



WALIKOTA BUKITTINGGI
PROVINSI SUMATERA BARAT

PERATURAN WALIKOTA BUKITTINGGI
NOMOR 39 TAHUN 2016

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA OBJEK WISATA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BUKITTINGGI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik pada objek wisata yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Bukittinggi agar sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, perlu adanya standar pelayanan yang dapat memberikan kepastian hak dan kewajiban terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Standar Pelayanan Pada Objek Wisata;
- Mengingat : 1. Undang-Undang nomor 9 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Besar Dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatra Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 20;
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 5337);
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 40 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Daerah Kota Bukittinggi Tahun 2015 Nomor 40).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA OBJEK WISATA.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Bukittinggi;
2. Walikota adalah Walikota Bukittinggi;
3. Objek Wisata adalah segala sesuatu yang ada di daerah tujuan wisata yang merupakan daya tarik agar orang – orang mau datang berkunjung ketempat tersebut.
4. Penyelenggara Objek Wisata yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah satuan kerja perangkat daerah pada pemerintah daerah yang membidangi pariwisata yang menyelenggarakan serta mengelola objek wisata;
5. Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan perorangan, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha pada objek wisata sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
6. Pelaksana/Petugas adalah petugas/pegawai pada Penyelenggara yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang undangan di objek wisata.
7. Penerima Pelayanan adalah perorangan, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari Pelaksana/petugas pada objek wisata.
8. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan kualitas pelayanan.
9. Unit Pelayanan adalah penyelenggara objek wisata pada publik yang berada di lingkungan Penyelenggara, para anggota, organisasi atau personal di luar lingkup pemerintah daerah.

BAB II
MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Maksud ditetapkan standar pelayanan adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara Penyelenggara dan Penerima Pelayanan dalam rangka memberikan pelayanan pada objek wisata.

Pasal 3

Tujuan ditetapkan Standar Pelayanan adalah:

- a. Terwujudnya prinsip-prinsip tatakelola pada objek wisata yang baik;
- b. Terwujudnya kualitas pelayanan, efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pelayanan publik pada objek wisata; dan
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik pada objek wisata sesuai peraturan perundang-undangan.

BAB III STANDAR PELAYANAN

Pasal 4

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal Penyelenggara meliputi :

- a. Dasar hukum yaitu peraturan perundang-undang yang menjadi dasar;
- b. Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam pelayanan, serta peralatan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
- c. Kompetensi pelaksana/petugas, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana/petugas meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
- d. Pengawasan internal pengendalian dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana/petugas;
- e. Jumlah pelaksana, informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai dengan pembagian dan uraian tugas;
- f. Jaminan pelayanan, memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan, kepastian memberi rasa aman dan bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan;
- g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan
- h. Evaluasi kinerja pelaksana, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Pasal 5

Mekanisme Standar Pelayanan pada objek wisata di Daerah tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB IV HAK DAN KEWAJIBAN

Pasal 6

Penyelenggara/petugas berhak menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 7

Penyelenggara berkewajiban :

- a. Memberikan jaminan dan kepastian hukum atas pelayanan;
- b. Menempatkan pelaksana/petugas yang berkompeten;
- c. Menyediakan sarana dan prasarana dan/atau fasilitas pelayanan yang mendukung iklim pelayanan;
- d. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan; dan
- f. Menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme sesuai dengan ketentuan.

Pasal 8

Pelaksana/petugas berkewajiban :

- a. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan;
- b. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- c. Memberikan informasi terkait dengan pelayanan;

Pasal 9

Pelaksana/petugas dilarang :

- a. Meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas; dan
- b. Melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 10

Penerima Pelayanan berhak :

- a. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- b. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan dan saran yang diajukan;
- c. Mendapatkan perlindungan dan /atau pemenuhan pelayanan

Pasal 11

Penerima Pelayanan berkewajiban :

- a. menjaga sarana, prasarana dan/atau fasilitas objek wisata;
- b. menjaga etika dan moral pada objek wisata; dan
- c. tidak melakukan perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 12

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Bukittinggi

Ditetapkan di Bukittinggi
pada tanggal 25 November 2016

WALIKOTA BUKITTINGGI,

dto

M. RAMLAN NURMATIAS

Diundangkan di Bukittinggi
pada tanggal 29 November 2016

SEKRETARIS DAERAH KOTA BUKITTINGGI,

dto

YUEN KARNOVA

BERITA DAERAH KOTA BUKITTINGGI TAHUN 2016 NOMOR 39

LAMPIRAN : PERATURAN WALIKOTA BUKITTINGGI
NOMOR :
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PADA OBJEK WISATA

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dan memberikan kepastian serta jaminan pelayanan kepada pengunjung objek wisata, diperlukan standar yang merupakan pedoman bagi aparatur dan petugas. Pemerintah Pusat telah mengeluarkan berbagai Peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan organisasi Pemerintah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan kepada para penyelenggara pelayanan untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan.

Namun demikian sejauh ini kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan dan swasta sebagaimana dirasakan oleh masyarakat, belum menunjukkan kualitas pelayanan prima.

Penyelenggara yakni Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membidangi pariwisata merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang melakukan pelayanan terutama pada objek wisata belum memiliki Standar Pelayanan, akibatnya banyak objek wisata yang berimprovisasi sendiri-sendiri dalam menentukan Standar Pelayanan. Oleh karena itu, adalah sangat urgen bagi Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Bukittinggi yang membidangi pariwisata untuk menyusun Standar pelayanan yang dapat dipergunakan oleh aparatur dan petugas pada objek wisata.

II. STANDAR PELAYANAN

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- e. Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 40 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

2. Persyaratan

Tidak ada persyaratan yang spesifik untuk mendapatkan layanan pada objek wisata, tetapi persyaratan umum adalah pengunjung yang datang ke objek wisata dan membeli tiket pada Loker untuk masuk ke objek wisata.

3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

I. Mekanisme

Mekanisme pelayanan meliputi:

1) Tiketing

- a. Mekanisme pelayanan tiket dilakukan di loket penjualan tiket antara pengunjung dengan petugas penjual tiket. Apabila

pengunjung lebih dari satu maka cukup satu orang perwakilan pengunjung yang membelikan tiket untuk anggota rombongannya.

- b. Setelah tiket didapat maka setiap pengunjung harus memegang masing-masing tiket mereka untuk diperiksa dan dirobek oleh petugas perobek tiket dan kemudian dikembalikan kepada pengunjung.
- c. Tiket yang telah dirobek tetap disimpan oleh pengunjung sampai akhir masa kunjungan. Apabila terjadi kecelakaan atau musibah lainnya maka segala biaya akan ditanggung oleh asuransi yang ada pada tiket tersebut.
- d. Apabila pengunjung tidak dapat memperlihatkan tiket yang dimilikinya sebagai bukti sah keberadaannya di objek wisata maka asuransi tidak dapat dibayarkan dan pengunjung akan menanggung sendiri biaya pengobatannya.

2) Pers/Media

- a. Setiap media yang berkeinginan melakukan peliputan atau wawancara membawa Surat Permohonan Izin Wawancara dari perusahaan tempat mereka berasal.
- b. Menerangkan maksud wawancara dan jadwal wawancara akan ditentukan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membidangi pariwisata.
- c. Wawancara akan dilakukan sesuai jadwal yang telah ditentukan.
- d. Setiap media yang melakukan wawancara wajib mengirimkan hasil wawancara atau rekaman asli dan editan.
- e. Pihak media juga berkewajiban mengkonfirmasi hasil akhir dari wawancara sebelum diterbitkan. Apabila belum ada persetujuan dari Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membidangi pariwisata maka berita tersebut tidak dapat dimuat/dinaikkan/dipublikasikan.
- f. Berita terkait yang telah dipublikasikan akan ditautkan (tag) dengan akun media sosial yang dimiliki oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membidangi pariwisata.

3) Aduan Masyarakat

Masyarakat dapat memberikan masukan atau saran, kritikan, ataupun keluhan kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membidangi pariwisata. Setiap saran, kritik, ataupun keluhan yang masuk akan dijaga kerahasiaannya terutama dari pengelola dan petugas objek yang mendapat kritikan. Kritikan tersebut dapat disampaikan melalui:

- a. Kotak Saran yang telah disediakan
- b. Pada website resmi Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membidangi pariwisata dengan alamat URL: bukittinggiwisata.com
- c. Melalui email: disbudparbkt@gmail.com yang merupakan email Dinas atau email: bidangpariwisata@gmail.com yang merupakan email resmi dari Bidang Pariwisata.
- d. Dapat juga dengan me sms (pesan singkat) ataupun telepon melalui No Hotline Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membidangi pariwisata : 0823 8300 9242
- e. Kemudian melalui akun Media Sosial Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membidangi pariwisata; Halaman Facebook: Bukittinggi Wisata ([https:// www.facebook.com/](https://www.facebook.com/)

heri.tage.370/?ref=bookmarks), Twitter: @budpar_bkt
 (https://twitter.com/budpar_bkt) Instagram:
 bukittinggitourism atau @disbudpar_bukittinggi, telepon dan
 fax (0752)21300.

- f. Saran, kritik, dan masukan yang disampaikan melalui pesan singkat dan akun yang ada di beberapa media sosial mencantumkan nama asli, tempat dan waktu kejadian, serta kritik, saran, masukan, keluhan, atau lain sebagainya.
- g. Kritik, saran, dan masukan juga dapat disampaikan langsung kepada petugas pengaduan. Yang kemudian akan disampaikan kepada pejabat yang bertanggung jawab.
- h. Identitas dari pemberi masukan, kritik, saran, pengaduan, dan lain sebagainya akan dijaga keamanan dan kerahasiaannya oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata.

4) Pengunjung Difabel

Dunia Pariwisata ialah hak semua orang oleh karena itu perlakuan, fasilitas, dan kesempatan harus diberikan dengan bentuk yang berbeda-beda sesuai dengan tingkatan usia dan keadaan fisik.

- a. Para pengunjung berkebutuhan khusus atau difabel mendapat perlakuan khusus atau istimewa semenjak dari mereka datang ke objek wisata hingga berangkat dari objek wisata.
- b. Berbagai fasilitas yang ada pada objek memberi ruang dan kesempatan untuk para penyandang difabel untuk dapat menikmati objek yang dikunjungi.
- c. Jalur khusus, kamar kecil (wc/toilet) khusus, dan ruang yang representatif untuk mereka.
- d. Tersedianya petugas yang ramah dan memiliki pengetahuan, kesadaran, dan kepedulian terhadap saudara kita yang berkebutuhan khusus.

5) Ibu Hamil & Menyusui

- a. Ibu hamil memiliki kebutuhan tersendiri mengingat keadaan fisik mereka yang dapat dikatakan tidak normal. Sensitif terhadap bau dan suhu sehingga membuat daya tahan mereka berbeda dengan orang-orang normal. Keadaan yang demikian sering diabaikan dan terabaikan sehingga layanan terhadap mereka sering pula disamakan dengan pelayanan kepada orang lain.
- b. Demikian juga dengan ibu menyusui yang juga memiliki kebutuhan khusus berupa ruang menyusui dan beristirahat. Kemampuan dan daya tahan ibu menyusui juga berbeda karena mereka harus berbagi nutrisi dengan anak yang sedang mereka susui.

6) Orang Lanjut Usia

- a. Orang lanjut usia memiliki kondisi tubuh yang berbeda-beda. Ada yang masih tegap, kuat, dan sanggup berjalan. Namun kebanyakan dari mereka mesti mendapat bantuan dari orang lain.
- b. Diperlukan fasilitas yang ramah bagi mereka serta petugas khusus yang dapat membantu melayani mereka selama berada di objek.

7) Anak-anak

- a. Anak-anak memiliki kondisi mental dan fisik yang berbeda dengan orang dewasa.
- b. Kecenderungan mereka dalam bertindak yang berdasarkan intuisi, tiba-tiba, dan seketika sehingga memerlukan pengawasan lebih (ekstra) dari orang dewasa.
- c. Kebutuhan mereka juga berlainan, terutama dari segi fasilitas yang dapat mereka nikmati.
- d. Sarana bermain khusus untuk anak, toilet khusus, dan berbagai fasilitas pendukung lainnya perlu untuk disediakan.

II. Prosedur

Prosedur pelayanan ini meliputi:

1) Pelayanan Penjualan Tiket

- a. Petugas tiketing menerima pengunjung.
- b. Petugas tiketing menyapa pengunjung dengan sapa selamat datang.
- c. Petugas menanyakan jumlah dan jenis tiket yang hendak dibeli, untuk rombongan jumlah dan jenis tiket yang akan dibeli berdasarkan kartu rombongan yang diberikan dari bagian informasi atau berdasarkan keterangan dari ketua rombongan atau pemandu (guide) yang mendampingi.
- d. Petugas menyiapkan tiket sesuai dengan permintaan pengunjung.
- e. Petugas mengkonfirmasi ulang tiket yang diminta pengunjung.
- f. Petugas menerima uang dari pengunjung.
- g. Petugas menyerahkan tiket yang diminta beserta pengembalian uang pembayaran tiket (jika ada).

2) Pelayanan Pers/ Media

- a. Surat Permohonan Izin Wawancara
- b. Menentukan Jadwal Wawancara
- c. Melaksanakan wawancara sesuai jadwal
- d. Mengirim hasil wawancara, baik yang asli maupun yang editan
- e. Meminta konfirmasi terhadap Dinas Kebudayaan dan Pariwisata perihal hasil wawancara yang telah selesai diedit dan disunting sebelum dipublikasikan
- f. Menautkan berita terkait pada akun media sosial milik Dinas Kebudayaan dan Pariwisata.

3) Pelayanan Aduan Masyarakat

- a. Masyarakat menyampaikan aduan melalui Kotak Layanan Aduan, Hotline SMS, dan Media Sosial
- b. Aduan diproses internal oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi.
- c. Aduan yang disalurkan melalui Hotline SMS dan Media Sosial ditanggapi melalui media yang sama (SMS dan Media Sosial), aduan melalui Kotak Layanan dan Media Sosial diinventaris dan ditindak lanjuti untuk tindakan perbaikan layanan.

4) Pengunjung Difabel

- a. Petugas membantu pengunjung difabel ketika baru tiba di objek.

- b. Menyediakan dan mempersilahkan menaiki kursi roda yang telah disediakan di objek wisata untuk pengunjung difabel bagi mereka yang membutuhkan.
 - c. Membantu mereka membeli tiket apabila tidak ada yang mendampingi.
 - d. Membantu (memandu) mereka mengelilingi objek apabila tidak ada anggota keluarga yang mendampingi dengan tanpa dipungut biaya.
 - e. Mengawasi dan memastikan keselamatan mereka selama di objek.
 - f. Memberi penjelasan kepada pengunjung lain perihal perlakuan khusus yang diberikan apabila ditanya.
- 5) Ibu Hamil dan Menyusui
 - a. Membantu mereka membeli tiket ke petugas tiketing apabila tidak ada yang mendampingi
 - b. Memberikan informasi tentang berbagai fasilitas yang ada di objek. Terutama fasilitas yang mendukung keberadaan mereka.
 - c. Menerima keluhan dengan sabar
- 6) Orang Lanjut Usia
 - a. Membantu mereka membeli tiket apabila tidak ada yang mendampingi.
 - b. Memberi penjelasan mengenai fasilitas pendukung yang ada di objek guna memudahkan mereka.
 - c. Menemani (memandu) mereka dalam mengelilingi objek tanpa dipungut bayaran.
- 7) Anak-anak
 - a. Membantu mereka ketika akan membeli tiket
 - b. Memberi pengertian dan pemahaman tentang objek, fasilitas yang ada, serta larangan dan ajuran (panduan) selama berada di dalam objek
 - c. Mengawasi dan memastikan keselamatan mereka selama berada di dalam objek
- 4. Biaya Tarif
 - a. Struktur tarif Retribusi digolongkan kepada jenis klasifikasi berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan.
 - b. Struktur dan besarnya tarif retribusi pada objek wisata berpedoman pada Peraturan Daerah yang mengatur tentang Retribusi Tempat Rekreasi an Olahraga.
 - c. Jam buka Objek Wisata yang diselenggarakan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membidangi pariwisata adalah dibuka setiap hari (07.30 – 15.30 WIB)
- 5. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
 - Toilet yang memenuhi standar bagi masyarakat umum, difabel, berkebutuhan khusus, dan anak-anak serta bersih dan nyaman.
 - Mushalla.
 - Taman bermain Anak.
 - Ruang Lactasi untuk ibu menyusui.
 - Jalur khusus bagi difabel dan orang lanjut usia.

6. Kompetensi Pelaksana/ Petugas

Kompetensi Pelaksana/Petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana/petugas meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

- Pendidikan formal terendah SLTA
- Berorientasi pada Pelayanan
- Empatik dan Simpatik
- Komunikatif dan ramah
- Mampu bekerja dalam tim
- Memiliki tingkat kesabaran tinggi

7. Pengawasan Internal

Petugas pada Objek Wisata dilakukan Pengawasan internal secara berjenjang:

- Dilakukan oleh atasan Langsung
- Dilakukan secara kontinue (terus menerus)
- Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengunjung dapat menyampaikan pengaduan atas ketidakpuasan layanan yang diberikan oleh petugas pada objek wisata baik langsung maupun tidak langsung melalui :

- Kotak Saran
- Web Site www.bukittinggiwisata.com
- Email: disbudparbkt@gmail.com dan bidangpariwisata@gmail.com
- No Hotline Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi: 0823 8300 9242
- Akun media sosial Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi; halaman facebook: Bukittinggi Wisata (<https://www.facebook.com/heri.tage.370/?ref=bookmarks>), Twitter: @budpar_bkt (https://twitter.com/budpar_bkt) Instagram: bukittinggitourism @ disbudpar_bukittinggi
- Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran dan masukan.

9. Jumlah Pelaksana/Petugas

- Objek wisata Taman Panorama Lobang Jepang sebanyak minimum 11 orang.
- Rumah Adat Nan Baanjuang sebanyak minimum 2 orang.
- Rumah Kelahiran Bung Hatta minimum 3 orang
- Taman Marga Satwa dan Budaya Kinantan dan Benteng Ford De Kock sebanyak minimum 15 orang.

10. Jaminan Pelayanan Yang Memberikan Kepastian Pelayanan.

- a. Setiap Pengunjung Taman Marga Satwa dan Budaya Kinantan, Benteng Ford De Kock, Taman Panorama dan Lobang Jepang, diikut sertakan dalam jaminan keselamatan yang pelaksanaannya, ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- b. Pemberian Santunan Kecelakaan bagi pengunjung objek Wisata Taman Marga Satwa dan Budaya Kinantan, Benteng Ford De Kock dan Taman Panorama Lobang Jepang, adalah pada Rumah Sakit yang berada di Kota Bukittinggi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - Penggantian biaya pengobatan sesuai kwitansi atau karcis yang telah diberikn
 - Penggantian Biaya rawat inap kelas II sesuai Kwitansi, Faktur.

- c. Jaminan pelayanan diwujudkan dalam kualitas proses layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.

11. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen Standar Pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 kali dalam tahun.

Adapun evaluasi dilakukan ialah terhadap:

- a. Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan dijalankan.
- b. Kualitas dari petugas yang memberikan pelayanan.
- c. Kualitas layanan yang diberikan.
- d. Survey atas kepuasan pengunjung.
- e. Keberadaan petugas pengelola pengaduan.
- f. Mekanisme pengelolaan pengaduan.
- g. Penyelesaian aktualisasi informasi pelayanan publik.

III. PENUTUP

Keberhasilan pelaksanaan dan penerapan Standar Pelayanan Objek Wisata di lingkungan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang membidangi pariwisata, ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Standar Pelayanan ini wajib diubah apabila adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.

WALIKOTA BUKITTINGGI,

M. RAMLAN NURMATIAS