



BUPATI SUMBAWA
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

PERATURAN BUPATI SUMBAWA
NOMOR 40 TAHUN 2017

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PEMUDA OLAHRAGA DAN PARIWISATA
KABUPATEN SUMBAWA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI SUMBAWA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang pemuda olahraga dan pariwisata di Kabupaten Sumbawa, perlu adanya standar pelayanan pada Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan pada Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
2. 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 Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2013 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 602);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa (Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 641);
8. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa (Berita Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2016 Nomor 71);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PEMUDA OLAHRAGA DAN PARIWISATA KABUPATEN SUMBAWA.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sumbawa.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sumbawa.
3. Bupati adalah Bupati Sumbawa.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.
5. Dinas adalah Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa.
6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa.
7. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
8. Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara pemerintahan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Penerima Layanan adalah orang, masyarakat, badan hukum, dan/atau instansi pemerintah. /

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai panduan serta pedoman penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan serta adanya kepastian hukum penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas.

BAB III KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 4

- (1) Komponen Standar Pelayanan dikelompokkan menjadi 2 (dua) bagian, terdiri dari:
 - a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*);
 - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*);
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 - a. persyaratan adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - b. sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan;
 - c. jangka waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 - d. biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 - e. produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
 - a. dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
 - b. sarana dan prasarana dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan; ✓

- c. kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
 - d. pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
 - e. jumlah pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
 - f. jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan; dan
 - h. evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (4) Komponen dan uraian Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3), untuk masing-masing jenis Standar Pelayanan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV PELAKSANAAN DAN PENERAPAN

Pasal 5

- (1) Kepala Dinas bertanggung jawab atas pelaksanaan dan penerapan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan ini.
- (2) Untuk kelancaran pelaksanaan Standar Pelayanan, dibentuk tim teknis yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas.

BAB V PENGADUAN

Pasal 6

- (1) Penerima Layanan berhak menyampaikan pengaduan penyelenggara layanan atas penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan berdasarkan prosedur yang berlaku sesuai peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan kepada Kepala Dinas.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 7

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 19 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Pemuda Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa (Berita Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2016 Nomor 19), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 8

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Sumbawa.

Ditetapkan di Sumbawa Besar
pada tanggal 1 Agustus 2017

BUPATI SUMBAWA,


M. HUSNI DJIBRIL

Diundangkan di Sumbawa Besar
pada tanggal 1 Agustus 2017

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SUMBAWA,


RASYIDI



BERITA DAERAH KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2017 NOMOR 40

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI SUMBAWA
NOMOR 40 TAHUN 2017

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PEMUDA
OLAHRAGA DAN PARIWISATA KABUPATEN SUMBAWA

KOMPONEN DAN URAIAN STANDAR PELAYANAN UNTUK MASING-MASING JENIS STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS PEMUDA OLAHRAGA DAN PARIWISATA KABUPATEN SUMBAWA

1. Rekomendasi Izin Usaha Daya Tarik Wisata

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon melengkapi semua persyaratan dan diserahkan pada awal pengajuan permohonan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat permohonan sesuai formulir yang telah disiapkan; dan2. Tanda bukti kelengkapan berkas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas memeriksa kelengkapan berkas yang diajukan pemohon ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;2. Petugas memproses permohonan dengan melakukan verifikasi lapangan bersama tim yang dikoordinasikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu3. Petugas mengeluarkan rekomendasi layak atau tidak layak
3	Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Rekomendasi Izin Usaha Daya Tarik Wisata

No.	Komponen	Uraian
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Cara pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Datang langsung ke Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; c. Menyampaikan surat pengaduan ke: <ul style="list-style-type: none"> - alamat Dinas Pemuda Olah Raga dan Pariwisata Jalan Bungur Nomor 1 Sumbawa Besar; atau - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 23714. - Website : www.disporabudparsumbawa.info - Email : sumbawa.dispora.budpar@gmail.com <p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; b. memilih dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik; d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; dan f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspos melalui lembaga DPRD/media massa:</p> <p>Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut;

No.	Komponen	Uraian
		<p>penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p> <p>e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa;</p> <p>f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik;</p> <p>g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik;</p> <p>h. perumusan tindak lanjut; dan</p> <p>i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2007 tentang Kepariwisataan; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Menteri Pariwisata Umum Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Periwisata; Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; dan Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> Ruang Tunggu Meja/Loket Pelayanan 2 Unit komputer Printer (fasilitas foto copy dan scanner) Pesawat telepon dan faximile. Buku register, ATK dan formulir. Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua Dapat mengoperasikan komputer.
3	Kompetensi Pelaksana	

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian / mingguan / bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat
5	Jumlah Pelaksana	... orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <ul style="list-style-type: none"> Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian / ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

2. Rekomendasi Izin Usaha Kawasan Pariwisata

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon melengkapi semua persyaratan dan diserahkan pada awal pengajuan permohonan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan sesuai formulir yang telah disiapkan; dan 2. Tanda bukti kelengkapan berkas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memeriksa kelengkapan berkas yang diajukan pemohon ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 2. Petugas memproses permohonan dengan melakukannya verifikasi lapangan bersama tim yang dikoordinasikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 3. Petugas mengeluarkan rekomendasi layak atau tidak layak
3	Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Rekomendasi Izin Usaha Kawasan Pariwisata
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cara pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung ke Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; c. Menyampaikan surat pengaduan ke: <ul style="list-style-type: none"> - alamat Dinas Pemuda Olah Raga dan Pariwisata Jalan Bungur Nomor 1 Sumbawa Besar; atau - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 23714. - Website : www.disporabudparsumbawa.info - Email : sumbawa.disporaabudpar@gmail.com

No.	Komponen	Uraian
		<p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik; d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; dan f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa:</p> <p>Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2007 tentang Kepariwisataan; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Menteri Pariwisata Umum Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Periwisata; Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; dan Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> Ruang Tunggu - Meja /Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan <i>scanner</i>) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab.
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: <ul style="list-style-type: none"> - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian / mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.

No.	Komponen	Uraian
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

3. Rekomendasi Izin Usaha Jasa Transportasi Wisata

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon melengkapi semua persyaratan dan diserahkan pada awal pengajuan permohonan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan sesuai formulir yang telah disiapkan; dan 2. Tanda bukti kelengkapan berkas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memeriksa kelengkapan berkas yang diajukan pemohon ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 2. Petugas memproses permohonan dengan melakukan verifikasi lapangan bersama tim yang dikoordinasikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 3. Petugas mengeluarkan rekomendasi layak atau tidak layak
3	Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	-
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cara pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung ke Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; c. Menyampaikan surat pengaduan ke: <ul style="list-style-type: none"> - alamat Dinas Pemuda Olah Raga dan Pariwisata Jalan Bungur Nomor 1 Sumbawa Besar; atau - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 23714. - Website : www.disporabudparsumbawa.info - Email : sumbawa.disporabudpar@gmail.com

No.	Komponen	Uraian
		<p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; b. memilih dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik; d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; dan f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa:</p> <p>Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). f. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa; g. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2007 tentang Kepariwisataan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pariwisata Umum Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; dan 5. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pergetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.

No.	Komponen	Uraian
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kode etik pegawai / pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semestera); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

4. Rekomendasi Izin Usaha Perjalanan Wisata

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon melengkapi semua persyaratan dan diserahkan pada awal pengajuan permohonan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan sesuai formulir yang telah disiapkan; dan 2. Tanda bukti kelengkapan berkas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memeriksa kelengkapan berkas yang diajukan pemohon ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 2. Petugas memproses permohonan dengan melakukan verifikasi lapangan bersama tim yang dikoordinasikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 3. Petugas mengeluarkan rekomendasi layak atau tidak layak
3	Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>Rekomendasi Izin Usaha Jasa Perjalanan Wisata</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cara pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung ke Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; c. Menyampaikan surat pengaduan ke: <ul style="list-style-type: none"> - alamat Dinas Pemuda Olah Raga dan Pariwisata Jalan Bungur Nomor 1 Sumbawa Besar; atau - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 23714. - Website : www.disporabudparsumbawa.info - Email : sumbawa.disporabudpar@gmail.com

No.	Komponen	Uraian
		<p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; b. memilah dan mengelompokan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik; d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; dan f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2007 tentang Kepariwisataan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pariwisata Umum Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Periwisata; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; dan 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telefon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.

No.	Komponen	Uraian
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semestera); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

5. Rekomendasi Izin Usaha Makaran dan Minuman

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	<p>1. Persyaratan</p> <p>Pemohon melengkapi semua persyaratan dan diserahkan pada awal pengajuan permohonan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan sesuai formulir yang telah disiapkan; dan 2. Tanda bukti kelengkapan berkas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa. <p>2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memeriksa kelengkapan berkas yang diajukan pemohon ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 2. Petugas memproses permohonan dengan melakukan verifikasi lapangan bersama tim yang dikoordinasikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 3. Petugas mengeluarkan rekomendasi layak atau tidak layak <p>3. Waktu Pelayanan</p> <p>4. Biaya/tarif</p> <p>5. Produk</p> <p>6. Pengelolaan Pengaduan</p> <p>1. Rekomendasi Izin Usaha Makaran dan Minuman</p> <p>a. Datang langsung ke Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja;</p> <p>b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan;</p> <p>c. Menyampaikan surat pengaduan ke:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alamat Dinas Pemuda Olah Raga dan Pariwisata Jalan Bungur Nomor 1 Sumbawa Besar; atau - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 23714. - Website : www.disporabudparsumbawa.info - Email : sumbawa.disporabudpar@gmail.com

No.	Komponen	Uraian
		<p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik; d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; dan f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2007 tentang Kepariwisataan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pariwisata Umum Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Periwisata; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; dan 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/ mingguan/ bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.

No.	Komponen	Uraian
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kode etik pegawai / pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

6. Rekomendasi Izin Usaha Penyediaan Akomodasi

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon melengkapi semua persyaratan dan diserahkan pada awal pengajuan permohonan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan sesuai formulir yang telah disiapkan; dan 2. Tanda bukti kelengkapan berkas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memeriksa kelengkapan berkas yang diajukan pemohon ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 2. Petugas memproses permohonan dengan melakukan verifikasi lapangan bersama tim yang dikoordinasikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 3. Petugas mengeluarkan rekomendasi layak atau tidak layak
3	Waktu Pelayanan.	2 (dua) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Rekomendasi Izin Usaha Penyediaan Akomodasi
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cara pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung ke Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; c. Menyampaikan surat pengaduan ke: <ul style="list-style-type: none"> - alamat Dinas Pemuda Olah Raga dan Pariwisata Jalan Bungur Nomor 1 Sumbawa Besar; atau - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 23714. - Website : www.disporabudparsumbawa.info - Email : sumbawa.disporabudpar@gmail.com

No.	Komponen	Uraian
		<p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik; d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; dan f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa:</p> <p>Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2007 tentang Kepariwisataan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pariwisata Umum Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Periwisata; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; dan 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketramplilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: <ul style="list-style-type: none"> - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.

No.	Komponen	Uraian
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semestera); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

7. Rekomendasi Izin Usaha Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan dan Rekreasi

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon melengkapi semua persyaratan dan diserahkan pada awal pengajuan permohonan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan sesuai formulir yang telah disiapkan; dan 2. Tanda bukti kelengkapan berkas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memeriksa kelengkapan berkas yang diajukan pemohon ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 2. Petugas memproses permohonan dengan melakukan verifikasi lapangan bersama tim yang dikoordinasikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 3. Petugas mengeluarkan rekomendasi layak atau tidak layak
3	Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Rekomendasi Izin Usaha Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan dan Rekreasi
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cara pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung ke Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; c. Menyampaikan surat pengaduan ke: <ul style="list-style-type: none"> - alamat Dinas Pemuda Olah Raga dan Pariwisata Jalan Bungur Nomor 1 Sumbawa Besar; atau - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 23714. - Website : www.disporabudparsumbawa.info - Email : sumbawa.disporabudpar@gmail.com

No.	Komponen	Uraian
		<p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik; d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; dan f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	<p>1. Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2007 tentang Kepariwisataan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pariwisata Umum Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Periwisata; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; dan 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketramplian : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: <ul style="list-style-type: none"> - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.

No.	Komponen	Uraian
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (diaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

8. Rekomendasi Izin Usaha Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi dan Pameran

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon melengkapi semua persyaratan dan diserahkan pada awal pengajuan permohonan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan sesuai formulir yang telah disiapkan; dan 2. Tanda bukti kelengkapan berkas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memeriksa kelengkapan berkas yang diajukan pemohon ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 2. Petugas memproses permohonan dengan melakukan verifikasi lapangan bersama tim yang dikoordinasikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 3. Petugas mengeluarkan rekomendasi layak atau tidak layak
3	Waktu Pelayanan	-
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Rekomendasi Izin Usaha Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi dan Pameran
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cara pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung ke Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; c. Menyampaikan surat pengaduan ke: <ul style="list-style-type: none"> - alamat Dinas Pemuda Olah Raga dan Pariwisata Jalan Bungur Nomor 1 Sumbawa Besar; atau - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 23714.

No.	Komponen	Uraian
		<p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik; d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; dan f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2007 tentang Kepariwisataan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pariwisata Umum Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Periwisata; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; dan 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketramplinan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: <ul style="list-style-type: none"> - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/ mingguan/ bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.

No.	Komponen	Uraian
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semestaran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

9. Rekomendasi Izin Usaha Informasi Pariwisata.

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon melengkapi semua persyaratan dan diserahkan pada awal pengajuan permohonan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan sesuai formulir yang telah disiapkan; dan 2. Tanda bukti kelengkapan berkas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memeriksa kelengkapan berkas yang diajukan pemohon ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 2. Petugas memproses permohonan dengan melakukan verifikasi lapangan bersama tim yang dikoordinasikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 3. Petugas mengeluarkan rekomendasi layak atau tidak layak
3	Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Rekomendasi Izin Usaha Informasi Pariwisata
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cara pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung ke Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; c. Menyampaikan surat pengaduan ke: <ul style="list-style-type: none"> - alamat Dinas Pemuda Olah Raga dan Pariwisata Jalan Bungur Nomor 1 Sumbawa Besar; atau - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 23714.

No.	Komponen	Uraian
		<p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik; d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; dan f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspos melalui lembaga DPRD/media massa:</p> <p>Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). f. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa; g. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2007 tentang Kepariwisataan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pariwisata Umum Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Periwisata; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; dan 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: <ul style="list-style-type: none"> - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/ mingguan/ bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.

No.	Komponen	Uraian
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semestera); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

10. Rekomendasi Izin Usaha Konsultan Pariwisata

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	Pemohon melengkapi semua persyaratan dan diserahkan pada awal pengajuan permohonan yaitu :
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan sesuai formulir yang telah disiapkan; dan 2. Tanda bukti kelengkapan berkas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa.
3.	Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4.	Biaya/tarif	-
5.	Produk	Rekomendasi Izin Usaha Konsultan Pariwisata
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cara pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung ke Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; c. Menyampaikan surat pengaduan ke: <ul style="list-style-type: none"> - alamat Dinas Pemuda Olah Raga dan Pariwisata Jalan Bungur Nomor 1 Sumbawa Besar; atau - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 23714.

No.	Komponen	Uraian
		<p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; b. memilah dan mengejompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik; d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tidak lanjut setiap pengaduan secara cepat; dan f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspos melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2007 tentang Kepariwisataan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pariwisata Umum Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Periwisata; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; dan 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketramplian : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/ mingguan/ bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.

No.	Komponen	Uraian
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semestaran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

11. Rekomendasi Izin Usaha Pramuwisata

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	Pemohon melengkapi semua persyaratan dan diserahkan pada awal pengajuan permohonan yaitu :
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan sesuai formulir yang telah disiapkan; dan 2. Tanda bukti kelengkapan berkas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa.
3	Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Rekomendasi Izin Usaha Pramuwisata
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cara pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung ke Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; c. Menyampaikan surat pengaduan ke: <ul style="list-style-type: none"> - alamat Dinas Pemuda Olah Raga dan Pariwisata Jalan Bungur Nomor 1 Sumbawa Besar; atau - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 23714. - Website : www.disporabudparsumbawa.info - Email : sumbawa.disporabudpar@gmail.com

No.	Komponen	Uraian
		<p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik; d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; dan f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspos melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut, penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2007 tentang Kepariwisataan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pariwisata Umum Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Periwisata; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; dan 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.

No.	Komponen	Uraian
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semestera); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

12. Rekomendasi Izin Usaha Wisata Tirta

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon melengkapi semua persyaratan dan diserahkan pada awal pengajuan permohonan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan sesuai formulir yang telah disiapkan; dan 2. Tanda bukti kelengkapan berkas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memeriksa kelengkapan berkas yang diajukan pemohon ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 2. Petugas memproses permohonan dengan melakukan verifikasi lapangan bersama tim yang dikoordinasikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 3. Petugas mengeluarkan rekomendasi layak atau tidak layak
3	Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Rekomendasi Izin Usaha Wisata Tirta
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cara pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung ke Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/ pengaduan; c. Menyampaikan surat pengaduan ke: <ul style="list-style-type: none"> - alamat Dinas Pemuda Olah Raga dan Pariwisata Jalan Bungur Nomor 1 Sumbawa Besar; atau - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 23714. - Website : www.disporabudparsumbawa.info - Email : sumbawa.disporabudpar@gmail.com

No.	Komponen	Uraian
<p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; c. menelah surat pengaduan pelayanan publik; d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; dan f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspos melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). 		

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1204 1032 1268 2403">1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2007 tentang Kepariwisataan; <li data-bbox="1268 1032 1332 2403">2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; <li data-bbox="1332 1032 1397 2403">3. Peraturan Menteri Pariwisata Umum Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Periwisata; <li data-bbox="1397 1032 1461 2403">4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; <li data-bbox="1461 1032 1525 2403">5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; dan <li data-bbox="1525 1032 1589 2403">6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1204 160 1268 1032">- Ruang Tunggu <li data-bbox="1268 160 1332 1032">- Meja/Loket Pelayanan <li data-bbox="1332 160 1397 1032">- 2 Unit komputer <li data-bbox="1397 160 1461 1032">- Printer (fasilitas foto copy dan scanner) <li data-bbox="1461 160 1525 1032">- Pesawat telepon dan faximile. <li data-bbox="1525 160 1589 1032">- Buku register, ATK dan formulir. <li data-bbox="1589 160 1606 1032">- Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1204 1032 1268 160">- Dapat mengoperasikan komputer. <li data-bbox="1268 1032 1332 160">- Memahami peraturan perundang-undangan. <li data-bbox="1332 1032 1397 160">- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. <li data-bbox="1397 1032 1461 160">- Pemahaman : Kebijakan terkait bidang pelayanan <li data-bbox="1461 1032 1525 160">- Ketramplian : Teknik pelayanan prima. <li data-bbox="1525 1032 1589 160">- Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1204 160 1268 1032">- Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: <li data-bbox="1268 160 1332 1032">- Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat <li data-bbox="1332 160 1397 1032">- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) <li data-bbox="1397 160 1461 1032">- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.

No.	Komponen	Uraian
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

13. Rekomendasi Izin Usaha Sante Par Aqua (SPA)

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	<p>Pemohon melengkapi semua persyaratan dan diserahkan pada awal pengajuan permohonan yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan sesuai formulir yang telah disiapkan; dan 2. Tanda bukti kelengkapan berkas dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memeriksa kelengkapan berkas yang diajukan pemohon ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 2. Petugas memproses permohonan dengan melakukan verifikasi lapangan bersama tim yang dikoordinasikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 3. Petugas mengeluarkan rekomendasi layak atau tidak layak
3	Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Rekomendasi Izin Usaha Sante Par Aqua (SPA)
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cara pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung ke Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; c. Menyampaikan surat pengaduan ke: <ul style="list-style-type: none"> - alamat Dinas Pemuda Olah Raga dan Pariwisata Jalan Bungur Nomor 1 Sumbawa Besar; atau - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 23714. - Website : www.disporabudparsumbawa.info - Email : sumbawa.disporabudpar@gmail.com

No.	Komponen	Uraian
		<p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; b. memilah dan mengelempokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik; d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; dan f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspos melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). f. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa; g. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2007 tentang Kepariwisataan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pariwisata Umum Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Periwisata; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; dan 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: <ul style="list-style-type: none"> - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.

No.	Komponen	Uraian
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semestera); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

14. Izin Pinjam/Pakai Gedung Bulu Tangkis Pragas

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon melengkapi semua persyaratan dan diserahkan pada awal pengajuan permohonan yaitu :
		1. Surat permohonan; dan 2. Foto Kopi KTP/Identitas Pemohon.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan surat permohonan kepada kepala Dinas; 2. Petugas mengagendakan surat permohonan untuk didisposikan oleh kepala Dinas; 3. Petugas memproses surat permohonan sesuai dengan disposisi kepala Dinas (disesuaikan dengan jadwal sebelumnya); 4. Pemohon membayar retribusi pemakaian gedung kepada bendahara penerima; 5. Petugas menyerahkan izin pinjam/pakai gedung kepada pemohon;
3	Waktu Pelayanan	1 (Satu) hari
4	Biaya/tarif	Tarif Perjam Sing dan Malam Rp. 7.500,- Tarif Perhari - Kompetisi Siang Rp. 90.000,- - Kompetisi Malam Rp. 150.000,-
5	Produk	Izin Pinjam/Pakai Gedung Bulu Tangkis Pragas
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan: a. Datang langsung ke Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; c. Menyampaikan surat pengaduan ke: - alamat Dinas Pemuda Olah Raga dan Pariwisata Jalan Bungur Nomor 1 Sumbawa Besar; atau

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 23714. - Website : www.disporabudparsumbawa.info - Email : sumbawa.disporabudpar@gmail.com

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	<p>h. perumusan tindak lanjut; dan</p> <p>i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Sistem Keolahragaan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 2 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Usaha; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; dan 7. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan <i>scanner</i>) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.

No.	Komponen	Uraian
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <p>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semestaran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

15. Izin Pinjam/Pakai GOR Mampis Rungan

No.	Komponen	Uraian										
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)											
1.	Persyaratan	Pemohon melengkapi semua persyaratan dan diserahkan pada awal pengajuan permohonan yaitu :										
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan; dan 2. Foto Kopi KTP/Identitas Pemohon. <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat permohonan kepada kepala Dinas; 2. Petugas mengagendakan surat permohonan untuk didisposisikan oleh kepala Dinas; 3. Petugas memproses surat permohonan sesuai dengan disposisi kepala Dinas (disediakan dengan jadwal sebelumnya); 4. Pemohon membayar retribusi pemakaian gedung kepada bendahara penerima; 5. Petugas menyerahkan izin pinjam/pakai gedung kepada pemohon; 										
3	Waktu Pelayanan	1 (Satu) hari										
4	Biaya/tarif	<p>Tarif Perjam</p> <table> <tr> <td>Sing</td> <td>Rp. 70.000,-</td> </tr> <tr> <td>Malam</td> <td>Rp. 90.000,-</td> </tr> </table> <p>Tarif Perhari</p> <table> <tr> <td>- Kompetisi Siang</td> <td>Rp. 90.000,-</td> </tr> <tr> <td>- Kompetisi Malam</td> <td>Rp. 150.000,-</td> </tr> <tr> <td>- Acara Kegiatan Umum</td> <td>Rp. 500.000,-</td> </tr> </table> <p>Izin Pinjam/Pakai GOR Mampis Rungan</p>	Sing	Rp. 70.000,-	Malam	Rp. 90.000,-	- Kompetisi Siang	Rp. 90.000,-	- Kompetisi Malam	Rp. 150.000,-	- Acara Kegiatan Umum	Rp. 500.000,-
Sing	Rp. 70.000,-											
Malam	Rp. 90.000,-											
- Kompetisi Siang	Rp. 90.000,-											
- Kompetisi Malam	Rp. 150.000,-											
- Acara Kegiatan Umum	Rp. 500.000,-											
5	Produk											
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cara pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung ke Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; c. Menyampaikan surat pengaduan ke: <ul style="list-style-type: none"> - alamat Dinas Pemuda Olah Raga dan Pariwisata Jalan Bungur Nomor 1 Sumbawa Besar; atau 										

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 23714. - Website : www.disporabudparsumbawa.info - Email : sumbawa.disporabudpar@gmail.com <p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik; d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; dan f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspos melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon jika dibutuhkan pemberitahuan resmi; f. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa; g. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik;

No.	Komponen	Uraian
		<p>pelayanan publik;</p> <p>h. perumusan tindak lanjut; dan</p> <p>i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Sistem Keolahragaan Nasional;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 2 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Usaha;</p> <p>5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; dan</p> <p>7. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telefon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima.

No.	Komponen	Uraian
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi. Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen: - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/ mingguan/ bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

16. Izin Penggunaan Obyek Wisata Saliperate, Batu Gong dan Semongkat

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	Pemohon melengkapi semua persyaratan dan diserahkan pada awal pengajuan permohonan yaitu :
		1. Surat permohonan; dan
		2. Foto Kopi KTP/Identitas Pemohon.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan surat permohonan kepada kepala Dinas; 2. Petugas mengagendakan surat permohonan untuk didisposisikan oleh kepala Dinas; 3. Petugas memproses surat permohonan sesuai dengan disposisi kepala Dinas (disesuaikan dengan jadwal sebelumnya); 4. Petugas menyerahkan izin pinjam/pakai gedung kepada pemohon;
3	Waktu Pelayanan	1 (Satu) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Penggunaan Obyek Wisata Saliperate, Batu Gong dan Semongkak
6	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Cara pengaduan:</p> <p>a. Datang langsung ke Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja;</p> <p>b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan;</p> <p>c. Menyampaikan surat pengaduan ke:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alamat Dinas Pemuda Olah Raga dan Pariwisata Jalan Bungur Nomor 1 Sumbawa Besar; atau - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 23714. - Website : www.disporabudparsumbawa.info - Email : sumbawa.disporabudpar@gmail.com

No.	Komponen	Uraian
		<p>2. Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; b. memilih dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas; c. menelah surat pengaduan pelayanan publik; d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan; e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; dan f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik; <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa:</p> <p>Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>) Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2007 tentang Kepariwisataan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 2 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Usaha; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; 6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; dan 7. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto copy dan scanner) - Pesawat telepon dan faximile. - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua - Dapat mengoperasikan komputer. - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Dapat mengoperasikan komputer - Memahami peraturan perundang-undangan. - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi. <p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rekapitulasi pernohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan)
4	Pengawasan Internal	

No.	Komponen	Uraian
5	Jumlah Pelaksana	- Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - 2 orang - Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

17. Pelayanan Data dan Informasi Dinas

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Surat permohonan kepada Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat permohonan kepada Kepala Dinas. 2. Petugas melakukan verifikasi kebutuhan data dan informasi yang dibutuhkan berdasarkan surat permohonan. 3. Petugas melakukan menyiapkan dan mengolah data yang dibutuhkan. 4. Data/informasi yang akan disampaikan kepada pemohon ditandatangani oleh Kepala Dinas atau pejabat pembantu pengelola informasi daerah (PPID).dan 5. Pemohon menerima data/informasi yang dimohonkan.
3.	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
4.	Biaya/tarif	-
5.	Produk	
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Data dan Informasi Dinas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cara pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung ke Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan mengisi formulir aduan pada buku pengaduan di meja informasi pada jam kerja; b. Memasukkan surat pengaduan ke dalam kotak saran/pengaduan; c. Menyampaikan surat pengaduan ke: <ul style="list-style-type: none"> - alamat Dinas Pemuda Olah Raga dan Pariwisata Jalan Bungur Nomor 1 Sumbawa Besar; atau - telepon pada jam kerja pada Nomor Telepon (0371) 23714. - Website : www.disporabudparsumbawa.info - Email : sumbawa.disporabudpar@gmail.com
	2. Penanganan pengaduan:	<ol style="list-style-type: none"> a. inventarisasi laporan dan data/informasi atas pengaduan pelayanan publik; b. memilah dan mengelompokkan atas pengaduan pelayanan publik yang masuk didukung bukti atau materi pengaduan yang jelas;

No.	Komponen	Uraian
		<p>c. menelaah surat pengaduan pelayanan publik;</p> <p>d. menyusun ringkasan hasil telaahan dan merekomendasikan penanganan pengaduan;</p> <p>e. menyusun rencana penanganan pengaduan/tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; dan</p> <p>f. melakukan fasilitasi dan koordinasi dengan unit kerja terkait dengan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik;</p> <p>3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi). e. materi pengaduan dibahas bersama oleh Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan unit kerja pelayanan publik Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa; f. menyelenggarakan rapat evaluasi penanganan pengaduan pelayanan publik; g. menyiapkan bahan laporan evaluasi tindak lanjut penanganan pengaduan pelayanan publik; h. perumusan tindak lanjut; dan i. penyampaian tindak lanjut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).

No.	Komponen	Uraian
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik; Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; dan Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 71 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> Ruang Tunggu Meja/Loket Pelayanan 2 Unit komputer Printer (fasilitas foto copy dan scanner) Pesawat telepon dan faximile. Buku register, ATK dan formulir. Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Dapat mengoperasikan komputer. Memahami peraturan perundang-undangan. Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab. Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan Ketrampilan : Teknik pelayanan prima. Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi. <p>Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat Rencana kerja (harian/ mingguan/ bulanan) Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Kode etik pegawai/ pertugas pelayanan Kepastian jam kerja: <p>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</p>

No.	Komponen	Uraian
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat - Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

1. BUPATI SUMBAWA, /


M. HUSNI DJIBRIL