

## **Rekomendasi Usaha Biro Perjalanan Wisata**

Sektor Layanan : Pariwisata

Jenis Layanan : **Rekomendasi Usaha Biro Perjalanan Wisata**

### **1. Dasar Hukum**

- 1 Perda No 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
- 2 Pergub No 66 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo
- 3 Pergub No 74 Tahun 2017 Tentang Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 66 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo
- 4 Perda No 3 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- 5 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan
- 6 PP Nomor Tahun 2011 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Nasional 2010-2025
- 7 Permen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor PM.07/HK.001/MPEK/2012 Tentang OTK Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
- 8 Permen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata

### **2. Persyaratan Pelayanan**

#### **Persyaratan administrasi**

- a. Surat Permohonan.
- b. SPTJM
- c. Foto Copy Company Profile.
- d. Fotocopy Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
- e. Foto Copy Tanda Daftar Perusahaan (TDP).
- f. Foto Copy Surat Izin Gangguan.
- g. Foto Copy Fiskal.
- h. Foto Copy NPWP.
- i. Foto Copy KTP Direktur.

### 3. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu dalam proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan selama **5 (LIMA ) HARI KERJA** sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

### 4. Biaya Pelayanan

**0 RUPIAH**

### 5. Prosedur Pelayanan

- 1) Pemohon menuju layanan informasi:
  - a. Mencari informasi pelayanan yang dibutuhkan;
  - b. Mengambil Formulir Permohonan;
- 2) Petugas layanan Informasi:
  - a. Apabila pemohon masih dalam rangka mencari informasi maka petugas informasi memberikan penjelasan tentang persyaratan dan prosedur pengajuan permohonan pelayanan;
  - b. Apabila pemohon tersebut adalah pemohon yang telah siap dengan kelengkapan persyaratan pengajuan permohonan, dipersilahkan menuju ke Tempat Pendaftaran;
- 3) Pemohon menyerahkan berkas permohonan ke Tempat Pendaftaran/Desk Pelayanan dengan melampirkan persyaratan yang telah ditentukan;
- 4) Petugas Tempat Pendaftaran/Desk Pelayanan :
  - a. Meneliti berkas persyaratan, dan setelah persyaratan permohonan dinyatakan lengkap maka berkas diterima;
  - b. Petugas pendaftaran memberikan tanda terima kepada pemohon;
  - c. Menginformasikan waktu penyelesaian dan biaya yang harus dibayar apabila dikenakan biaya pelayanan/retribusi;
- 5) Pengelola Dokumen Perizinan:
  - a. Menerima berkas dari loket pendaftaran/desk pelayanan yang sudah dinyatakan lengkap;
  - b. Melakukan koreksi berkas
  - c. Apabila berkas telah lengkap dibuatkan Surat permohonan Pertimbangan Teknis, selanjutnya berkas diserahkan ke Kepala Seksi Perizinan
- 6) Kepala Seksi (Korektor):
  - a. Melakukan koreksi berkas dan memberi paraf surat permohonan pertimbangan teknis,

- b. Berkas dan surat pertimbangan teknis yang sudah diparaf diserahkan ke Kepala Bidang untuk ditandatangani dan diserahkan ke Tim Teknis.

7) Tim Teknis (Validator):

- a. Menerima berkas dan surat permohonan pertimbangan teknis;
- b. Melakukan validasi terhadap berkas;
- c. Apabila berkas telah lengkap dan valid, dibuatkan pertimbangan teknis dan draft izinya selanjutnya diserahkan ke Kepala Seksi (verifikator 2) dan Kepala Bidang (Verifikator 1) untuk diproses lebih lanjut;

8) Kepala Bidang (Verifikator):

- a. Melakukan verifikasi terhadap berkas permohonan dan draft izin;
- b. Memerintahkan pencetakan surat izin untuk permohonan yang telah lengkap, valid dan memenuhi persyaratan;

9) Loker Penyerahan :

Setelah Pengadministrasian Umum memberikan nomor izin, menggandakan dan mengarsipkan izin, selanjutnya menyerahkan surat izin dan non izin ke pemohon melalui petugas loket penyerahan, dengan meminta tanda bukti pendaftaran, bukti pembayaran retribusi dan membuat tanda terima;

## 6. Produk Pelayanan

**Rekomendasi Usaha Biro Perjalanan Wisata** yang dicetak dengan kertas F4, 80 gram, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel basah.

## 7. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, formulir, seragam pelayanan, telepon dan mesin faximile, almari, brankas, perangkat komputer, Printer, Komputer Server, Kamera pengawas (CCTV), Proyektor, Lemari Arsip, *Touchscreen* IKM, Koneksi internet, Laman/ website dan email, alat penyimpanan data (*database*), alat kontrol, alat telekomunikasi, alat pengukur kepuasan layanan, kotak pengaduan, mesin fotocopy, alat penyedia daya listrik atau *uninterruptible power supply* (UPS), alat pemadam kebakaran, pendingin ruangan, televisi, brosur, banner, penunjuk alat lokasi, dan alat/ fasilitas pendukung lainnya sesuai kebutuhan.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, air, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang entry data, perpustakaan, ruang tunggu, tempat ibadah, ruang bermain anak, ruang laktasi,

ruang difabel dan manula, ruang/tempat penjualan makanan dan minuman, toilet/ kamar mandi, halaman parkir.

### **8. Kompetensi Pelaksana**

Petugas pelaksana kegiatan pelayanan merupakan orang-orang yang memiliki kompetensi dibidangnya sesuai dengan latar belakang pendidikan yang bersangkutan.

### **9. Pengawasan Internal**

Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung.

### **10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

- 1) Pelayanan Pengaduan ditangani oleh dua orang Petugas;
- 2) Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat memiliki kompetensi sebagai berikut :
  - a. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah;
  - b. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik;
- 3) Dilengkapi sarana dan prasarana informasi pelayanan untuk setiap jenis layanan dan penerimaan pengaduan meliputi telepon/fax, Formulir Pengaduan/Buku Agenda Pengaduan, SMS Pengaduan, Pengaduan via email, rak arsip, komputer;

### **11. Jumlah Pelaksana**

Pelaksana pelayanan berjumlah 14 Orang yang terdiri dari *Front Office* dan *Back Office* (Entry data, Korektor, Verifikator, dan Administrator).

### **12. Jaminan Pelayanan**

Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima, tertib administrasi serta patuh dan taat hukum.

### **13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**

1. Surat izin dan non izin dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah sehingga dijamin keasliannya.
2. Surat izin dan non izin menggunakan kop dinas.
3. Dilengkapi dengan *barcode*.

**14. Evaluasi Kinerja Pelaksana**

Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap satu tahun sekali.

# Rekomendasi Usaha Jasa Penginapan dan Hotel

Sektor Layanan : Pariwisata

Jenis Layanan : **Rekomendasi Usaha Jasa Penginapan dan Hotel**

## 1. Dasar Hukum

- 1 Perda No 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
- 2 Pergub No 66 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo
- 3 Pergub No 74 Tahun 2017 Tentang Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 66 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo
- 4 Perda No 3 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- 5 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata
- 6 PP Nomor Tahun 2011 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional 2010-2025
- 7 Permen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor PM.07/HK.001/MPEK/2012 Tentang OTK Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
- 8 Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia Nomor : PM 86/HK.501/MKP/2010 tentang tata cara Pendaftaran Usaha Penyediaan Akomodasi.

## 2. Persyaratan Pelayanan

### Persyaratan administrasi

- a. Surat Permohonan.
- b. SPTJM
- c. Foto Copy Company Profile.
- d. Foto Copy Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
- e. Foto Copy Tanda Daftar Perusahaan (TDP).
- f. Foto Copy Fiskal.
- g. Foto Copy NPWP
- h. Foto Copy KTP Direktur

### 3. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu dalam proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan selama **14 (Empat Belas ) HARI KERJA** sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

### 4. Biaya Pelayanan

Jangka waktu dalam proses berkas diterima sampai dengan izin diterbitkan selama **14 (Empat Belas ) HARI KERJA** sejak tanggal diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.

### 5. Prosedur Pelayanan

- 1) Pemohon menuju layanan informasi:
  - a. Mencari informasi pelayanan yang dibutuhkan;
  - b. Mengambil Formulir Permohonan;
- 2) Petugas layanan Informasi:
  - a. Apabila pemohon masih dalam rangka mencari informasi maka petugas informasi memberikan penjelasan tentang persyaratan dan prosedur pengajuan permohonan pelayanan;
  - b. Apabila pemohon tersebut adalah pemohon yang telah siap dengan kelengkapan persyaratan pengajuan permohonan, dipersilahkan menuju ke Tempat Pendaftaran;
- 3) Pemohon menyerahkan berkas permohonan ke Tempat Pendaftaran/Desk Pelayanan dengan melampirkan persyaratan yang telah ditentukan;
- 4) Petugas Tempat Pendaftaran/Desk Pelayanan :
  - a. Meneliti berkas persyaratan, dan setelah persyaratan permohonan dinyatakan lengkap maka berkas diterima;
  - b. Petugas pendaftaran memberikan tanda terima kepada pemohon;
  - c. Menginformasikan waktu penyelesaian dan biaya yang harus dibayar apabila dikenakan biaya pelayanan/retribusi;
- 5) Pengelola Dokumen Perizinan:
  - a. Menerima berkas dari loket pendaftaran/desk pelayanan yang sudah dinyatakan lengkap;
  - b. Melakukan koreksi berkas
  - c. Apabila berkas telah lengkap dibuatkan Surat permohonan Pertimbangan Teknis, selanjutnya berkas diserahkan ke Kepala Seksi Perizinan
- 6) Kepala Seksi (Korektor):
  - a. Melakukan koreksi berkas dan memberi paraf surat permohonan

<p>pertimbangan teknis,</p> <p>b. Berkas dan surat pertimbangan teknis yang sudah diparaf diserahkan ke Kepala Bidang untuk ditandatangani dan diserahkan ke Tim Teknis.</p> <p>7) Tim Teknis (Validator):</p> <p>a. Menerima berkas dan surat permohonan pertimbangan teknis;</p> <p>b. Melakukan validasi terhadap berkas;</p> <p>c. Apabila berkas telah lengkap dan valid, dibuatkan pertimbangan teknis dan draft izinya selanjutnya diserahkan ke Kepala Seksi (verifikator 2) dan Kepala Bidang (Verifikator 1) untuk diproses lebih lanjut;</p> <p>8) Kepala Bidang (Verifikator):</p> <p>a. Melakukan verifikasi terhadap berkas permohonan dan draft izin;</p> <p>b. Memerintahkan pencetakan surat izin untuk permohonan yang telah lengkap, valid dan memenuhi persyaratan;</p> <p>9) Loker Penyerahan :</p> <p>Setelah Pengadministrasian Umum memberikan nomor izin, menggandakan dan mengarsipkan izin, selanjutnya menyerahkan surat izin dan non izin ke pemohon melalui petugas loket penyerahan, dengan meminta tanda bukti pendaftaran, bukti pembayaran retribusi dan membuat tanda terima;</p>
--

## 6. Produk Pelayanan

**Rekomendasi Usaha Penginapan dan Hotel** yang dicetak dengan kertas F4, 80 gram, resmi dengan tanda tangan dan cap stempel basah.

## 7. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

Sarana:

Meja, kursi, alat tulis kantor, formulir, seragam pelayanan, telepon dan mesin faximile, almari, brankas, perangkat komputer, Printer, Komputer Server, Kamera pengawas (CCTV), Proyektor, Lemari Arsip, *Touchscreen* IKM, Koneksi internet, Laman/ website dan email, alat penyimpanan data (*database*), alat kontrol, alat telekomunikasi, alat pengukur kepuasan layanan, kotak pengaduan, mesin fotocopy, alat penyedia daya listrik atau *uninterruptible power supply* (UPS), alat pemadam kebakaran, pendingin ruangan, televisi, brosur, banner, penunjuk alat lokasi, dan alat/ fasilitas pendukung lainnya sesuai kebutuhan.

Prasarana:

Instalasi listrik, telpon, air, ruang server, ruang kerja, ruang rapat/pertemuan, ruang pelayanan, ruang pengaduan, ruang



penyimpanan arsip/dokumentasi, ruang entry data, perpustakaan, ruang tunggu, tempat ibadah, ruang bermain anak, ruang laktasi, ruang difabel dan manula, ruang/tempat penjualan makanan dan minuman, toilet/ kamar mandi, halaman parkir.

### **8. Kompetensi Pelaksana**

Petugas pelaksana kegiatan pelayanan merupakan orang-orang yang memiliki kompetensi dibidangnya sesuai dengan latar belakang pendidikan yang bersangkutan.

### **9. Pengawasan Internal**

Pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung.

### **10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

- 1) Pelayanan Pengaduan ditangani oleh dua orang Petugas;
- 2) Petugas Pelayanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat memiliki kompetensi sebagai berikut :
  - a. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah;
  - b. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik;
- 3) Dilengkapi sarana dan prasarana informasi pelayanan untuk setiap jenis layanan dan penerimaan pengaduan meliputi telepon/fax, Formulir Pengaduan/Buku Agenda Pengaduan, SMS Pengaduan, Pengaduan via email, rak arsip, komputer;

### **11. Jumlah Pelaksana**

Pelaksana pelayanan berjumlah 14 Orang yang terdiri dari *Front Office* dan *Back Office* (Entry data, Korektor, Verifikator, dan Administrator).

### **12. Jaminan Pelayanan**

Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima, tertib administrasi serta patuh dan taat hukum.

### **13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**

1. Surat izin dan non izin dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah sehingga dijamin keasliannya.
2. Surat izin dan non izin menggunakan kop dinas.

3. Dilengkapi dengan *barcode*.

#### **14. Evaluasi Kinerja Pelaksana**

Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap satu tahun sekali.