



PEMERINTAH KABUPATEN PROBOLINGGO
DINAS KEPEMUDAAN, OLAH RAGA DAN PARIWISATA
Jl. Raya PB Sudirman no. 01 Telp. (0335) 428367 Fax (0335) 428827
PROBOLINGGO – 67282

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA
NOMOR : 188/05/426.117/2026 TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA
KABUPATEN PROBOLINGGO
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA
KABUPATEN PROBOLINGGO

Menimbang: a. bahwa dalam rangka mendorong upaya peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan public sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan dan kewenangan 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 Probolinggo tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Probolinggo.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, 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;

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun

- 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 6. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
 7. Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
 8. Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 19 Tahun 2023 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : Standar Pelayanan di lingkungan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Probolinggo

KESATU : Daftar Standar Pelayanan dalam keputusan ini antara lain:

1. Pelayanan Tamu;
2. Pengaduan Masyarakat melalui Website;
3. Layanan Rekomendasi Usaha Mikro dan Kecil (UMK);
4. Layanan Fasilitas Pendaftaran Kekayaan Intelektual ;
5. Layanan Sewa Lapangan Stadion Gelora Kraksaan;
6. Layanan Pemesanan Kamar Wisma Utjik ;
7. Layanan Rekomendasi Pelaku Usaha Sektor Pariwisata;
8. Layanan Pembelian Tiket dan Pemberian Akses Masuk Kawasan Wisata;
9. Layanan Pemilihan Duta Wisata Kabupaten Probolinggo;

- KEDUA : Standar Pelayanan dalam dictum kesatu keputusan ini digunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh pelaksana baik pejabat dan petugas di lingkungan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Probolinggo dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KKETIGA : Biaya pelaksanaan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam dictum Kedua diatur sesuai dengan Peraturan Daerah/ Peraturan Bupati tentang tarif retribusi;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Probolinggo
pada tanggal : 31 Januari 2026

KEPALA DINAS KEPEMUDAAN
OLAHRAGA DAN PARIWISATA
KABUPATEN PROBOLINGGO



HERI MULYADI, S.STP.,M.Si

Pembina Tingkat I

Nip. 19750811 199603 1 003

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN
PARIWISATA KABUPATEN
PROBOLINGGO
NOMOR:
188/05/426.117/2026
TENTANG STANDAR
PELAYANAN DI LINGKUNGAN
DINAS KEPEMUDAAN,
OLAHRAGA DAN PARIWISATA
TAHUN 2026

**STANDAR PELAYANAN
DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA
DAN PARIWISATA KABUPATEN PROBOLINGGO**

1. Jenis Pelayanan : Pelayanan Tamu
A. Komponen Service Delivery :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Identitas: Wajib membawa dan menyerahkan kartu identitas (KTP, SIM, atau Paspor) yang masih berlaku kepada petugas keamanan (Satpam) atau resepsionis. Pakaian: Pengunjung diwajibkan berpakaian rapi dan sopan (tidak diperkenankan memakai kaos oblong, celana pendek, atau sandal). Keperluan/Surat: Bagi kunjungan dinas, penelitian, atau studi banding, wajib membawa surat pengantar resmi dari instansi, sekolah, atau universitas asal. Untuk tamu perorangan dengan janji, disarankan membawa bukti janji
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Sambut dengan Ramah (Greeting): Berdiri (jika memungkinkan), lakukan kontak mata, berikan senyuman tulus, dan ucapkan salam dengan sopan. 2. Identifikasi Keperluan dan Tamu: Tanyakan nama tamu, instansi asal, dan siapa yang ingin ditemui atau apa tujuan kedatangannya. 3. Registrasi (Pengisian Buku Tamu): Minta tamu untuk mengisi buku tamu atau mendaftar pada sistem administrasi. 4. Persilakan Duduk: Persilakan tamu menunggu di ruang tunggu yang nyaman. Bila perlu, tawarkan minuman seperti air putih, teh, atau kopi. 5. Konfirmasi kepada Tujuan Tamu: Hubungi pihak atau orang yang dituju untuk memberitahukan kehadiran tamu beserta keperluannya. 6. Antar atau Berikan Arah: Antar tamu ke ruangan yang dituju dengan berjalan sedikit di depan atau di sisi mereka, atau tunjukkan arah dengan sopan.
3	Jangka waktu	1. Registrasi membutuhkan waktu 5-10 Menit

	penyelesaian	2. Meeting/ Pertemuan/ fasilitasi : 1-4 Jam sesuai dengan kepentingan pertemuan
4	Biaya / tarif	Tidak ada biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	1. Pemberian Informasi : a. Petugas memberikan informasi terkait profil Dinas Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Probolinggo. Petugas memberikan informasi terkait profil Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Probolinggo. b. Petugas memberikan informasi mengenai tupoksi yang ada di Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata Kabupaten Probolinggo. c. Petugas memberikan informasi mengenai layanan yang tersedia di Dinas Kepemudaan, Olahraga, Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kabupaten Probolinggo. 2. Fasilitas Administrasi Kunjungan a. Buku Tamu Elektronik/Manual: Pencatatan identitas tamu (nama, instansi, tujuan, dan nomor kontak). b. Koordinasi Jadwal: Menghubungkan tamu dengan pimpinan atau pejabat yang ingin ditemui melalui konfirmasi. 3. Fasilitas Tamu a. Penyambutan: Penjemputan tamu oleh petugas front office (resepsionis) dan pengawalan ke ruang tunggu. b. Koordinasi Jadwal: Menghubungkan tamu dengan pimpinan atau pejabat yang ingin ditemui melalui konfirmasi.
6	Penanganan Pengaduan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Probolinggo (Jln. Panglima Besar Sudirman No. 1 Dringu – Probolinggo) 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon : (0335) 428367 b. Email : budpar.kabrob@gmail.com c. Website : https://disporaparbud.probolinggokab.go.id/ d. Instagram : @disporaparkabprob 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR dan HALO SAE

B. Komponen Manufacturing :

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan 2. PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik 3. Permendagri No. 52 Tahun 2011 tentang SOP

8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Buku tamu 2. Balpoint 3. Air Minum 4. Wifi 5. Kursi Tamu 6. Meja Tamu 7. Charger 8. Kipas Angin/ AC
9	Kompentensi Pelaksana	1. SMA 2. D3 Komputer 3. S1 semua jurusan
10	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu
11	Jumlah Pelaksana	2 Orang Petugas
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan secara tepat, cepat dan aman.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	Pelayanan yang diberikan menggunakan SOP Pelayanan yang sudah di tetapkan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan secara periodic dalam bentuk rapat bulanan dan dilakukan perbaikan untuk peningkatan kinerja pelayanan.

2. Jenis Pelayanan: Pengaduan Masyarakat melalui Website

A. Komponen Service Delivery :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	➤ Administrasi dan Data : Identitas Diri: Mengisi nama lengkap, nomor HP/telepon aktif, dan alamat email. Scan Identitas: Melampirkan foto atau scan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas resmi lain jika diminta sistem. Akun Pengguna: Terdaftar atau masuk ke dalam sistem website pengaduan terkait. ➤ Syarat Substansi Laporan : Isi Laporan: Menguraikan peristiwa atau masalah pelayanan publik secara lengkap, jujur, dan jelas. Unsur 5W+1H: Menyebutkan pihak yang dilaporkan, waktu kejadian, tempat atau lokasi kejadian, dan bentuk masalahnya. Bukti Pendukung: Menyertakan bukti awal yang memadai seperti foto, dokumen, atau rekaman terkait dugaan aduan. ➤ Bahasa Sopan: Menggunakan bahasa Indonesia yang baik, benar, dan tidak mengandung unsur fitnah, SARA, atau opini palsu
2	Sistem, mekanisme dan	LANGKAH – LANGKAH PENGADUAN

	prosedur	1. Akses Situs : Kunjungan Situs Resmi LAPOR/Halo SAE atau buka aplikasi terkait. 2. Tulis Laporan : Pilih menu pengaduan, lalu tulis judul, isi laporan, tanggal, serta lakosi kejadian secara jelas. 3. Pilih Instansi : Tentukan instansi tujuan yang berwenang dan kategori laporan. 4. Kirim : Klik tombol lapor dan simpan kode unik untuk melacak status pengaduan.
3	Jangka waktu penyelesaian	1. Verifikasi: Petugas memeriksa kelengkapan laporan dalam waktu sekitar 1 hari. 2. Tindak Lanjut: Instansi terkait memproses dan membalas aduan dalam 3-5 hari kerja. 3. Tanggapan Pelapor: dapat memberikan tanggapan balik terhadap jawaban instansi.
4	Biaya / tarif	Tidak ada biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	1. SP4N-LAPOR! : Layanan aspirasi nasional satu pintu untuk seluruh instansi pemerintah 2. HALO SAE : layanan pengaduan masyarakat berbasis kecerdasan buatan (AI) yang diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Probolinggo
6	Penanganan Pengaduan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Probolinggo (Jln. Panglima Besar Sudirman No. 1 Dringu – Probolinggo) 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon : (0335) 428367 b. Email : budpar.kabrob@gmail.com c. Website : https://disporaparbud.probolinggokab.go.id/ d. Instagram : @disporaparkabprob 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR dan HALO SAE

B. Komponen Manufacturing :

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Perpres No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. 3. Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). 4. PermenPANRB No. 62 Tahun 2018: Menetapkan pedoman teknis pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional berbasis digital. 5. Perda Kab. Probolinggo No. 2 Tahun 2020: Menjadi payung hukum utama penyelenggaraan pelayanan publik dan penanganan keluhan masyarakat di daerah.

		6. Perbup Kab. Probolinggo No. 13 Tahun 2020: Mengatur tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mendasari layanan berbasis website/online. 7. Perbup Kab. Probolinggo No. 49 Tahun 2020: Menetapkan petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan publik termasuk mekanisme penyediaan saluran pengaduan
8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Gawai/ Komputer/ Laptop 2. Jaringan Internet 3. Kanal SP4N LAPOR dan HALO SAE
9	Kompentensi Pelaksana	Pejabat Pengaduan dan staf Operator Pengaduan memiliki pemahaman regulasi keterbukaan informasi, dan kemampuan pengelolaan interaksi digital.
10	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; dan 2. Laporan kegiatan kepada atasan
11	Jumlah Pelaksana	Dilaksanakan Oleh Tim Pengelola Pengaduan : 1. Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata 2. Sekretaris Dinas 3. JF Destinasi dan Industri Pariwisata
12	Jaminan Pelayanan	Konseptop dan verifikator naskah keluar kompeten dalam bidangnya.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	Laporan dan keluhan masyarakat ditindaklanjuti secara responsif.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tindak Lanjut Pengaduan dilakukan secara berkala

3. Jenis Pelayanan: Layanan Rekomendasi Usaha Mikro dan Kecil (UMK)

A. Komponen Service Delivery :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Melampirkan : 1. Foto Copy KTP1 (satu) lembar 2. Gambar/foto merek1 (satu) lembar 3. Mengisi surat pernyataan UMK 4. Foto copy Izin Usaha 1 (satu) lembar : • minimal IUMK (Izin Usaha Mikro Kecil) dari Kecamatan • kategori UMK (modal usaha kurang dari 1 milyar)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon datang ke Mall Pelayanan Publik dan mengisi buku tamu 2. Pemohon memilih jenis layanan 3. Pemohon menentukan jenis layanan rekomendasi UMK 4. Pemohon melengkapi dengan melampirkan persyaratan yang ditentukan (pemberkasan) : a. Berkas memenuhi persyaratan diproses b. Berkas tidak memenuhi syarat ditolak 5. Permohonan diproses dengan mengentry data

		6. Penomoran dan penandatanganan surat rekomendasi 7. Diterbitkan Surat Rekomendasi
3	Jangka waktu penyelesaian	1 - 3 hari kerja sejak berkas lengkap diterima, tergantung pada jenis layanan dan verifikasi lapangan.
4	Biaya / tarif	Tidak ada biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi UMK
6	Penanganan Pengaduan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Probolinggo (Jln. Panglima Besar Sudirman No. 1 Dringu – Probolinggo) 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon : (0335) 428367 b. Email : budpar.kabrob@gmail.com c. Website : https://disporaparbud.probolinggokab.go.id/ d. Instagram : @disporaparkabprob 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR dan HALO SAE

B. Komponen Manufacturing :

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang –Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Dalam memberikan layanan permohonan Fasilitas KI kantor Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata menyediakan ruang layanan berupa ruang desk layanan fasilitas HKI, yang dilengkapi dengan fasilitas : 1 (satu) unit PC yang terkoneksi dengan internet, meja, kursi, buku tamu, telepon, leaflet, data pelaku UMK
9	Kompentensi Pelaksana	Petugas Pelayanan mempunyai kompetensi sesuai standar operasional pelayanan
10	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dengan adanya fasilitas kegiatan, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	Kerahasiaan dan keamanan berkas terjamin Bebas dari KKN
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan 6 bulan sekali jika tidak ada pengaduan.

4. Jenis Pelayanan: Layanan Fasilitas Pendaftaran Kekayaan Intelektual

A. Komponen Service Delivery :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Melampirkan : 1. Foto Copy KTP 1 (satu) lembar 2. Gambar/foto merek 1 (satu) lembar 3. File Tanda Tangan (pdf)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon datang ke Mall Pelayanan Publik dan mengisi buku tamu 2. Pemohon memilih jenis layanan 3. Pemohon menentukan jenis layanan fasilitasi pendaftaran Kekayaan Intelektual (KI) 4. Pemohon melengkapi dengan melampirkan persyaratan yang ditentukan (pemberkasan) 5. Petuga akan memandu cara pendaftaran kekayaan intelektual
3	Jangka waktu penyelesaian	Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan fasilitasi pendaftaran KI dilaksanakan selama 1(satu) hari
4	Biaya / tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pemanduan cara mendaftarkan merek/KI ke dgip.go.id
6	Penanganan Pengaduan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Probolinggo (Jln. Panglima Besar Sudirman No. 1 Dringu – Probolinggo) 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon : (0335) 428367 b. Email : budpar.kabrob@gmail.com c. Website : https://disporaparbud.probolinggokab.go.id/ d. Instagram : @disporaparkabprob 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR dan HALO SAE

B. Komponen Manufacturing :

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang –Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Dalam memberikan layanan permohonan Fasilitas KI kantor Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata menyediakan ruang layanan berupa ruang desk layanan fasilitasi HKI, yang dilengkapi dengan fasilitas : 1 (satu) unit PC yang terkoneksi dengan internet, meja, kursi, buku tamu, telepon, leaflet, data pelaku UMK
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas Pelayanan mempunyai kompetensi sesuai standar operasional pelayanan

10	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang per hari
12	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dengan adanya fasilitas kegiatan, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	- Kerahasiaan dan keamanan berkas terjamin - Bebas dari KKN
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan 6 bulan sekali jika tidak ada pengaduan

5. Jenis Pelayanan Layanan Sewa Lapangan Stadion Gelora Kraksaan:

A. Komponen Service Delivery :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Melampirkan : 1. Surat permohonan penggunaan fasilitas 2. Menyertakan Identitas pemohon/organisasi 3. Jadwal Kegiatan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengajukan surat permohonan sewa lapangan stadion yang ditujukan kepada kepala dinas 2. Dinas membuat Surat Perjanjian Kerja kepada pemohon 3. Penandatanganan Surat Perjanjian Kerja untuk kedua belah pihak 4. Pemohon membayar uang sewa yang telah ditentukan oleh Dinas dan mentaati segala peraturan yang tercantum dalam SPK tersebut. 5. Pemohon menggunakan hak sewa
3	Jangka waktu penyelesaian	1. Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan surat sewa /pinjam lapangan stadion dilakukan setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan 2. Waktu penyelesaian dilaksanakan selama 3(tiga) hari
4	Biaya / tarif	Disesuaikan dengan appraisal yang telah dilakukan oleh PEMDA
5	Produk Pelayanan	Produk Layanan : Pemakaian lapangan stadion Gelora Kraksaan
6	Penanganan Pengaduan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Probolinggo (Jln. Panglima Besar Sudirman No. 1 Dringu – Probolinggo) 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon : (0335) 428367 b. Email : budpar.kabrob@gmail.com c. Website : https://disporaparbud.probolinggokab.go.id/

		d. Instagram : @disporaparkabprob 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR dan HALO SAE
--	--	---

B. Komponen Manufacturing :

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang –Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Dalam memberikan layanan permohonan Fasilitas KI kantor Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata menyediakan ruang layanan berupa ruang desk layanan fasilitas HKI, yang dilengkapi dengan fasilitas : 1 (satu) unit PC yang terkoneksi dengan internet, meja, kursi, buku tamu, telepon, leaflet, data pelaku UMK
9	Kompentensi Pelaksana	Petugas Pelayanan mempunyai kompetensi sesuai standar operasional pelayanan
10	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang per hari
12	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dengan adanya fasilitas kegiatan, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	1. Kerahasiaan dan keamanan berkas terjamin 2. Bebas dari KKN
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan 6 bulan sekali jika tidak ada pengaduan.

6. Jenis Pelayanan: Layanan Pemesanan Kamar Wisma Utjik

A. Komponen Service Delivery :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Persyaratan : 1. Menyampaikan nama pemesan, nomor telepon aktif, tanggal check-in dan check-out, jumlah tamu, serta tipe kamar yang dibutuhkan. 2. Menunjukkan identitas yang sah berupa KTP atau paspor pada saat check-in. 3. Untuk pemesanan instansi/rombongan, menyampaikan identitas penanggung jawab dan daftar tamu atau surat permohonan apabila diperlukan. 4. Menunjukkan bukti pembayaran atau uang muka apabila dipersyaratkan.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengajukan pemesanan melalui resepsionis atau kanal komunikasi resmi Wisma Utjik. 2. Petugas menanyakan kebutuhan kamar dan memeriksa ketersediaan kamar. 3. Petugas menyampaikan pilihan tipe kamar, tarif,

		fasilitas, waktu check-in/check-out, serta ketentuan perubahan atau pembatalan. 4. Pemohon memilih kamar dan melengkapi data pemesanan. 5. Pemohon melakukan pembayaran/uang muka melalui mekanisme resmi apabila dipersyaratkan. 6. Petugas melakukan verifikasi pembayaran baik dilakukan secara online maupun secara tunai. 7. Mencatat reservasi dan menyampaikan konfirmasi pemesanan dan memberikan bukti transaksi kepada pemohon. 8. Pada saat kedatangan, petugas memverifikasi identitas dan data reservasi, kemudian melaksanakan proses check-in.Reservasi selesai												
3	Jangka waktu penyelesaian	• Pelayanan pemesanan kamar dilaksanakan pada jam operasional Wisma Utjik. • Waktu penyelesaian pemesanan paling lama 30 menit sejak data persyaratan dinyatakan lengkap dan kamar tersedia, tidak termasuk waktu menunggu pembayaran atau konfirmasi dari pengguna layanan.												
4	Biaya / tarif	• Pemesanan kamar tidak dikenakan biaya administrasi tersendiri. • Tarif sewa kamar mengacu pada Lampiran II Bagian D Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 7 Tahun 2025, dengan nomen klatur resmi "Sewa Wisma Ucik", sebagai berikut: <table><tr><th>No.</th><th>Uraian</th><th>Peruntukan</th><th>Tarif Resmi</th></tr><tr><td>1</td><td>Sewa Wisma Ucik</td><td>VIP</td><td>Rp350.000/kamar/hari</td></tr><tr><td>2</td><td>Sewa Wisma Ucik</td><td>Standar</td><td>Rp250.000/kamar/hari</td></tr></table> • Tarif diinformasikan kepada pengguna layanan sebelum pemesanan dikonfirmasi dan tidak boleh ditambah dengan pungutan lain di luar ketentuan resmi. • Pembayaran dilakukan melalui mekanisme resmi dan pengguna layanan menerima bukti pembayaran yang sah. • Apabila terdapat perubahan tarif berdasarkan peraturan perundang-undangan terbaru, tarif yang digunakan adalah tarif resmi yang berlaku pada saat pelayanan diberikan.	No.	Uraian	Peruntukan	Tarif Resmi	1	Sewa Wisma Ucik	VIP	Rp350.000/kamar/hari	2	Sewa Wisma Ucik	Standar	Rp250.000/kamar/hari
No.	Uraian	Peruntukan	Tarif Resmi											
1	Sewa Wisma Ucik	VIP	Rp350.000/kamar/hari											
2	Sewa Wisma Ucik	Standar	Rp250.000/kamar/hari											
5	Produk Pelayanan	Konfirmasi/bukti pemesanan kamar Wisma Utjik dan pelayanan akomodasi sesuai tipe kamar yang dipesan.												
6	Penanganan Pengaduan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Probolinggo (Jln. Panglima Besar Sudirman No. 1 Dringu – Probolinggo) 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:												

		a. Telepon : (0335) 428367 b. Email : budpar.kabrob@gmail.com c. Website : https://disporaparbud.probolinggokab.go.id/ d. Instagram : @disporaparkabprob 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR dan HALO SAE
--	--	--

B. Komponen Manufacturing :

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan. 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataaan. 7. Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 4 Tahun 2020 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataaan Daerah Kabupaten Probolinggo. 8. Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 7 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 9. SOP Pelayanan Penerimaan Tamu di Wisma Utjik.
8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Fasilitas dilengkapi dengan fasilitas : 1. Meja resepsionis, lobi, dan ruang tunggu. 2. Kamar VIP dan kamar standar beserta fasilitas kamar sesuai klasifikasinya. 3. Komputer dan sistem/buku pencatatan reservasi. 4. Telepon atau kanal komunikasi resmi untuk pemesanan dan konfirmasi. 5. Printer, scanner, alat tulis kantor, formulir reservasi, buku tamu, dan bukti pembayaran. 6. Daftar tarif, informasi fasilitas, tata tertib, serta ketentuan check-in dan check-out. 7. Kunci kamar, area parkir, toilet, dan perlengkapan pendukung operasional lainnya.
9	Kompentensi Pelaksana	Petugas Pelayanan mempunyai kompetensi sesuai standar operasional pelayanan, antara lain : 1. Memahami prosedur pemesanan, penerimaan tamu, check-in, check-out, dan penanganan keluhan. 2. Mengetahui tipe kamar, tarif, fasilitas, tata tertib, dan kebijakan perubahan atau pembatalan reservasi.

		3. Mampu mengoperasikan komputer, sistem pencatatan reservasi, dan perangkat komunikasi. 4. Mampu memverifikasi identitas, data reservasi, serta pembayaran dengan teliti. 5. Bersikap ramah, sopan, responsif, komunikatif, tidak diskriminatif, dan menjaga kerahasiaan data tamu. 6. Kualifikasi pendidikan disesuaikan dengan jabatan dan penugasan yang ditetapkan oleh Dinas.
10	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan secara berkala oleh koordinator/pengelola Wisma Utjik dan pejabat pada bidang yang membidangi pariwisata. Pengawasan meliputi kesesuaian data reservasi dengan ketersediaan kamar, ketepatan tarif, pencatatan pembayaran, kondisi kamar, waktu pelayanan, serta tindak lanjut pengaduan.
11	Jumlah Pelaksana	• Sekurang-kurangnya 1 (satu) orang petugas resepsionis pada setiap jadwal pelayanan dan 1 (satu) orang koordinator/pengelola sebagai penanggung jawab. Jumlah petugas dapat ditambah sesuai tingkat hunian, jumlah tamu, dan kebutuhan operasional.
12	Jaminan Pelayanan	1. Informasi mengenai ketersediaan kamar, tarif, fasilitas, dan ketentuan menginap diberikan secara benar, jelas, dan terbuka. 2. Pemesanan diproses sesuai urutan permohonan, kelengkapan data, dan ketersediaan kamar tanpa diskriminasi. 3. Konfirmasi reservasi diberikan setelah data diverifikasi dan ketentuan pembayaran dipenuhi. 4. Petugas tidak memungut biaya di luar tarif resmi yang berlaku.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	1. Identitas, nomor kontak, dan informasi pembayaran tamu dijaga kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk kepentingan pelayanan. 2. Setiap pembayaran dicatat dan disertai bukti transaksi yang sah. 3. Penyerahan dan penerimaan kunci kamar dilakukan secara tertib setelah verifikasi identitas dan reservasi. 4. Ketersediaan dan kesiapan kamar diperiksa sebelum ditempati untuk mendukung keamanan, kebersihan, dan kenyamanan tamu. 5. Data reservasi disimpan dalam bentuk elektronik dan/atau dokumen fisik untuk mencegah kehilangan atau kesalahan informasi.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kinerja pelayanan dimonitor dan dievaluasi sekurang-kurangnya setiap bulan. Evaluasi mencakup kecepatan pelayanan, ketepatan pencatatan reservasi, kesesuaian tarif dan pembayaran, kepatuhan terhadap SOP, kondisi sarana, jumlah pengaduan, dan kepuasan pengguna. Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan pelayanan dan peningkatan kompetensi petugas.

7. Jenis Pelayanan: Layanan Rekomendasi Pelaku Usaha Sektor Pariwisata

A. Komponen Service Delivery :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Melampirkan: 1. Surat permohonan 2. Fotokopi KTP Pemohon/Pimpinan Usaha 3. Nomor Induk Berusaha (NIB) 4. Dokumen profil usaha 5. Dokumen pendukung sesuai jenis usaha pariwisata (Daya Tarik Wisata, Akomodasi, Makanan/Minuman, Spa, Hiburan, dll.) 6. Dokumen lain yang dipersyaratkan berdasarkan ketentuan yang berlaku
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pengajuan Berkas: Pemohon menyampaikan berkas permohonan. 2. Pemeriksaan Kelengkapan: Petugas pelayanan memeriksa kelengkapan administrasi. Jika belum lengkap, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. 3. Verifikasi Administrasi & Teknis: Dilakukan oleh Tim Teknis/Pejabat Berwenang. (Dilakukan survei lapangan apabila diperlukan). 4. Penyusunan Draft: Petugas menyusun konsep Surat Rekomendasi. 5. Penandatanganan: Pemeriksaan dan penandatanganan Surat Rekomendasi oleh Kepala Bidang/Kepala Dinas. 6. Penyerahan: Penyerahan Surat Rekomendasi kepada Pemohon.
3	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak berkas diajukan
4	Biaya / tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Penerbitan Surat Rekomendasi Pelaku Usaha Sektor Pariwisata.
6	Penanganan Pengaduan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Probolinggo (Jln. Panglima Besar Sudirman No. 1 Dringu – Probolinggo) 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon : (0335) 428367 b. Email : budpar.kabrob@gmail.com c. Website : https://disporaparbud.probolinggokab.go.id/ d. Instagram : @disporaparkabprob 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR dan HALO SAE

B. Komponen Manufacturing :

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

		2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata 4. Peraturan Pemerintah Nomor 04 Tahun 2020 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Kabupaten Probolinggo 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata 6. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 6 Tahun 2025 tentang Standar Kegiatan Usaha, Tata Cara Pelaksanaan Pengawasan, dan Sanksi Administratif pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata
8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Ruang Desk Pelayanan Rekomendasi Sektor Pariwisata dilengkapi dengan: 1. Unit PC/Komputer yang terkoneksi dengan internet 2. Meja dan kursi pelayanan 3. Buku tamu dan leaflet informasi 4. Telepon/WhatsApp resmi layanan 5. Database/data pelaku usaha sektor pariwisata
9	Kompetensi Pelaksana	Petugas Pelayanan dan Tim Teknis mempunyai kompetensi yang sesuai dengan standar operasional pelayanan sektor kepariwisataan.
10	Pengawasan Internal	Dilakukan secara berjenjang oleh atasan langsung (Kepala Bidang/Kepala Dinas).
11	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang Petugas Pelayanan Loker dan Tim Teknis Verifikasi.
12	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan melalui komitmen pelayanan secara cepat, transparan, akuntabel, profesional, serta didukung oleh SDM yang berkompeten di bidangnya.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	1. Kerahasiaan dan keamanan dokumen/berkas pemohon terjamin. 2. Seluruh proses pelayanan bebas dari KKN dan pungutan liar.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan secara berkala 6 (enam) bulan sekali atau secara insidental apabila terdapat pengaduan.

8. Jenis Pelayanan: Layanan Pembelian Tiket dan Pemberian Akses Masuk Kawasan Wisata

A. Komponen Service Delivery :

NO	KOMPONEN	URAIAN																				
1	Persyaratan pelayanan	1. Pengunjung datang melalui pintu masuk dan/atau loket resmi kawasan wisata. 2. Pengunjung menyampaikan jumlah dan jenis tiket yang dibutuhkan. 3. Pengunjung membayar tiket sesuai tarif resmi melalui tunai atau non-tunai. 4. Pengunjung memiliki tiket fisik, tiket elektronik, atau bukti akses yang sah. 5. Pengunjung mematuhi tata tertib dan ketentuan kunjungan kawasan wisata.																				
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR PEMBELIAN TIKET DAN PEMBERIAN AKSES MASUK KAWASAN WISATA DAFTAR TARIF RETRIBUSI (per Orang) <table><tr><td>1. Sumber Air Ronggojalu</td><td>Rp 10.000</td><td>4. Ranu Segaran</td><td>Rp 10.000</td></tr><tr><td>2. Gunung Bromo (Domestik)</td><td>Rp 25.000</td><td>5. Bukit Tempas</td><td>Rp 10.000</td></tr><tr><td>3. Gunung Bromo (Mancanegara)</td><td>Rp 35.000</td><td>6. Sewa Angkot TPA</td><td>Rp 10.000</td></tr></table> Tarif Gunung Bromo sudah termasuk asuransi sebesar Rp 3.000	1. Sumber Air Ronggojalu	Rp 10.000	4. Ranu Segaran	Rp 10.000	2. Gunung Bromo (Domestik)	Rp 25.000	5. Bukit Tempas	Rp 10.000	3. Gunung Bromo (Mancanegara)	Rp 35.000	6. Sewa Angkot TPA	Rp 10.000								
1. Sumber Air Ronggojalu	Rp 10.000	4. Ranu Segaran	Rp 10.000																			
2. Gunung Bromo (Domestik)	Rp 25.000	5. Bukit Tempas	Rp 10.000																			
3. Gunung Bromo (Mancanegara)	Rp 35.000	6. Sewa Angkot TPA	Rp 10.000																			
3	Jangka waktu penyelesaian	1. Pemberian informasi tiket: maksimal 1 menit. 2. Pembelian tiket tunai: maksimal 2 menit. 3. Pembayaran non-tunai: maksimal 5 menit. 4. Pemeriksaan tiket: maksimal 1 menit. 5. Pemberian akses masuk: maksimal 1 menit. 6. Penanganan tiket bermasalah: maksimal 5 menit atau menyesuaikan kondisi.																				
4	Biaya / tarif	<table><tr><td>1</td><td>Kawasan Sumber Air Ronggojalu</td><td>Pengunj ung masuk</td><td>Rp10.000 / orang</td><td>-</td></tr><tr><td>2</td><td>Kawasan Obyek Wisata Gunung Bromo</td><td>Domesti k</td><td>Rp25.000 / orang</td><td>Di luar TNBTS; termasuk asuransi Rp3.000</td></tr><tr><td>3</td><td>Kawasan Obyek Wisata Gunung Bromo</td><td>Mancan egara</td><td>Rp35.000 / orang</td><td>Di luar TNBTS; termasuk asuransi Rp3.000</td></tr><tr><td>4</td><td>Kawasan Ranu Segaran</td><td>Pengunj ung masuk</td><td>Rp10.000 /orang</td><td>-</td></tr></table>	1	Kawasan Sumber Air Ronggojalu	Pengunj ung masuk	Rp10.000 / orang	-	2	Kawasan Obyek Wisata Gunung Bromo	Domesti k	Rp25.000 / orang	Di luar TNBTS; termasuk asuransi Rp3.000	3	Kawasan Obyek Wisata Gunung Bromo	Mancan egara	Rp35.000 / orang	Di luar TNBTS; termasuk asuransi Rp3.000	4	Kawasan Ranu Segaran	Pengunj ung masuk	Rp10.000 /orang	-
1	Kawasan Sumber Air Ronggojalu	Pengunj ung masuk	Rp10.000 / orang	-																		
2	Kawasan Obyek Wisata Gunung Bromo	Domesti k	Rp25.000 / orang	Di luar TNBTS; termasuk asuransi Rp3.000																		
3	Kawasan Obyek Wisata Gunung Bromo	Mancan egara	Rp35.000 / orang	Di luar TNBTS; termasuk asuransi Rp3.000																		
4	Kawasan Ranu Segaran	Pengunj ung masuk	Rp10.000 /orang	-																		

		5	Kawasan Wisata Bahak Tongas	Pengunjung masuk	Rp10.000 / orang	-
		6	Kawasan Wisata Ranuagung Tiris	Pengunjung masuk	Rp10.000 / orang	-
5	Produk Pelayanan	1. Tiket fisik, tiket elektronik, atau bukti pembayaran yang sah. 2. Pemberian akses masuk ke kawasan wisata setelah tiket dinyatakan valid				
6	Penanganan Pengaduan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Probolinggo (Jln. Panglima Besar Sudirman No. 1 Dringu – Probolinggo) 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon : (0335) 428367 b. Email : budpar.kabrob@gmail.com c. Website : https://disporaparbud.probolinggokab.go.id/ d. Instagram : @disporaparkabprob 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR dan HALO SAE				

B. Komponen Manufacturing :

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan beserta perubahannya. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah beserta perubahannya. 3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 5. Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataaan. 6. Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 4 Tahun 2020 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataaan Kabupaten Probolinggo Tahun 2019-2034. 7. Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 7 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Loker penjualan tiket dan pintu pemeriksaan akses. 2. Papan informasi tarif, jenis tiket, jam operasional, dan ketentuan kunjungan. 3. Tiket fisik dan/atau sistem tiket elektronik.

		- Perangkat komputer, telepon genggam, koneksi internet, printer, dan alat tulis kantor. - Perangkat pembayaran non-tunai dan pemindai barcode. - Meja, kursi, jalur antrean, serta rambu/petunjuk masuk. - Kotak atau tempat aman untuk penyimpanan sementara uang hasil penjualan sebelum disetorkan. - Formulir, buku register, laporan penjualan, dan arsip transaksi
9	Kompetensi Pelaksana	- Memahami tarif resmi, jenis tiket, ketentuan kunjungan, dan prosedur akses masuk. - Mampu mengoperasikan sistem tiket elektronik, dan pemindai barcode. - Mampu menghitung, menerima, dan memverifikasi pembayaran tunai maupun non-tunai. - Mampu melakukan pencatatan, rekonsiliasi, pelaporan, dan pengarsipan transaksi. - Mampu berkomunikasi secara ramah, jelas, tertib, adil, dan tidak diskriminatif. - Mampu menangani tiket bermasalah serta melaporkan gangguan sistem kepada penanggung jawab. - Memiliki integritas, ketelitian, disiplin, dan tanggung jawab.
10	Pengawasan Internal	- Dilakukan oleh pengelola kawasan wisata dan koordinator/petugas keuangan. - Pengawasan mencakup kesiapan loket, ketersediaan tiket, nomor awal tiket, kesesuaian tarif, transaksi, dan akses masuk. - Setiap akhir pelayanan dilakukan rekonsiliasi tiket terjual, jumlah pengunjung, penerimaan tunai, dan transaksi non-tunai. - Laporan harian diverifikasi dan penerimaan disetorkan sesuai ketentuan pengelolaan keuangan. - Evaluasi berkala dilakukan terhadap selisih transaksi, gangguan sistem, pengaduan, dan kepatuhan petugas.
11	Jumlah Pelaksana	- Sekurang-kurangnya 3 orang per shift, terdiri atas petugas loket/tiket, petugas pemeriksa tiket/akses, dan koordinator atau petugas keuangan. - Jumlah petugas dapat ditambah sesuai tingkat kunjungan, panjang antrean, kapasitas pintu masuk, dan kondisi kawasan wisata
12	Jaminan Pelayanan	- Tarif dan ketentuan pelayanan diinformasikan secara terbuka dan mudah dilihat. - Setiap pembayaran yang sah memperoleh tiket atau bukti pembayaran. - Akses masuk diberikan kepada pengunjung yang memiliki tiket valid. - Pelayanan dilaksanakan secara ramah, cepat, tertib, transparan, adil, dan tanpa diskriminasi. - Petugas tidak memungut biaya di luar tarif resmi dan

		tidak memberikan akses tanpa tiket, kecuali berdasarkan izin resmi
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	1. Keabsahan tiket diperiksa sebelum pengunjung diberikan akses masuk. 2. Pembayaran non-tunai diverifikasi berdasarkan status transaksi berhasil; pembayaran tunai dihitung dan dicatat. 3. Uang hasil penjualan disimpan pada tempat aman dan disetorkan sesuai ketentuan. 4. Data transaksi, tiket, dan laporan harian disimpan sebagai arsip dan bahan pemeriksaan. 5. Jalur antrean dan akses masuk dijaga agar tertib serta tidak menimbulkan penumpukan. 6. Gangguan sistem ditangani melalui prosedur manual sementara yang dicatat dan direkonsiliasi setelah sistem normal.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi harian dilakukan melalui rekonsiliasi jumlah tiket, pengunjung, penerimaan, dan transaksi non-tunai. 2. Evaluasi berkala dilakukan oleh pengelola/koordinator terhadap waktu pelayanan, ketepatan transaksi, keluhan, gangguan sistem, dan kepatuhan SOP. 3. Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan prosedur, kebutuhan petugas, sarana pelayanan, serta peningkatan kompetensi.

9. Jenis Pelayanan: Layanan Pemilihan Duta Wisata Kabupaten Probolinggo

A. Komponen Service Delivery :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Peserta yang mengikuti Pemilihan Duta Wisata Kabupaten Probolinggo wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut: 1. Warga Negara Indonesia. 2. Berdomisili di Kabupaten Probolinggo atau memiliki keterkaitan dengan Kabupaten Probolinggo sesuai ketentuan panitia. 3. Berusia 17–25 tahun pada saat pendaftaran. 4. Belum menikah. 5. Berpenampilan menarik, sehat jasmani dan rohani. 6. Memiliki wawasan mengenai kepariwisataan, budaya, ekonomi kreatif, dan potensi daerah. 7. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik. 8. Mengisi formulir pendaftaran. 9. Melampirkan: a. Fotokopi KTP/Kartu Pelajar/KTM; b. Pas foto terbaru; c. Surat izin orang tua/wali (bagi yang belum berusia 21 tahun); d. <i>Curriculum Vitae</i>; e. Surat pernyataan bersedia mengikuti seluruh rangkaian kegiatan.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pengumuman pelaksanaan Pemilihan Duta Wisata. 2. Pendaftaran peserta. 3. Verifikasi berkas administrasi. 4. Pengumuman peserta yang lolos administrasi. 5. <i>Technical Meeting</i>. 6. Pelaksanaan seleksi, meliputi: a. Tes tertulis; b. Wawancara; c. Unjuk bakat (jika diperlukan); d. Presentasi/<i>public speaking</i>; e. Karantina dan pembekalan. 7. Penilaian oleh Dewan Juri. 8. Penetapan pemenang. 9. Pengumuman dan penobatan Duta Wisata Kabupaten Probolinggo.
3	Jangka waktu penyelesaian	➤ Pendaftaran: 7–14 hari kerja ➤ Verifikasi Berkas: 2–3 hari kerja ➤ Pengumuman Administrasi: 1 hari ➤ Seleksi: 3–7 hari ➤ Penetapan Pemenang: 1 hari (Jangka waktu dapat disesuaikan dengan jadwal pelaksanaan kegiatan).
4	Biaya / tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	1. Terpilihnya Duta Wisata Kabupaten Probolinggo. 2. Penetapan Juara Duta Wisata melalui Keputusan 3. Kepala Dinas atau Keputusan Panitia. Sertifika penghargaan bagi peserta/finalis sesuai ketentuan.

6	Penanganan Pengaduan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Probolinggo (Jln. Panglima Besar Sudirman No. 1 Dringu – Probolinggo) 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon : (0335) 428367 b. Email : budpar.kabrob@gmail.com c. Website : https://disporaparbud.probolinggokab.go.id/ d. Instagram : @disporaparkabprob 3. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR dan HALO SAE
---	----------------------	--

B. Komponen Manufacturing :

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan. 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataan. 7. Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 4 Tahun 2020 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Kabupaten Probolinggo Tahun 2019-2034.
8	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Ruang pelayanan, ruang seleksi, ruang wawancara, komputer/laptop, printer, LCD proyektor, <i>sound system</i> , jaringan internet, meja dan kursi, alat tulis kantor, formulir pendaftaran, serta <i>banner</i> /media informasi.
9	Kompentensi Pelaksana	1. Memahami tata cara penyelenggaraan Pemilihan Duta Wisata (pendaftaran, seleksi, pembekalan, penetapan pemenang). 2. Memiliki kemampuan dalam pengelolaan administrasi dan pelayanan peserta. 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi perkantoran. 4. Memiliki kemampuan berkomunikasi dan berkoordinasi secara efektif. 5. Memahami tata naskah dinas dan pengelolaan dokumen administrasi. 6. Memiliki pengetahuan mengenai potensi pariwisata, budaya, ekonomi kreatif, dan kearifan lokal

		Kabupaten Probolinggo. 7. Menjunjung tinggi profesionalisme, integritas, objektivitas, serta etika pelayanan.
10	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh: 1. Kepala Dinas 2. Sekretaris Dinas 3. Kepala Bidang Pariwisata
11	Jumlah Pelaksana	Minimal terdiri dari: Penanggung Jawab, Ketua Panitia, Sekretaris, Tim Administrasi, Tim Seleksi, Dewan Juri, dan Tim Dokumentasi.
12	Jaminan Pelayanan	1. Cepat sesuai standar waktu pelayanan. 2. Mudah diakses dengan persyaratan dan prosedur yang jelas. 3. Transparan melalui penyampaian informasi terbuka mengenai tahapan, persyaratan, dan hasil seleksi. 4. Akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. 5. Adil dan tidak diskriminatif bagi seluruh peserta. 6. Tidak dipungut biaya (gratis).
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan	1. Kerahasiaan data peserta dijaga. 2. Proses seleksi dilakukan secara objektif dan transparan. 3. Seluruh peserta memperoleh perlakuan yang sama. 4. Pelaksanaan kegiatan memperhatikan aspek keselamatan peserta.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui: 1. Monitoring setiap tahapan kegiatan. 2. Evaluasi pasca pelaksanaan. 3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). 4. Laporan pelaksanaan kegiatan kepada Kepala Dinas.