

## PERIZINAN SEKTOR PARIWISATA

Standar Pelayanan pada Jenis Pelayanan :

### 1. Rekomendasi Akreditasi Dan Perpanjangan Penyelenggaraan Ibadah Umroh (PPIU)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Dasar hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 Tentang PTSP di Bidang Penanaman Modal;</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah No. 02 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 05 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>10. Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan PTSP</li> <li>11. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah.</li> <li>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</li> <li>13. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah</li> <li>14. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan ibadah haji khusus</li> <li>15. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Prov. Kaltim</li> <li>16. Peraturan Gubernur Kaltim No. 46 Tahun 2008 Tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Kalimantan Timur.</li> <li>17. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>18. Peraturan Gubernur Kaltim No. 08 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>19. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan &amp; nonperizinan di bidang teknis / sektor terkait.</li> </ol>
2.	<b>Persyaratan pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemilik dalam akta perusahaan, Warga Negara Indonesia yang beragama Islam dan tidak sebagai pemilik PPIU lain;</li> <li>b. Memiliki susunan kepengurusan perusahaan;</li> <li>c. Memiliki izin usaha biro perjalanan wisata dari dinas pariwisata setempat yang sudah beroperasi paling singkat 2 (dua) tahun;</li> <li>d. Memiliki akta notaris pendirian perseroan terbatas dan/atau Perubahannya sebagai biro perjalanan wisata yang memiliki bidang keagamaan/perjalanan ibadah yang telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;</li> <li>e. Memiliki surat keterangan domisili perusahaan dari pemerintah daerah</li> </ol>

		<p>setempat yang masih berlaku;</p> <p>f. Memiliki surat keterangan terdaftar dari Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan dan foto kopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atas nama perusahaan dan pimpinan perusahaan;</p> <p>g. Memiliki laporan keuangan perusahaan yang sehat 1 (satu) tahun Terakhir dan telah diaudit akuntan publik yang terdaftar dengan opini minimal Wajar Dengan Pengecualian (WDP);</p> <p>h. Memiliki surat rekomendasi asli dari instansi pemerintah daerah Provinsi dan/atau kabupaten/kota setempat yang membidangi pariwisata yang masih berlaku;</p> <p>i. Memiliki surat rekomendasi asli dari Kanwil setempat yang dilampiri berita acara peninjauan lapangan;</p> <p>j. Menyerahkan jaminan dalam bentuk bank garansi atas nama Biro Perjalanan Wisata, yang diterbitkan oleh Bank Syariah dan/atau Bank Umum Nasional disertai surat kuasa pencairan yang ditujukan dan ditetapkan oleh Direktur Jenderal.</p>
3.	<b>Sistem, mekanisme, dan prosedur</b>	<i>Terlampir.</i>
4.	<b>Jangkawaktu penyelesaian</b>	Jangka waktu penyelesaian / diterbitkannya Rekomendasi Akreditasi dan Perpanjangan Penyelenggaraan Ibadah Umroh (PPIU) ini adalah selambat-lambatnya 1 (satu) hari sejak diterimanya berkas pengajuan permohonan dimana semua berkas persyaratannya telah dinyatakan lengkap dan benar.
5.	<b>Biaya/tarif</b>	Biaya Penerbitan Izin ini adalah tidak ada/tanpa tarif/gratis
6.	<b>Produk pelayanan</b>	Rekomendasi Akreditasi dan Perpanjangan Penyelenggaraan Ibadah Umroh (PPIU)
7.	<b>Sarana, prasarana, dan/ataufasilitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lapangan Parkir</li> <li>- Ruang Tunggu yang memadai</li> <li>- Meja dan Kursi</li> <li>- Touchscreen Informasi</li> <li>- Fasilitas Toilet</li> <li>- Televisi</li> <li>- Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>- Mesin &amp; Sistem Antrian</li> <li>- Komputer</li> <li>- Jaringan internet</li> <li>- Sistem Aplikasi</li> <li>- Printer &amp; Foto Copy</li> <li>- Telepon dan faximile</li> <li>- Display Room</li> <li>- Ruang Rapat</li> <li>- Mushalla</li> </ul>
8.	<b>Kompetensi pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>▪ Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku (ketentuan terkait dengan bidang Kebudayaan dan Pariwisata).</li> <li>▪ Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem terkait di bidang Kebudayaan dan Pariwisata).</li> </ul>
9.	<b>Pengawasan internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Kepala Seksi Layanan Perizinan dan Non Perizinan Sektor Sekunder.</li> <li>3. Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan.</li> <li>4. Kepala DPMPSTSP Provinsi Kalimantan Timur.</li> <li>5. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem oleh masing-masing pelaku proses / staf / tim teknis (OPD) terkait.</li> </ol>
10.	<b>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Melalui pengisian lembar pengaduan &amp; masukan pelayanan di kotak saran.</li> <li>▪ Melalui media SMS, Telp atau pengaduan / keluhan langsung kepada Petugas terkait.</li> <li>▪ Penanganan Pengaduan/keluhan/saran dilakukan sesuai SOP dan</li> </ul>

- Lemari  
- Papan  
- AC / Pe  
- Meja k  
- Meja C  
- Ruang  
- Locket  
- Brosur,

		Instruksi Kerja Penanganan Keluhan.
11.	<b>Jumlahpelaksana</b>	Petugas Front Office (Informasi, Customer service, loket pendaftaran dan pengambilan, Help Desk), Petugas Back Office (staf pemrosesan verifikator & administrasi, Tim Teknis /OPD terkait, Tata Usaha, Kepala Seksi, Kepala Bidang, Kepala Dinas) di DPMPTSP Prov. Kaltim.
12.	<b>Jaminankeamanandankeselamatanpelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh pajabat terkait disertai cap basah sehingga terjamin keasliannya.</li> <li>▪ Surat Izin menggunakan kertas khusus, nomor registrasi tata usaha dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim serta kemasan map eksklusif.</li> <li>▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang khusus untuk pemberian ASI, Safety Toilet.</li> </ul>
13.	<b>Evaluasikinerjapelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personil secara berkala (per enam bulan sekali).</li> <li>▪ Secara internal dan eksternal dilakukan penilaian kualifikasi bintang PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh BKPM dan dilakukan sekali dalam setahun.</li> <li>▪ Secara internal dan eksternal dilihat melalui hasil survei pengukuran kepuasan pelanggan / masyarakat (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan secara internal maupun oleh Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi (per enam bulan sekali).</li> </ul>