="list-style-type: none"><li>- Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan;</li><li>- Jenis masalah yang dikelompokkan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll.</li></ul></li><li>4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none"><li>- Merumuskan inti masalah yang diadukan;</li><li>- Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan;</li><li>- Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;</li><li>- Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;</li><li>- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan,</li></ul></li></ol>
--	--	---

		<p>investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya</li><li>➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;</li><li>➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya;</li><li>➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa</li></ul></li></ul>
--	--	--

		<p>diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.</p> <p>- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung</p>
--	--	---

**Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6338);</li> <li>2. Peraturan Menteri Agama Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji;</li> <li>3. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor <del>Xxxxx</del> Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha.</li> </ol>
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan</li> <li>b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan</li> <li>c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan</li> <li>d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer</li> <li>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</li> </ol> </li> <li>2) Administrator :</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur</li> <li>b) Memiliki kemampuan manajerial</li> <li>c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen</li> <li>d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi</li> <li>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</li> </ul>
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pemrosesan Berkas;</li> <li>2. Ruang Server;</li> <li>3. Ruang Arsip;</li> <li>4. Ruang Pembayaran (Bank);</li> <li>5. Ruang Rapat ;</li> <li>6. Ruang Tamu;</li> <li>7. Ruang Keamanan;</li> <li>8. Ruang Pantry;</li> <li>9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan;</li> <li>10. Ruang Kepala Seksi;</li> <li>11. Tempat Parkir Yang Luas;</li> <li>12. Tempat Ibadah;</li> <li>13. Rumah Genset;</li> <li>14. Toilet/Kamar mandi;</li> <li>15. Komputer;</li> <li>16. Printer dan Plotter;</li> <li>17. Komputer Server;</li> <li>18. Scanner;</li> <li>19. Mebeuler;</li> <li>20. Telepon;</li> <li>21. Faksimili;</li> <li>22. Kendaraan Operasional;</li> <li>23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling;</li> <li>24. Papan Informasi;</li> <li>25. Televisi;</li> <li>26. CCTV;</li> <li>27. Kamera;</li> <li>28. Proyektor;</li> <li>29. Lemari Arsip;</li> <li>30. Touchscreen IKM;</li> <li>31. Wifi;</li> <li>32. Alat Tulis Kantor;</li> <li>33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.</li> </ol>

5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyipuan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>