

**STANDAR PELAYANAN PADA BIDANG PARIWISATA
DI LINGKUNGAN DINAS PARIWISATA PEMUDA DAN OLAHRAGA
KABUPATEN TASIKMALAYA**

1. Pengelolaan dan Pelayanan Destinasi Wisata

Jenis Layanan		:	Pengelolaan dan Pelayanan Destinasi Wisata
a. Kompetensi Service Delivery			
No	Kompetensi	Uraian	
1.	Persyaratan	1.	Destinasi wisata memiliki legalitas (Izin operasional, izin lingkungan)
		2.	Memiliki struktur pengelola resmi
		3.	Memiliki jaminan keselamatan (BPJS Tenaga Kerja, Asuransi Kecelakaan)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1.	Pengelolaan dilakukan sesuai SOP: pembukaan, kebersihan, keamanan, penanganan pengunjung
		2.	Pengelolaan dilakukan secara harian, mingguan, dan bulanan dengan pelaporan berkala
3.	Jangka Waktu Pelayanan		Setiap destinasi dibuka sesuai jadwal resmi: minimal 8 jam/hari
4.	Biaya/Tarif	1.	Semua transaksi disertai tiket resmi atau bukti pembayaran (sudah termasuk biaya asuransi)
5.	Produk Layanan	1.	Layanan wisata aman, bersih, ramah, nyaman dan informatif
		2.	Fasilitas dasar tersedia: toilet, mushola, tempat parkir, area duduk
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1.	Pengunjung dapat menyampaikan keluhan secara langsung, kotak saran, atau hotline
		2.	Respon awal maksimal 1 hari kerja, penyelesaian maksimal 3 hari kerja

B. Kompetensi Manufacturing			
No	Kompetensi	Uraian	
1.	Dasar Hukum	:	Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata
			Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
			Peraturan Pemerintah Nomor 05 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
			Peraturan Menteri Pariwisata dan ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perijinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata
			Peraturan Bupati Tasikmalaya nomor 58 tahun 2021 tentang Tugas dan Fungsi Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga
2.	Sarana dan Prasarana	- Toilet bersih, kolam atau wahana terawat, tempat sampah tersedia - Akses jalan baik, papan informasi jelas, tempat ibadah layak	

3.	Kompetensi Pelaksana	- Minimal lulusan SMA/ sederajat - mengikuti pelatihan dasar pelayanan wisata dan SOP keselamatan - Petugas wajib berpakaian seragam, sopan, ramah, memahami SOP
4.	Pengawasan Internal	- Pengawasan terhadap pelaksanaan layanan dilakukan secara harian oleh koordinator lapangan. - Pengelola wajib menyusun laporan evaluasi kinerja minimal 1 kali setiap bulan. - Pengawasan dilakukan berdasarkan: kehadiran, checklist fasilitas, hasil observasi langsung pengawas
5.	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan luas area, beban kerja dan jumlah pengunjung rata-rata per hari
6.	Jaminan Pelayanan	Layanan konsisten, cepat, tidak diskriminatif, dan pasti tersedia selama jam operasional
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Keamanan aktif, SOP darurat tersedia, fasilitas keselamatan lengkap, sistem pelaporan dan evakuasi jelas
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Dilakukan secara periodik dan berkesinambungan - Evaluasi mencakup aspek disiplin, kompetensi, pelayanan, integritas, dan tanggung jawab. - Survei kepuasan pengunjung dilakukan minimal 2 kali per tahun dan menjadi bahan evaluasi tim pelayanan. - Hasil evaluasi menjadi dasar untuk pemberian insentif, pelatihan lanjutan, atau sanksi administratif

Tasikmalaya, 03 Januari 2025
Kepala Bidang Pariwisata,



SUCI TARINI, S.STP., MM.
NIP. 19800128 199810 2 001