



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1587, 2020

KEMEN-PAREKRAF. Standar Pelayanan Publik.
Pencabutan.

PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/

KEPALA BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 18 TAHUN 2020

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/

BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/

KEPALA BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF

REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel, serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, perlu disusun standar pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif;
- b. bahwa Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 9 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata dan Peraturan Kepala Badan Ekonomi Kreatif Nomor 9 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Ekonomi Kreatif sudah

tidak sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan sehingga perlu diganti;

- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif;

- Mengingat :
1. Pasal 17 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966);
 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 Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 6. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2019 tentang Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 269);
 7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2019 tentang Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 270);
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang

Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

9. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 1 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 62);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/KEPALA BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini, yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
3. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang dibentuk berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan untuk kegiatan Pelayanan Publik.

4. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan perincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
5. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di lingkungan Kementerian.
6. Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata dan tugas pemerintahan di bidang ekonomi kreatif.
7. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata dan tugas pemerintahan di bidang ekonomi kreatif.

Pasal 2

Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian disusun berdasarkan prinsip sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan berkeadilan.

Pasal 3

- (1) Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian meliputi:
- a. layanan informasi publik yang terkait dengan kepariwisataan dan ekonomi kreatif;
 - b. layanan konsultasi/audiensi kepariwisataan dan ekonomi kreatif;
 - c. layanan penyediaan narasumber kepariwisataan dan ekonomi kreatif;
 - d. layanan konsultasi dana alokasi khusus;
 - e. layanan pengajuan magang/praktek kerja lapangan;
 - f. layanan fasilitasi bidang produk wisata dan penyelenggaraan kegiatan (*events*);
 - g. layanan penyelenggaraan informasi keikutsertaan industri pada kegiatan promosi pariwisata dan ekonomi kreatif; dan
 - h. layanan penyelenggaraan informasi fasilitasi pelaku ekonomi kreatif pada kegiatan Kementerian.

Pasal 4

- (1) Pimpinan unit kerja Eselon I, pimpinan Unit Pelaksana Teknis Perguruan Tinggi Pariwisata, dan pimpinan Badan Pelaksana Otorita bertanggungjawab melaksanakan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenang masing-masing.
- (2) Selain pejabat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Menteri atau Wakil Menteri dapat menandatangani Maklumat Pelayanan.

Pasal 5

- (1) Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai dengan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 6

- (1) Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian dilaksanakan sesuai dengan komponen Standar Pelayanan yang meliputi:
 - a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan, meliputi:
 1. persyaratan;
 2. sistem, mekanisme, dan prosedur;
 3. jangka waktu pelayanan;
 4. biaya/tarif;
 5. produk pelayanan; dan
 6. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
 - b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi, meliputi:
 1. dasar hukum;
 2. sarana dan prasarana dan/atau fasilitas;
 3. kompetensi pelaksana;
 4. pengawasan internal;
 5. jumlah pelaksana;
 6. jaminan pelayanan;