



**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA
KABUPATEN NATUNA**
NOMOR: 000.8.3.2/ 28/Dispar-UP 1/IV/2024

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
DINAS PARIWISATA KABUPATEN NATUNA**

KEPALA DINAS PARIWISATA KABUPATEN NATUNA

- Menimbang : a. Bahwa dalam mendorong upaya peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan dan wewenang penyelenggara wajib menyusun standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pariwisata tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Pariwisata Kabupaten Natuna;
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Undang-undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalwan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tamnbahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);
2. 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. 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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 16 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
8. Peraturan Bupati Natuna Nomor 62 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemerintah Kabupaten Natuna;
9. Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2018 Nomor 50);
10. Peraturan Bupati Nomor Tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2020 Nomor).

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Natuna, dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEDUA : Jenis Pelayanan sebagaimana dikmaksud dalam Diktum KESATU terdiri dari :
1. Layanan Informasi Wisatawan di TIC.
 2. Fasilitasi pembentukan dan pengembangan kelompok sadar wisata dan desa wisata.
 3. Pengajuan merek HAKI
 4. Layanan informasi publik terkait Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif.
 5. Layanan Penyelenggaraan Informasi Keikutsertaan Industri pada kegiatan promosi Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa terdapat kekeliruan dan kesalahan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Ranai
Pada tanggal : 29 April 2024

KEPALA DINAS PARIWISATA
KABUPATEN NATUNA



H. HARDINANSYAH, SE. M. Si
Pembina Utama Muda
NIP.19651209 199303 1 017

- Tembusan disampaikan Kepada YTH:
1. Bupati Natunan di Ranai sebagai Laporan;
 2. Arsip

Lampiran:
Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Natuna
Nomor: 000.8.3.2/28/Dispar-UP 1/IV/2024
Tentang Standar Pelayanan di
Lingkungan Dinas Pariwisata
Kabupaten Natuna

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS PARIWISATA
KABUPATEN NATUNA

**KOMPONEN STANDAR PELAYANAN DARI SETIAP JENIS PELAYANAN DI
DINAS PARIWISATA KABUPATEN NATUNA**

1. LAYANAN INFORMASI WISATAWAN DI PIG

NAMA PERANGKAT DAERAH	Dinas Pariwisata/ Bidang Destinasi dan Industri Pariwisata.
1. DASAR HUKUM	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2010 tentang Cagar Budaya; 3. Perpres Nomor 70 Tahun 2019 tentang Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif; 4. Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor. 61.K/GL.01/MEM.G/2023 Tentang Penetapan Warisan Geologi (<i>Geoheritage</i>) Kabupaten Natuna Provinsi Kepulauan Riau.
2. PERSYARATAN	1. Guide; 2. Directory; 3. Hospitality.
3. SISTIM, MEKANISME dan PROSEDUR	1. Bidang Destinasi dan Industri Pariwisata menugaskan Pemandu Wisata (Guide) yang sudah berkompeten dan memiliki keterampilan untuk memberikan Layanan Informasi kepada wisatawan terkait Pariwisata Kabupaten Natuna; 2. Wisatawan mengisi buku tamu; 3. Pemandu wisata memberikan informasi yang valid kepada wisatawan; 4. Pemandu Wisata melakukan koordinasi kepada atasan/ Kepala Bidang/Kepala Dinas terkait hal-hal yang diluar kewenangannya.
4. JANGKA WAKTU PELAYANAN	1. Setiap hari kerja (08.30 s/d 15.30); 2. Dikecualikan jika membutuhkan waktu ekstra.

5. BIAYA/ TARIF	Rp. 0,- (Tidak ada biaya)
6. PRODUK PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi Pariwisata : <ul style="list-style-type: none"> - Brosur; - Booklet; - Leaflet; - Banner; - Plyer; - Peta Wisata; - Video. 2. Informasi Prakiraan Cuaca
7. S A R A N A , PRASARANA, DAN/ ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Parkir kendaraan 2. Kursi Tunggu 3. Pendingin sirkulasi ruangan 4. Air minum 5. Bahan bacaan 6. Charger Booth/ Tempat Cas 7. TV 8. Hotspor/ Wifi 9. Toilet (Pria, Wanita) 10. Wastafel 11. Air bersih 12. Pintu masuk yang mudah diakses 13. Selasar penghubung semua ruangan 14. Ruang tunggu khusus 15. Kantin ruangan ibadah 16. Area merokok 17. Jalur evakuasi 18. Tempat sampah 19. Meja/kursi 20. Layar/ display informasi 21. Register tamu
8. K O M P E T E N S I PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami regulasi terkait pelayanan. 2. Memegang teguh nilai kode etik pelayanan (Nilai dasar hak dan kewajiban, Larangan KKN, Diskriminasi, sanksi, penghargaan). 3. Menerapkan Budaya pelayanan 5S (Senyum, salam, sapa, sopan, santun). 4. Mengenakan seeragam beserta id lengkap dan aksesoris pin/atribut/logo unit pelayanan.
9. P E N G A W A S A N INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan oleh inspektorat Daerah 2. Pengawasan oleh atasan langsung per bulan 3. Absensi, Evaluasi kinerja, teknis pengawasan rapat dan surat teguran dan sejenisnya

<p>10. PENANGANAN PENGADUAN, SARANA DAN MASUKAN</p>	<p>1. Informasi Pelayanan Perizinan dan non perizinan dapat diperoleh melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> >Telepon : >SMS : >WA : 081256256777 >Email : administrator@dinaspariwisata.natuna.go.id >Website : www.dinaspariwisata.natunakab.go.id <p>2. Pengaduan terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> > SP4N Lapor: www.lapor.go.id > Telepon : > SMS : > WA : 081256256777 > Email: administrator@dinaspariwisata.natunakab.go.id > Website : www.dinaspariwisata.natunakab.go.id
<p>11. JUMLAH PELAKSANA</p>	<p>1. 4 orang bidang Destinasi dan industri pariwisata</p>
<p>12. JAMINAN PELAYANAN</p>	<p>1. Mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan 2. Mendapatkan pelayanan tepat waktu 3. Tersedia petugas atau media pengaduan atas pelayanan dan lain-lain.</p>
<p>13. JAMINAN KEAMANAN</p>	<p>1. Pelayanan yang bebas KKN Korupsi Kolusi dan Nepotisme 2. Kepastian Pelayanan sesuai alur 3. Menjaga kerahasiaan pada hal yang bersifat privasi, seperti survey kepuasan masyarakat, dan lain-lain.</p>
<p>14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA</p>	<p>Evaluasi oleh masyarakat melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Survey kepuasan masyarakat 2. Pengaduan oleh masyarakat <p>Evaluasi oleh lembaga terkait pelayanan publik, seperti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Evaluasi kepatuhan standar pelayanan oleh ombudsman

2. FASILITASI PEMBENTUKAN DAN PENGEMBANGAN KELOMPOK SADAR WISATA DAN DESA WISATA

NAMA PERANGKAT DAERAH	Dinas Pariwisata/ Bidang Destinasi dan Industri Pariwisata.
1. DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 2. Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataaan Nasional. 4. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 2 Tahun 2012 Tentang RIPPDA Kepri 2012-2022. 5. Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 5 tahun 2012 tentang RIPPDA Kabupaten Natuna. 6. Buku Pedoman Kelompok Sadar Wisata Di Destinasi Pariwisata yang di susun oleh Direktorat Pemberdayaan Masyarakat Direktorat Jenderal Pengembangan Destinasi Pariwisata Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 7. Pedoman Desa Wisata yang disusun Tim Ahli dan diterbitkan oleh Kementerian Koordinasi bidang Kemaritiman dan Investasi, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
2. PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usulan dari Desa Masing Masing; 2. Melampirkan Hasil Musyawarah pembentukan Pokdarwis/ Desa Wisata 3. Sesuai Dengan pedoman dan Persyaratan yang berlaku.
3. SISTIM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagian Destinasi dan Industri Pariwisata dalam hal ini Pegawai/Staf Analis Pariwisata menginformasikan dan mensosialisasikan tata cara pembentukan dan pengembangan kelompok sadar wisata dan Desa Wisata kepada semua Desa yang ada di Kabupaten Natuna. 2. Setiap Desa yang akan mengajukan pembentukan pokdarwis dan desa wisata menyusun draft Pengajuan berdasarkan Peraturan yang telah disosialisasikan; 3. Menelaah Draf Pengajuan; 4. Melaksanakan konsultasi, pengolahan data dan menyusun laporan; 5. Melaksanakan konfirmasi/validasi kepada Kepala Dinas.

4. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	1. 3 (Tiga) hari kerja tiap 1 Desa yang mengajukan.
5. BIAYA/ TARIF	Rp. 0,- (Tidak ada biaya)
6. P R O D U K PELAYANAN	1. Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Natuna menerbitkan SK/ Keputusan tentang Pengurus/Pengelola Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS) dan SK Desa Wisata.
7. S A R A N A , PRASARANA, DAN/ ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Parkir kendaraan 2. Kursi Tunggu 3. Pendingin sirkulasi ruangan 4. Air minum 5. Bahan bacaan 6. Charger Booth/ Tempat Cas 7. TV 8. Hotspot/ Wifi 9. Toilet (Pria, Wanita) 10. Wastafel 11. Air bersih 12. Pintu masuk yang mudah diakses 13. Selasar penghubung semua ruangan 14. Ruang tunggu khusus 15. Kantin ruangan ibadah 16. Area merokok 17. Jalur evakuasi 18. Tempat sampah 19. Meja/kursi 20. Layar/ display informasi 21. Register tamu
8. K O M P E T E N S I PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami regulasi terkait pelayanan 2. Memegang teguh nilai kode etik pelayanan (Nilai dasar hak dan kewajiban, Larangan KKN, Diskriminasi, sanksi, penghargaan?) 3. Menerapkan Budaya pelayanan 5S (Senyum, salam, sapa, sopan, santun). 4. Mengenakan seeragam beserta id lengkap dan aksesoris pin/atribut/logo unit pelayanan.
9. PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan oleh inspektorat Daerah 2. Pengawasan oleh atasan langsung per bulan 3. Absensi, Evaluasi kinerja, teknis pengawasan rapat dan surat teguran dan sejenisnya

<p>10. PENANGANAN PENGADUAN, SARANA DAN MASUKAN</p>	<p>1. Informasi Pelayanan Perizinan dan non perizinan dapat diperoleh melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Telepon : ➤ SMS : ➤ WA : ➤ Email : administrator@dinaspariwisata.natunakab.go.id ➤ Website : www.dinaspariwisata.natunakab.go.id <p>2. Pengaduan terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ SP4N Lapor : www.lapor.go.id ➤ Telepon : ➤ SMS : ➤ WA : 081256256777 ➤ Email : administrator@dinaspariwisata.natunakab.go.id ➤ Website : www.dinaspariwisata.natunakab.go.id
<p>11. JUMLAH PELAKSANA</p>	<p>4 orang bidang Destinasi dan industri pariwisata</p>
<p>12. J A M I N A N PELAYANAN</p>	<p>1. Mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan 2. Mendapatkan pelayanan tepat waktu 3. Tersedia petugas atau media pengaduan atas pelayanan dll.</p>
<p>13. JAMINAN KEAMANAN</p>	<p>1. Pelayanan yang bebas KKN Korupsi Kolusi dan Nepotisme 2. Kepastian Pelayanan sesuai alur 3. Menjaga kerahasiaan pada hal yang bersifat privasi, seperti survey kepuasan masyarakat, dll.</p>
<p>14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA</p>	<p>1. Evaluasi oleh masyarakat melalui: 2. Survey kepuasan masyarakat 3. Pengaduan oleh masyarakat 4. Evaluasi oleh lembaga terkait pelayanan publik, seperti: 5. Evaluasi kepatuhan standar pelayanan oleh ombudsman</p>

3. PENGAJUAN MEREK HAKI

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Pariwisata Kabupaten Natuna/ Bidang Ekonomi Kreatif
1. Dasar Hukum		<ol style="list-style-type: none">2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik4. Peraturan Bupati Natuna Nomor 21 Tahun 2024 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2. Persyaratan		Syarat pengajuan HAKI : <ol style="list-style-type: none">1. Mengisi formulir pendaftaran haki2. memiliki NIB3. memiliki nama merek yg original (belum ada yg menggunakan nama tsb)4. memiliki logo merek5. foto KTP pribadi beserta anggota (jika memiliki anggota)

3. Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Mengajukan Proposal Permohonan Rekomendasi dengan berkas lengkap kepada Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Natuna; 2. Staf administrasi melakukan pemeriksaan berkas kelengkapan; 3. Kepala Bidang melakukan validasi dokumen dan membuat surat rekomendasi; 4. Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Natuna menandatangani surat rekomendasi HAKI; 5. 5. Pemohon menerima rekomendasi HAKI
4. Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin – Kamis : 08.00 – 16.00 WIB b. Jum'at : 08.00 – 15.30 WIB (150 Menit)
5. Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6. Produk Layanan	Rekomendasi
7. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana dan prasarana yang diperlukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor dan sarana kantor lainnya 2. Ruang layanan dan ruang tunggu 3. Jaringan internet 4. Lemari penyimpanan
8. Kompetensi Pelaksana	Staf pelaksana dan pejabat memahami regulasi tentang pelaksanaan HAKI
9. Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang mulai dari Kepala Bidang sampai Kepala Dinas
10. Penanganan Pengaduan, Sarana Dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan melalui kontak person Petugas Website : administrator@dinaspariwisata.natuna.kab.go.id Facebook : Dinas Pariwisata Kabupaten Natuna Email : dispar.natunakab@gmail.com Tel/WA : 081256256777 SP4N-LAPOR : www.lapor.go.id</p>
11. Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 (tiga) orang
12. Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan norma waktu yang ditetapkan

13. Jaminan Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan kerahasiaan identitas 2. Pelayanan bebas pungutan liar (pungli) 3. Pelayanan tepat waktu
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan oleh Kepala Bidang dan Kepala Dinas

4. LAYANAN INFORMASI PUBLIK TERKAIT KEPARIWISATAAN DAN EKONOMI KREATIF

NAMA PERANGKAT DAERAH	Dinas Pariwisata/ Bidang Pemasaran pariwisata.
-----------------------	---

1. DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none">2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. PermenPANRB Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;4. Peraturan Bupati Natuna Nomor 21 Tahun 2024 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2. PERSYARATAN	<p>Masyarakat/individu; Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)/Organisasi kemasyarakatan; Wartawan/Organisasi Profesi; Pegawai Instansi; dan Instansi Pemerintah menyampaikan permohonan tertulis melalui:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat dan Surat elektronik (e-mail) atau situs web Dinas Pariwisata Kabupaten Natuna;2. Hadir secara langsung di Dinas Pariwisata Kabupaten Natuna.

<p>3. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon dapat mengunjungi situs web www.dinaspariwisata.natunakab.go.id atau datang langsung ke Dinas Pariwisata Kabupaten Natuna untuk mengajukan informasi. 2. Pemohon dapat menyampaikan surat/surat elektronik mengenai permohonan informasi yang dibutuhkan pada hari Senin-Jumat. Jam Operasional: Senin-Kamis : pkl 08.00-16.00 WIB Jumat : pkl 08.00-15.30 WIB Jam Istirahat : pkl 11.30-13.30 WIB Surat pengantar yang berisi permohonan data dari Sekolah/Sekolah Tinggi/Universitas, Lembaga Masyarakat (LSM)/Organisasi kemasyarakatan, Organisasi Profesi, dan/atau Instansi Pemerintah 3. Surat permohonan informasi diserahkan kepada Bagian Pelayanan Informasi 4. Jika informasi tersedia dan bukan merupakan informasi yang dikecualikan, Bagian Pelayan Informasi menyampaikan informasi yang diminta kepada Pemohon dan mendokumentasikan tindakan yang telah dilakukan dalam Pendaftaran Permintaan Informasi 5. Jika informasi tersebut termasuk dalam informasi yang dikecualikan, Bagian Pelayanan Informasi akan memberikan keterangan bahwa informasi tersebut tidak dapat diberikan. 6. Pemohon dapat mengambil atau memperoleh informasi yang dibutuhkannya pada waktu yang telah ditetapkan.
<p>4. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan informasi publik melalui media sosial dapat diakses setiap saat; 2. Pelayan informasi publik secara langsung datang ke Dinas Pariwisata akan diproses dalam kurun waktu 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya permohonan informasi secara tertulis, dan dapat diperpanjang 3 (tiga) hari kerja dengan surat pemberitahuan apabila dipersiapkan informasi yang dibutuhkan.
<p>5. BIAYA/ TARIF</p>	<p>Rp. 0,- (Tidak ada biaya)</p>

6. PRODUK LAYANAN	<p>Produk layanan informasi publik terkait kepariwisataan dan ekonomi kreatif, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Media Elektronik <ul style="list-style-type: none"> - Website - Media sosial (instagram, Facebook, Twitter, Youtube) 2. Media Cetak <ul style="list-style-type: none"> - Banner - Brosur - Leaflet - Pamflet - Buku panduan - Map - Travel pattern
7. SARANA, PRASARANA DAN /ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu; (Kursi tamu dan meja) 2. Buku tamu; 3. Survei berbasis digital;
8. K O M P E T E N S I PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan mengelola dan menyediakan data/informasi publik; dan 2. Sumber Daya Manusia yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menyampaikan informasi dengan baik; dan 4. Sumber Daya Manusia yang memiliki perilaku santun dan ramah untuk memberikan informasi.
9. P E N G A W A S A N INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Pengawasan oleh inspektorat daerah; dan 3. Absensi, evaluasi kinerja, teknis pengawasan rapat, surat teguran, atau lain sejenisnya.
10. PENANGANAN PENGADUAN, SARANA DAN MASUKAN	<p>Pengaduan, saran dan masukan melalui kontak person Petugas Website :administrator@dinaspariwisata.natunakab.go.id Facebook : Dinas PariwisataKabupatenNatuna Email : dispar.natunakab@gmail.com Tel/WA : 081256256777</p>
11. JUMLAH PELAKSANA	Minimum 2 (dua) orang petugas
12. JAMINAN PELAYANAN	Informasi promosi dan pemasaran pariwisata di Kabupaten Natuna diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan.
13. JAMINAN KEAMANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dengan cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Pelayanan yang bebas KKN.

14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi laporan pelayanan informasi perbulan; 2. Rekapitulasi pelayanan informasi dalam 1 (satu) tahun; dan 3. Evaluasi kepatuhan standar pelayanan oleh ombudsman.
--------------------------------	---

5. LAYANAN PENYELENGGARAAN INFORMASI KEIKUTSERTAAN INDUSTRI PADA KEGIATAN PROMOSI KEPARIWISATAAN DAN EKONOMI KREATIF

NAMA PERANGKAT DAERAH	Dinas Pariwisata/ Bidang Pemasaran pariwisata.
-----------------------	---

1. DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none">2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. PermenPANRB Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;4. Peraturan Bupati Natuna Nomor 21 Tahun 2024 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2. PERSYARATAN	<p>Masyarakat/individu; Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)/Organisasi kemasyarakatan; Pegawai Instansi; dan Instansi Pemerintah menyampaikan permohonan tertulis melalui:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat dan Surat elektronik (e-mail) atau situs web Dinas Pariwisata Kabupaten Natuna;2. Hadir secara langsung di Dinas Pariwisata Kabupaten Natuna.

<p>3. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon dapat mengunjungi situs web www.dinaspariwisata.natunakab.go.id atau datang langsung ke Dinas Pariwisata Kabupaten Natuna untuk mengajukan informasi. 2. Pemohon dapat menyampaikan surat/surat elektronik mengenai permohonan informasi yang dibutuhkan pada hari Senin-Jumat. <p>Jam Operasional: Senin-Kamis : pkl 08.00-16.00 WIB Jumat : pkl 08.00-15.30 WIB Jam Istirahat : pkl 11.30-13.30 WIB</p> <p>Surat pengantar yang berisi permohonan keikutsertaan pada kegiatan promosi dari Sekolah/ Sekolah Tinggi/Universitas, Lembaga Masyarakat (LSM)/Organisasi kemasyarakatan, Organisasi Profesi, dan/atau Instansi Pemerintah</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Surat permohonan keikutsertaan diserahkan kepada Bagian Pelayanan Informasi 8. Jika slot/tempat dalam kegiatan promosi tersebut tersedia dan sesuai dengan persyaratan Bagian Pelayanan Informasi menyampaikan informasi ketersediaan untuk keikutsertaan pada kegiatan promosi pariwisata dan ekonomi kreatif serta mendokumentasikan tindakan yang telah dilakukan dalam Pendaftaran Permintaan Informasi 9. Jika permohonan keikutsertaan tersebut termasuk dalam persyaratan yang dikecualikan, Bagian Pelayanan Informasi akan memberikan keterangan bahwa keikutsertaan tersebut ditolak. 10. Pemohon mendapatkan slot/tempat keikutsertaan pada waktu yang telah ditetapkan.
<p>4. JANGKA WAKTU PELAYANAN</p>	<p>Permohonan informasi akan diproses dalam kurun waktu 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya permohonan informasi secara tertulis, dan dapat diperpanjang 3 (tiga) hari kerja dengan surat pemberitahuan apabila dipersiapkan informasi yang dibutuhkan.</p>
<p>5. BIAYA/ TARIF</p>	<p>Rp. 0,- (Tidak ada biaya)</p>
<p>6. PRODUK PELAYANAN</p>	<p>Informasi yang terkait keikutsertaan industri pada kegiatan promosi pariwisata dan ekonomi kreatif.</p>

7. S A R A N A , PRASARANA DAN/ ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu; (Kursi tamu dan meja) 2. Buku tamu; 3. Survei berbasis digital; 4. Komputer; 5. <i>Printer</i> dan <i>Scanner</i>; 6. Toilet; 7. Wifi; 8. Ruang pertemuan/rapat; 9. Alat presentasi; 10. Foto/video dokumentasi.
8. K O M P E T E N S I PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan mengelola dan menyediakan data/informasi publik; dan 2. Sumber Daya Manusia yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menyampaikan informasi dengan baik; dan 3. Sumber Daya Manusia yang memiliki perilaku santun dan ramah untuk memberikan informasi.
9. P E N G A W A S A N INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Pengawasan oleh inspektorat daerah; dan 3. Absensi, evaluasi kinerja, teknis pengawasan rapat, surat teguran, atau lain sejenisnya.
10. PENANGANAN PENGADUAN, SARANA DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan publik terkait keikutsertaan industri pada kegiatan promosi pariwisata dan ekonomi kreatif berdasarkan ketentuan perundang-undangan. 2. Pelayanan dilakukan melalui situs web resmi Dinas Pariwisata Kab. Natuna www.dinaspariwisata.natunakab.go.id; atau datang/hadir langsung ke Dinas Pariwisata Kab. Natuna di Jl. D.K.W.M. Benteng Komplek Gerbang Utaraku, Ranai.
11. JUMLAH PELAKSANA	3. Minimum 2 (dua) orang petugas
12. JAMINAN PELAYANAN	Informasi promosi dan pemasaran pariwisata di Kabupaten Natuna diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan.
13. JAMINAN KEAMANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dengan cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Pelayanan yang bebas KKN.
14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi laporan pelayanan informasi disampaikan setelah kegiatan; dan 2. Evaluasi kepatuhan standar pelayanan oleh ombudsman.

Ditetapkan di : Ranai
Pada tanggal : 29 April 2024

KEPALA DINAS PARIWISATA
KABUPATEN NATUNA



H. HARDINANSYAH, SE. M. Si
Pembina Utama Muda
NIP.19651209 199303 1 017

