



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
DINAS KEPEMUDAAN, OLAAHRAGA DAN
PARIWISATA**

Jalan Sulta Agung No 34 Telp (031) 8941104 Fax. (031) 8965774

Email : dispora@sidoarjo.go.id

SIDOARJO

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPEMUDAAN, OLAAHRAGA DAN PARIWISATA
NOMOR 188/ /438.5.7 /2024**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN DINAS KEPEMUDAAN, OLAAHRAGA DAN PARIWISATA
SIDOARJO**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**DINAS KEPEMUDAAN, OLAAHRAGA DAN PARIWISATA
SIDOARJO
KABUPATEN SIDOARJO,**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka mendorong upaya peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan dan kewenangan penyelenggara, setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Daerah Kabupaten Sidoarjo tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo;
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Djawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 41), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
 - 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 diubah beberapa kali 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 614);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
 7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2011 Nomor 7 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2016 Nomor 10 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 65);
 8. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 31 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2013 Nomor 31 Seri E);
 9. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2016 Nomor 1 Seri C, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 70), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Sidoarjo Nomor 6 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018 Nomor 1 Seri C);
 10. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 19 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum kesatu diimplementasikan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata .
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum kesatu digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas

dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun aparat pengawas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT

- : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum kesatu terdiri atas Jenis Pelayanan dan Komponen Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam Keputusan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Daerah ini.

KELIMA

- : Standar Pelayanan di lingkungan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu, menjadi tanggung jawab :

- a. Pimpinan unit kerja (Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Kepemudaan, Kepala Bidang Olahraga, Kepala Bidang Pariwisata dan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian)
- b. Sekretaris Dinas untuk Layanan:
 1. Pengkoordinasian penyusunan perencanaan program dan pelaporan;
 2. Pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian;
 3. Pengelolaan administrasi keuangan;
 4. Pelaksanaan pengendalian, evaluasi dan capaian program/kegiatan/sub kegiatan pada perangkat daerah;
 5. Penyusunan laporan kinerja dinas;
 6. Pelaksanaan analisa dan evaluasi data perencanaan;
 7. Pelaksanaan administrasi keuangan;
 8. Pelaksanaan pengendalian serapan anggaran;
 9. Pelaksanaan analisa dan evaluasi anggaran;
 10. Penyusunan laporan pengelolaan keuangan
- c. Kepala Bidang Kepemudaan :
 1. Penyusunan perumusan kebijakan teknis pengembangan organisasi dan kemitraan pemuda;
 2. Memberikan Pelayanan keterkaitan untuk peningkatan prestasi kepemudaan.
 3. Melaksanakan pelayanan untuk pengembangan wawasan, potensi, partisipasi, kreativitas dan apresiasi generasi muda;
 4. Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, Iman dan Taqwa, Kepemimpinan dan kepeloporan.
- d. Kepala Bidang Olahraga:
 1. Menyusun perumusan kebijakan teknis pengembangan olahraga prestasi;
 2. Melaksanakan kebijakan teknis pengembangan olahraga prestasi
 3. Menyusun dan memperbaharui data pengembangan olahraga prestasi;
 4. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan kebijakan teknis pengembangan olahraga prestasi
- e. Kepala Bidang Pariwisata:
 1. Memberikan pelayanan pembinaan pengelolaan Sumber Daya kepariwisataan dan pengembangan ekonomi kreatif.
 2. Fasilitasi perlindungan, pembinaan dan pengawasan hak kekayaan intelektual.
 3. Menyusun perumusan kebijakan teknis pengembangan Sumber daya, ekonomi kreatif dan industri pariwisata.

KEENAM

- : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu, dipublikasikan secara non elektronik pada ruang pelayanan dan secara elektronik pada *website* <http://setda.sidoarjo.go.id/>.

KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sidoarjo
pada tanggal Agustus 2024

KEPALA DINAS
KEPEMERINTAHAN OLAHRAGA DAN
PARAWATA
DISPORPAR
YUDHI KRITANTO S.Sos., M.Si
No. 1070/524/1992021002
SIDOARJO



LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPEMUDAAN,OLAHRAGA
DAN PARIWISATA DAERAH KABUPATEN SIDOARJO

NOMOR :188/ /438.5.7/2024

TANGGAL : 2024

**STANDAR PELAYANAN
PENERIMAAN TAMU/ KUNJUNGAN KERJA**

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/ institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya dilengkapi dengan kontak yang dapat dihubungi. Mencantumkan maksud dan tujuan kunjungan kerja Mencantumkan waktu pelaksanaan kunjungan kerja dan jumlah personil yang mengikuti <p>Ditujukan ke alamat : Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Daerah Kabupaten Sidoarjo Jl, Sultan Agung No 34 atau melalui email di disporaparsda@gmail.com</p> <p>2. Hadir langsung ke Kantor Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo dengan melakukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Registrasi tamu pada front office Membawa surat permohonann asli dari institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya; Menunjukkan kartu identitas yang berlaku
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Bupati Sidoarjo/ Wakil Bupati Sidoarjo/ Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Daerah Kabupaten Sidoarjo Pengguna layanan menerima tanda terima/ konfirmasi dari petugas TU, yang menunjukkan bahwa surat permohonan telah diterima Pengguna layanan menunggu surat jawaban/ konfirmasi penerimaan kunjungan. Konfirmasi akan disampaikan kepada info kontak yang tertera pada surat permohonan. <p>2. Hadir langsung ke Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Daerah Kabupaten Sidoarjo</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan datang langsung ke Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan maksud dan tujuan kunjungan. Pengguna layanan mengisi daftar tamu dan menunggu informasi pegawai yang akan menerima. Pengguna informasi menerima konfirmasi penerimaan

No.	KOMPONEN	URAIAN
		kunjungan d. Apabila kunjungan di terima, pengguna layanan akan diarahkan oleh petugas front office ke ruangan pertemuan yang telah disiapkan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Informasi/ surat jawaban penerimaan tamu/ kunjungan kerja disampaikan oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata maksimal 2 (dua) hari sejak surat permohonan diterima. 2. Kunjungan kerja yang hadir langsung tanpa surat permohonan sebelumnya, akan diarahkan kepada petugas yang membidangi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud dan tujuan
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/ atau materi kunjungan kerja.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Jl. Sultan Agung no 34 Sidoa 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : 031-8941104 b. faksimile : 031-8965774 c. email : disporaparsda@gmail.com d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 19 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang tamu/ rapat dengan pendingin ruangan 2. Meja dan kursi 3. Komputer 4. Printer 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan khusus tentang kebijakan yang menjadi tugas pokok dan fungsinya, serta program kerja yang dilakukan oleh Sekretariat Daerah 3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun; 5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Daerah; 2. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksanan	Maksimal 2 (dua) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Penerimaan tamu/ kunjungan kerja dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditentukan; 2. Penerimaan tamu/ kunjungan kerja dilakukan oleh

No.	KOMPONEN	URAIAN
		pejabat yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Materi yang dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dibahas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Pejabat yang menerima tamu/ kunjungan kerja telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung 3. Keselamatan pengguna layanan penerimaan tamu/ kunjungan kerja menjadi tanggung jawab mutlak pihak Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Laporan pelaksanaan per kegiatan 2. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo 3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

**STANDAR PELAYANAN
KONSULTASI/ PENDAMPINGAN**

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/ institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya dilengkapi dengan kontak yang dapat dihubungi. Mencantumkan maksud dan tujuan konsultasi/ pendampingan Mencantumkan waktu pelaksanaan konsultasi/ pendampingan <p>Ditujukan ke alamat :</p> <p>Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo Jl. Sultan Agung No 34 Sidoarjo atau melalui email di disporaparsda@gmail.com</p> <p>2. Hadir langsung ke Kantor Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo dengan melakukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Registrasi tamu pada front office Membawa surat permohonann asli dari institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya; Menunjukkan kartu identitas yang berlaku.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Bupati Sidoarjo/ Wakil Bupati Sidoarjo/ Kepala Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo. Pengguna layanan menerima tanda terima/ konfirmasi dari petugas TU, yang menunjukkan bahwa surat permohonan telah diterima Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/ pegawai yang akan ditugaskan. Koordinasi juga akan dilakukan untuk memastikan pelaksanaan konsultai/ pendampingan akan dilakukan secara tatap muka atau daring. Pengguna layanan menerima surat jawaban yang akan dikirimkan melalui email atau info kontak yang tertera pada surat permohonan. Apabila permohonan disetujui maka surat akan disertai dengan info petugas/ pegawai yang ditugaskan sebagai narasumber. <p>2. Hadir langsung ke Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan datang langsung ke Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan maksud dan tujuan kunjungan. Pengguna layanan mengisi daftar tamu dan menunggu informasi pegawai yang akan memeberikan konsultasi/ pendampingan. Pengguna layanan menerima konfirmasi pemberian layanan konsultasi/ pendampingan oleh petugas Front

No.	KOMPONEN	URAIAN
		office. d. Apabila permohonan konsultasi/ pendampingan diterima, pengguna layanan akan diarahkan oleh petugas front office ke ruangan pertemuan yang telah disiapkan e. Pengguna layanan menerima layanan konsultasi/ pendampingan oleh petugas/ pegawai yang ditugaskan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Informasi/ surat jawaban pelaksanaan konsultasi disampaikan oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata maksimal 2 (dua) hari sejak surat permohonan diterima. 2. Konsultasi yang hadir langsung, akan diarahkan kepada petugas yang memberikan konsultasi/ pendampingan maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud dan tujuan.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/ atau materi konsultasi yang diminta.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Jl. Sultan Agung No.34 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : a. telepon : 031-8941104 b. faksimile : 031-8965774 c. email : disporaparsda@gmail.com d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 19 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo..
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang tamu/ rapat dengan pendingin ruangan 2. Meja dan kursi 3. Komputer 4. Printer 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan khusus tentang kebijakan yang menjadi tugas pokok dan fungsinya 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun; 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata; 2. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksanaan	Minimal 1 (satu) orang pegawai pada masing-masing bagian
6.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan konsultasi/ pendampingan dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditentukan;

No.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Konsultasi/ pendampingan dilakukan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Materi yang dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dikonsultasikan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Petugas yang memberikan konsultasi/ pendampingan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung 3. Keselamatan pengguna layanan konsultasi/ pendampingan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Laporan pelaksanaan konsultasi/ pendampingan kepada atasan langsung; 2. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo; dan 3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

**STANDAR PELAYANAN
PERMINTAAN DATA DAN INFORMASI**

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/ institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya dilengkapi dengan kontak yang dapat dihubungi. b. Mencantumkan maksud dan tujuan permintaan data dan informasi Ditujukan ke alamat : Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo Jl. Sultan Agung No 34, email di disporaparsda@gmail.com <p>2. Hadir langsung ke Kantor Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo dengan melakukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Registrasi tamu pada front office b. Membawa surat permohonann asli dari institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya; c. Menunjukkan kartu identitas yang berlaku <p>3. Pengguna layanan wajib menggunakan data dan informasi dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh data dan informasi tersebut, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan publikasi sessuai dengan ketentuan perundang-undangan.</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Bupati Sidoarjo/ Wakil Bupati Sidoarjo/ Kepala Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo. b. Pengguna layanan menerima tanda terima/ konfirmasi dari petugas TU, yang menunjukkan bahwa surat permohonan telah diterima c. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi serta analisis terhadap surat permohonan data dan informasi, dimana : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Jika surat permohonan data dan informasi diterima, maka pengguna layanan akan menerima surat berisi data dan informasi sesuai surat permohonan. ➢ Jika surat permohonan data dan informasi ditolak, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan. d. Pengguna layanan menerima surat balasan yang akan dikirimkan melalui email atau info kontak yang tertera pada surat permohonan. <p>2. Hadir langsung ke Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan datang langsung ke Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo dengan membawa kelengkapan persyaratan dan

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>menginformasikan permohonan data dan informasi kepada petugas front office.</p> <p>b. Pengguna layanan mengisi daftar tamu dan menunggu disposisi petugas yang akan memberikan pelayanan.</p> <p>c. Pengguna layanan menerima konfirmasi pemberian layanan data dan informasi oleh petugas front office.</p> <p>d. Apabila permohonan data dan informasi diterima, pengguna layanan akan diarahkan oleh petugas front office ke ruangan pertemuan yang telah disiapkan</p> <p>e. Pengguna layanan menerima layanan data dan informasi oleh petugas/ pegawai yang ditugaskan.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Surat jawaban pemberian data dan informasi akan disampaikan oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata maksimal 14 (empat belas) hari sejak surat permohonan diterima.</p> <p>2. Pengguna yang hadir langsung, akan diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi</p>
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/ atau data dan informasi yang diminta.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Jl. Sultan Agung No 34,</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :</p> <p>a. telepon : 031-8941104</p> <p>b. faksimile : 031-8965774</p> <p>c. email : disporaparsda@gmail.com</p> <p>d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR</p> <p>5) website www.lapor.go.id</p> <p>6) SMS melalui nomor 1708</p> <p>7) twitter @lapor1708</p> <p>8) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 19 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo..
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>1. Ruang tamu/ rapat dengan pendingin ruangan</p> <p>2. Meja dan kursi</p> <p>3. Komputer</p> <p>4. Printer</p> <p>5. Jaringan internet</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan</p> <p>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang kebijakan yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta program-program kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata.</p> <p>3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi.</p> <p>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun;</p> <p>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer</p>
4.	Pengawasan	1. Atasan langsung

No.	KOMPONEN	URAIAN
	Internal	2. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata; 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksanan	Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab penyedia data dan informasi pada masing-masing bagian
6.	Jaminan Pelayanan	Data dan informasi yang diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data dan informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Pejabat yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung 3. Keselamatan pengguna layanan penerimaan tamu/ kunjungan kerja menjadi tanggung jawab mutlak pihak Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Laporan rekap permintaan data dan informasi pada buku register 2. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo 3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

**STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN**

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/ institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya dilengkapi dengan kontak yang dapat dihubungi. b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita c. Permintaan penyelesaian yang diajukan; d. Surat dilengkapi dengan identitas waktu dan ditandatangani <p>Ditujukan ke alamat :</p> <p>Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo Jl. Sultan Agung No.34 Sidoarjo email : disporaparsda@gmail.com telepon : 031-8941104 faksimile : 031-8965774</p> <p>2. Hadir langsung ke Kantor Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo dan menyampaikan pengaduan secara lisan atau mengisi formulir pengaduan</p> <p>3. Menyampaikan aduan melalui kanal SP4N-LAPOR!: website www.lapor.go.id SMS melalui nomor 1708 twitter @lapor1708 aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan (pengadu) menyampaikan pengaduan tertulis ditujukan kepada Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata melalui media aduan yang telah disediakan. 2. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait materi aduan. 3. Pengguna layanan akan menerima surat/ konfirmasi atas pengaduannya. Surat berisikan jawaban atas pengaduan, detail waktu dan metode penanganan pengaduan yang dikirim kepada kontak yang di cantumkan dalam aduan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan tertulis akan ditindaklanjuti oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata h maksimal 2 (dua) hari sejak surat permohonan diterima. 2. Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang disampaikan melalui SP4N LAPOR! Adalah sebagai berikut : Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja sejak permohonan siterima oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Pengaduan bersifat pengawasadan/ atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan diselesaikan dalam 15 (lima belas) hari kerja

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>sejak permohonan diterima oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Penugasan bersifat pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja permohonan diterima oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata.</p> <p>3. Pengaduan pada internal Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata, jangka waktu tindak lanjut akan diselesaikan pada : Pengaduan yang dapat ditidakanjuti langsung akan diselesaikan maksimal 5 (lima) hari kerja sejak aduan diterima oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Pengaduan yang bersifat teknis dan memerlukan koordinasi dengan instansi lainnya maka akan diselesaikan maksimal 15 (lima belas) hari kerja sejak aduan diterima oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata.</p>
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Surat jawaban tentang pemohonan narasumber; Surat Perintah Tugas pejabat/ pegawai yang ditugaskan. Materi sesuai permasalahan yang ingin dibahas.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Jl. Sultan Agung No 34</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :</p> <p>a. telepon : 031-8941104 b. faksimile : 031-8965774 c. email : disporaparsda@gmail.com d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR 1) website www.lapor.go.id 2) SMS melalui nomor 1708 3) twitter @lapor1708 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 19 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<p>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan 2. Buku Tamu 3. Meja dan kursi 4. Komputer 5. Printer 6. Jaringan internet</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan. 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang kebijakan yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta program-program kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo. 3. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam penanganan pengaduan. 4. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima.</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo; 2. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 (satu) orang sebagai pengelola pengaduan pada Sekretariat Daerah; dan 2. Minimal 1 (satu) orang pegawai pada masing-masing bagian
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ditindaklanjuti (respon awal) maksimal 2 hari sejak penyampaian pengaduan 2. Masalah pelayanan yang belum menemukan solusi selambat-lambatnya dalam 60 (enam puluh) hari, dan akan dikoordinasikan dengan instansi unit kerja terkait.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjamin kerahasiaan identitas yang menyampaikan pengaduan (disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingan untuk penyelesaian masalah) 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo selama berada di lingkungan kantor Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Sidoarjo Daerah Kabupaten Sidoarjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

KEPALA DINAS KEPEMUDAAN,
OLAH RAGA DAN PARIWISATA,



YUBER IRIYANTO, S.Sos., M.Si
NIP. 5241992021002