



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA

Jalan Pemuda 175 Gd. Pandanaran Lt.8, Kel. Sekayu, Kec. Semarang Tengah 50132
Telp. (024)3584081 posel@disbudpar@semarangkota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KOTA SEMARANG

NOMOR B/950/000.8.3.2/III/2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA SEMARANG

KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA SEMARANG,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel, serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, perlu disusun standar pelayanan;
- b. bahwa sehubungan hal tersebut di atas, maka perlu menerbitkan Keputusan Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang tentang Standar Pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang.

- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Djogyakarta (Himpunan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004

tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1976 tentang Perluasan Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1976 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3079);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kecamatan Di Wilayah Kabupaten-Kabupaten Daerah Tingkat II Purbalingga, Cilacap, Wonogiri, Jepara Dan Kendal Serta Penataan Kecamatan Di Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang Dalam Wilayah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 89);
7. 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);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
10. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 8 Tahun 2014 tentang Perizinan Dan Non Perizinan (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2014 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2014 Nomor 93);
11. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2014 Nomor 111);
12. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 114);
13. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 111 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang;
14. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2017 Nomor 15).

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang.
- KEDUA : Menetapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU sebagai berikut:
- a. Persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme dan prosedur;
 - c. jangka waktu pelayanan;
 - d. biaya/tarif;
 - e. produk pelayanan;

- f. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- g. dasar hukum;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, dan;
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

KETIGA : Penyelenggaraan pelayanan sebagai dimaksud Diktum KEDUA adalah sebagai berikut:

- a) Layanan Audiensi;
- b) Layanan Legalisasi Dokumen;
- c) Layanan Magang/ Praktek Kerja Lapangan;
- d) Layanan Surat Keterangan Terdaftar Sanggar Kebudayaan atau Kesenian;
- e) Layanan Surat Rekomendasi Kegiatan terkait Kebudayaan dan Pariwisata;
- f) Layanan Surat Penetapan Pokdarwis;
- g) Layanan Surat Penetapan Klasifikasi Kampung atau Desa Wisata;
- h) Layanan Pengunjung Museum Kota Lama;
- i) Layanan Pengunjung Wisata Taman Lele, Goa Kreo & Agrowisata Sodong, Tinjomoyo, Taman Lalu Lintas;
- j) Layanan Sewa Gedung di TBRs, Taman Lele, Goa Kreo & Agrowisata Sodong, Oudetrap, Wisma Cibubur;
- k) Layanan Kegiatan Usaha di Wisata Tinjomoyo, Taman Lele, Goa Kreo & Agrowisata, Kampung Jawi, Wisma Cibubur, Makam Mbah Depok, Taman Lalu Lintas dan TBRs.

KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KETIGA tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KELIMA : Penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KETIGA dilaksanakan evaluasi kinerja pelaksana secara periodik sesuai dengan komponen standar pelayanan.

- KEENAM : Pelaksanaan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KELIMA dilaporkan kepada Wali Kota Semarang.
- KETUJUH : Segala biaya yang timbul sebagai akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Semarang.
- KEDELAPAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang
pada tanggal 30 Maret 2026

KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN
PARIWISATA KOTA SEMARANG



Indriyasari, S.E., M.A.P.

SALINAN disampaikan kepada Yth:

1. Wali Kota Semarang;
2. Sekretaris Daerah Kota Semarang;
3. Asisten Administrasi Pemerintahan Sekda Kota Semarang;
4. Inspektur Kota Semarang;
5. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Semarang.



STANDAR PELAYANAN

LAYANAN AUDIENSI

No. Dok: SP.01/KP/III/2026

Revisi :

Tanggal Efektif : 30 Maret 2026

No.	Komponen	Uraian
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi		
1	Persyaratan	1. Surat permohonan berisi identitas pemohon, maksud dan tujuan audiensi, dan kontak yang dapat dihubungi.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon datang langsung ke kantor, / melalui kurir / email; 2. Pemohon mengisi buku tamu digital dengan scan QR Code di <i>Front Office</i> atau Petugas memasukkan data pemohon dari surat atau email yang dikirim. 3. Pemohon menerima pesan WhatsApp dari sistem yang menyatakan permohonan akan diproses. 4. Petugas membawa dokumen ke pimpinan untuk dimintakan disposisi. 5. Pimpinan mendisposisi permohonan berupa tanggal dan jam diterima audiensi. 6. Petugas mencatat disposisi dan memasukkan ke sistem dan memberitahu pemohon. 7. Pemohon menerima pesan WhatsApp berupa jawaban kapan permohonan diterima 8. Petugas memasukkan audiensi ke agenda pimpinan. 9. Pemohon dan pimpinan beraudiensi.
3	Jangka waktu pelayanan	5 hari kerja
4	Biaya/ tarif	Gratis tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Layanan Audiensi
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Surat yang ditujukan kepada: Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, Gd. Pandanaran Lt.8, Jln. Pemuda 175 Semarang; 2. QR Code Pengaduan di Gedung Pandanaran Lt.8 Jln. Pemuda 175 Semarang, atau Email: disbudpar@semarangkota.go.id atau WA Admin Disbudpar: +62 813-9000-2024
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (manufacturing) meliputi:		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

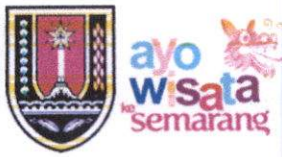
		2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 111 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang.
8	Kompetensi pelaksana	1. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik; 2. Mampu mengoperasikan komputer/ laptop; 3. Teliti dan tekun.
9	Pengawasan internal	Pengawasan internal oleh atasan langsung secara berjenjang.
10	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Pertemuan yang dilengkapi LCD Projector, AC, meja, dan kursi 2. Komputer & Printer 3. Toilet 4. Wi-fi 5. Mushola 6. Ruang/ Pojok Baca
11	Jumlah pelaksana	2 orang
12	Jaminan pelayanan	1. Pertemuan audiensi dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; 2. Audiensi diterima oleh atasan atau diberikan oleh Pejabat yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dibahas.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Semarang, 30 Maret 2026

Kepala



INDRIYASARI, S.E., M.A.P



STANDAR PELAYANAN

LAYANAN LEGALISASI DOKUMEN

No. Dok: SP.02/KP/III/2026

Revisi :

Tanggal Efektif : 30 Maret 2026

No.	Komponen	Uraian
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi		
1	Persyaratan	- Dokumen asli yang akan dilegalisasi; - Fotokopi dokumen
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1a. Pemohon hadir langsung atau 1.b. melalui kurir membawa dokumen asli beserta fotokopi yang akan dimohonkan legalisasi. 2a. Pemohon mengisi buku tamu digital dengan scan QR Code di Front Office atau membuka www.smg.city/ebukutamu. 2b. Petugas memasukkan data pemohon dari kurir yang membawa dokumen asli beserta fotokopinya. 3. Pemohon menerima pesan WhatsApp dari sistem yang menyatakan permohonan akan diproses. 4. Petugas membawa dokumen asli beserta fotokopinya ke pimpinan untuk dimintakan disposisi. 5. Pimpinan mendisposisi bidang yang akan memproses legalisasi. 6. Petugas bidang memeriksa dan menandatangani dokumen fotokopi untuk dilegalisir sesuai aslinya. 7. Pemohon menerima jawaban legalisasi telah selesai dan dokumen dapat diambil di petugas. 8. Pemohon mengambil dokumen legalisir beserta aslinya.
3	Jangka waktu pelayanan	1 hari kerja
4	Biaya/ tarif	Gratis tidak dipungut biaya

5	Produk pelayanan	Layanan Legalisasi Dokumen
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Surat yang ditujukan kepada: Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, Gd. Pandanaran Lt.8, Jln. Pemuda 175 Semarang; 2. QR Code Pengaduan di Gedung Pandanaran Lt.8 Jln. Pemuda 175 Semarang, atau Email: disbudpar@semarangkota.go.id atau WA Admin Disbudpar: +62 813-9000-2024
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 111 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang.
8	Kompetensi pelaksana	1. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik; 2. Mampu mengoperasikan komputer/ laptop; 3. Teliti dan tekun.
9	Pengawasan internal	Pengawasan internal oleh atasan langsung secara berjenjang.
10	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Kursi/ sofa 2. Toilet 4. Wi-fi 5. Mushola 6. Ruang/ Pojok Baca
11	Jumlah pelaksana	2 orang
12	Jaminan pelayanan	Pemberian pelayanan yang prima dan mengesankan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Semarang, 30 Maret 2026
Kepala,



INDRIYASARI, S.E., M.A.P



**ayo
wisata
semarang**

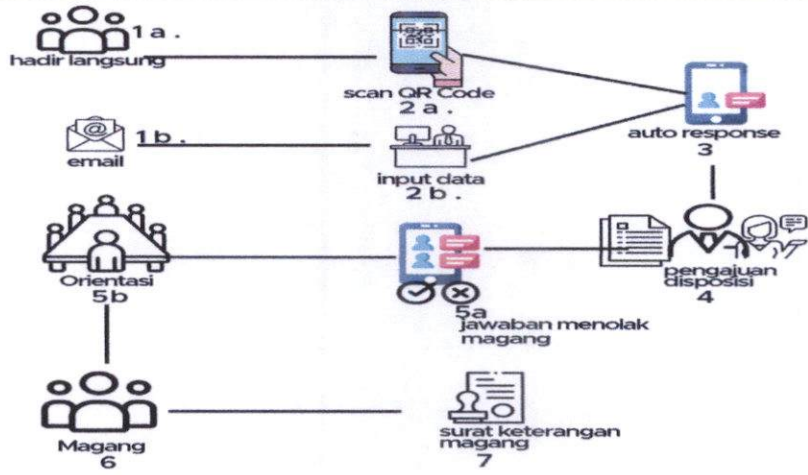
STANDAR PELAYANAN

LAYANAN MAGANG

No. Dok: SP.03/KP/III/2026

Revisi : 1

Tanggal Efektif : 30 Maret 2026

No.	Komponen	Uraian
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi		
1	Persyaratan	Surat permohonan magang dari sekolah menengah kejuruan/ perguruan tinggi/
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD 1a[1a. hadir langsung] --> 2a[2a. scan QR Code] 1b[1b. email] --> 2b[2b. input data] 2a --> 3[3. auto response] 2b --> 3 3 --> 4[4. pengajuan disposisi] 4 --> 5a[5a. jawaban menolak magang] 4 --> 5b[5b. Orientasi] 5b --> 6[6. Magang] 6 --> 7[7. surat keterangan magang] </pre> 1. Pemohon hadir langsung atau email mengajukan surat permohonan magang dan mengisi/ diisikan ke e-BukuTamu; 2. Pemohon mendapatkan jawaban langsung dari sistem; 3. Petugas memproses pengajuan disposisi; 4. Pemohon menerima jawaban diterima atau ditolak; 5. Orientasi program magang; 6. Pelaksanaan magang dan penilaian siswa/mahasiswa magang. 7. Penyerahan Surat Keterangan Magang
3	Jangka waktu pelayanan	Maksimal 5 hari kerja
4	Biaya/ tarif	Gratis tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Layanan Magang
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Surat yang ditujukan kepada: Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang c.q. Kasubag Umpeg, Gd. Pandanaran Lt.8, Jln. Pemuda 175 Semarang;

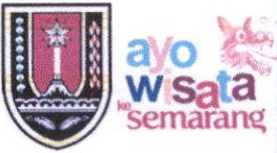
		2. QR Code Pengaduan di Gedung Pandanaran Lt.8 Jln. Pemuda 175 Semarang, atau Email: disbudpar@semarangkota.go.id atau WA Admin Disbudpar: +62 813-9000-2024
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 111 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang.
8	Kompetensi pelaksana	1. Memahami substansi administrasi pemerintahan; 2. Mampu berkomunikasi dengan baik; 3. Mampu mengoperasikan komputer dan printer; 4. Memiliki sikap teliti, ramah dan sopan.
9	Pengawasan internal	Pengawasan internal oleh atasan langsung secara berjenjang.
10	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1, meja, dan kursi 2. Komputer & Printer 3. Toilet 4. Wi-fi 5. Mushola 6. Ruang/ Pojok Baca
11	Jumlah pelaksana	2 orang
12	Jaminan pelayanan	Pemberian pelayanan yang prima dan mengesankan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Personil Subbag Umpeg memasukkan daftar peserta magang pada sistem; 2. Keamanan produk berupa surat keterangan dijamin keasliannya dengan adanya tanda tangan elektronik yang bersertifikasi untuk pejabat berwenang.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi Kinerja dilakukan tiap semester dengan memperhatikan Survey Kepuasan Masyarakat dengan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

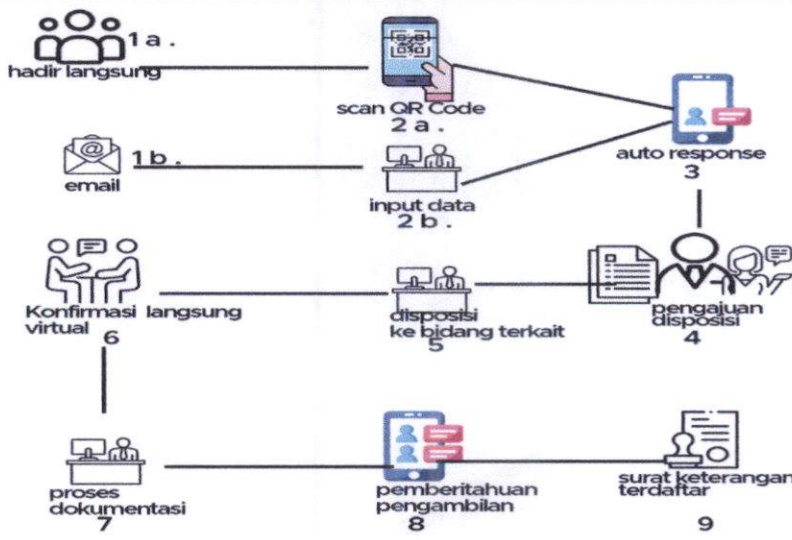
Semarang, 30 Maret 2026

Kepala,



INDRIYASARI, S.E., M.A.P

	STANDAR PELAYANAN LAYANAN SURAT KETERANGAN TERDAFTAR	No. Dok: SP.04/KP/III/2026 Revisi : Tanggal Efektif : 30 Maret 2026
---	---	--

No.	Komponen	Uraian
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi		
1	Persyaratan	A. Hadir Langsung Surat Permohonan ditujukan kepada Yth. Wali Kota Semarang cq. Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang berisi minimal nama pemohon, Nama Sanggar/Lembaga, Jumlah Pengurus, nomor kontak yang dapat dihubungi; B. Email/ Kurir Permohonan tertulis di email dengan melampirkan Surat Permohonan beserta lampiran disertakan pada email: disbudpar@semarangkota.go.id: Surat Permohonan dilampiri: - Susunan Pengurus - Jadwal latihan rutin beserta tempat latihan - Biodata pengurus inti (Ketua, Sekretaris, Bendahara) - Satu lembar pas photo (ukuran 4x6) pengurus inti (Ketua, Sekretaris, Bendahara) - Satu lembar FC KTP pengurus inti (Ketua, Sekretaris, Bendahara) - Satu lembar photo papan nama Sanggar/Lembaga - Foto Kegiatan Scan QR-Code e-Buku Tamu
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	

		1a. Pemohon datang langsung ke kantor, membawa surat Permohonan; 1b. Pemohon melalui kurir atau email, mengajukan Permohonan; 2a. Pemohon mengisi buku tamu digital dengan scan QR Code di <i>Front Office</i> atau membuka www.smg.city/ebukutamu. 2b. Petugas memasukkan data pemohon dari kurir atau email yang dikirim. 3. Pemohon menerima pesan WhatsApp dari sistem yang menyatakan permohonan akan diproses. 4. Petugas membawa dokumen ke pimpinan untuk dimintakan disposisi. 5. Petugas membawa dokumen dan disposisi ke bidang yang menangani. 6. Petugas Bidang melakukan konfirmasi baik langsung maupun virtual dengan pemohon terkait kegiatan yang akan dimintakan Surat Keterangan Terdaftar; 7. Petugas memproses Surat Keterangan Terdaftar; 8. Petugas akan menginput di sistem yang akan memberitahukan bahwa SKT dapat diambil. 9. Pemohon mengambil Surat Keterangan Terdaftar.
3	Jangka waktu pelayanan	Maksimal 5 hari kerja setelah dokumen dinyatakan lengkap
4	Biaya/ tarif	Gratis tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Layanan Surat Keterangan Terdaftar
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Surat yang ditujukan kepada: Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang c.q. Kasubag Umpeg, Gd. Pandanaran Lt.8, Jln. Pemuda 175 Semarang; 2. QR Code Pengaduan di Gedung Pandanaran Lt.8 Jln. Pemuda 175 Semarang, atau Email: disbudpar@semarangkota.go.id atau WA Admin Disbudpar: +62 813-9000-2024
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pemajuan Kebudayaan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor 21 Tahun 2015 tentang Standar Usaha Sanggar Seni; 5. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

		6. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 111 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang.
8	Kompetensi pelaksana	1. memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang; 3. memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; 4. mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 5. mampu mengoperasikan komputer.
9	Pengawasan internal	Pengawasan internal oleh atasan langsung secara berjenjang.
10	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Meja & Kursi 2. Komputer & Printer 3. Alat Tulis Kantor 4. Ruang Ber-AC 5. Toilet & Mushola 6. Wi-fi
11	Jumlah pelaksana	2 orang
12	Jaminan pelayanan	Pemberian pelayanan yang prima dan mengesankan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan produk berupa Surat Keterangan Terdaftar Sanggar/ Lembaga Kebudayaan/ Kesenian dijamin keasliannya dengan adanya tanda tangan elektronik yang bersertifikasi untuk pejabat berwenang
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi Kinerja dilakukan tiap semester dengan memperhatikan Survey Kepuasan Masyarakat dengan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

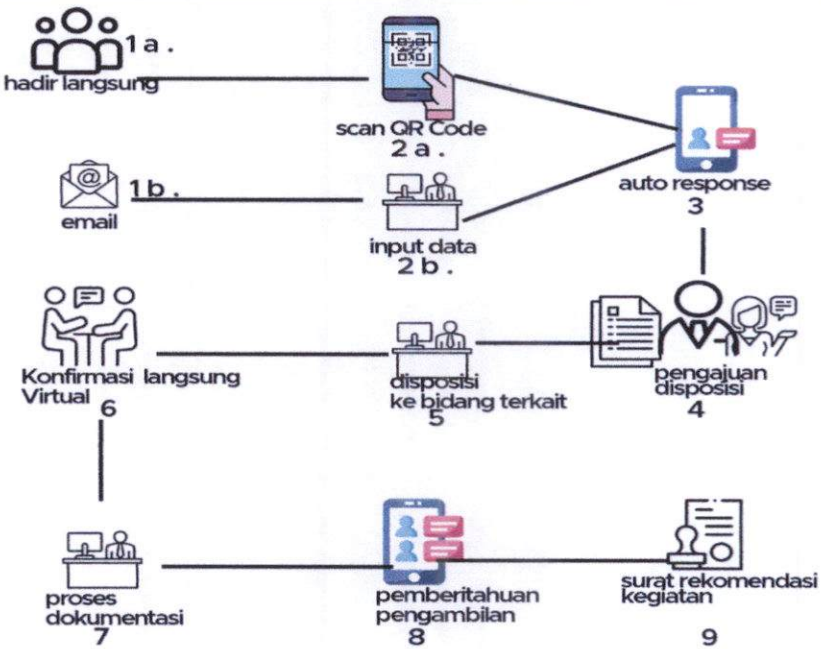
Semarang, 30 Maret 2026

Kepala,



INDRIYASARI, S.E., M.A.P

	STANDAR PELAYANAN LAYANAN SURAT REKOMENDASI KEGIATAN	No. Dok: SP.05/KP/III/2026 Revisi : Tanggal Efektif : 30 Maret 2026
---	---	--

No.	Komponen	Uraian
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi		
1	Persyaratan	A. Datang langsung/Kurir: Pemohon menyampaikan surat permohonan berisi minimal nama pemohon, nama kegiatan, waktu dan tempat, kontak yang dapat dihubungi. B. Melalui e-mail: disbudpar@semarangkota.go.id atau dan menyampaikan surat permohonan berisi minimal nama pemohon, nama kegiatan, waktu dan tempat, kontak yang dapat dihubungi.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	 1a. hadir langsung 1b. email 2a. scan QR Code 2b. input data 3. auto response 4. pengajuan disposisi 5. disposisi ke bidang terkait 6. Konfirmasi langsung Virtual 7. proses dokumentasi 8. pemberitahuan pengambilan 9. surat rekomendasi kegiatan 1a. Pemohon datang langsung ke kantor, membawa surat Permohonan Rekomendasi; 1b. Pemohon melalui kurir atau email, mengajukan Permohonan Rekomendasi; 2a. Pemohon mengisi buku tamu digital dengan scan QR Code di Front Office atau membuka www.smg.city/ebukutamu. 2b. Petugas memasukkan data pemohon dari kurir atau email yang dikirim. 3. Pemohon menerima pesan WhatsApp dari sistem yang menyatakan permohonan akan diproses.

		- Petugas membawa dokumen ke pimpinan untuk dimintakan disposisi. - Petugas membawa dokumen dan disposisi ke bidang yang menangani rekomendasi. - Petugas Bidang melakukan konfirmasi baik langsung maupun virtual dengan pemohon terkait kegiatan yang akan dimintakan rekomendasi; - Petugas memproses Surat Rekomendasi; - Petugas akan menginput di system yang akan memberitahukan bahwa surat rekomendasi dapat diambil. - Pemohon mengambil Surat Rekomendasi.
3	Jangka waktu pelayanan	Maksimal 5 hari kerja
4	Biaya/ tarif	Gratis tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Surat Rekomendasi Kegiatan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Surat yang ditujukan kepada: Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang c.q. Kasubag Umpeg, Gd. Pandanaran Lt.8, Jln. Pemuda 175 Semarang; - QR Code Pengaduan di Gedung Pandanaran Lt.8 Jln. Pemuda 175 Semarang, atau Email: disbudpar@semarangkota.go.id atau WA Admin Disbudpar: +62 813-9000-2024
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:		
7	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Intruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2022 tanggal 30 Desember 2022 tentang Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 Pada Masa Transisi Menuju Endemi; - Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan; - Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 111 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang.
8	Kompetensi pelaksana	- memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; - memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang; - memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; - mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan

		5. mampu mengoperasikan komputer.
9	Pengawasan internal	Pengawasan internal oleh atasan langsung secara berjenjang.
10	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Meja & Kursi 2. Komputer & Printer 3. Alat Tulis Kantor 4. Ruang Ber-AC 5. Toilet & Mushola 6. Wi-fi 7. HP
11	Jumlah pelaksana	2 orang
12	Jaminan pelayanan	Pemberian pelayanan yang prima dan mengesankan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan produk berupa surat rekomendasi dijamin keasliannya dengan adanya tanda tangan elektronik yang bersertifikasi untuk pejabat berwenang
14	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

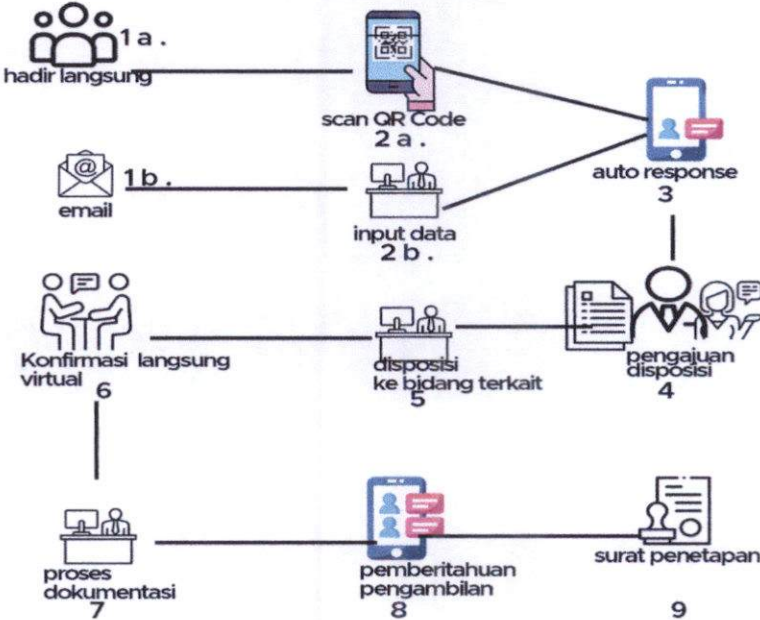
Semarang, 30 Maret 2026

Kepala,



INDRIYASARI, S.E., M.A.P

	STANDAR PELAYANAN LAYANAN SURAT PENETAPAN POKDARWIS	No. Dok: SP.06/KP/III/2026 Revisi : 1 Tanggal Efektif : 30 Maret 2026
---	--	--

No.	Komponen	Uraian
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi		
1	Persyaratan	A. Hadir Langsung/Kurir Surat Permohonan Penetapan Pokdarwis dari Kantor Kelurahan setempat dan diketahui oleh Kantor Kecamatan bersangkutan ditujukan kepada Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang; B. Email Permohonan tertulis di email dengan melampirkan Surat Permohonan beserta lampiran disertakan pada email: disbudpar@semarangkota.go.id: Surat Permohonan dilampiri: 1) Berita Acara Pembentukan Pokdarwis 2) Profil Potensi (lokasi, potensi wisata, program kerja, dan produk khas) 3) Struktur Organisasi dengan melibatkan Lurah sebagai Penasihat dan Camat sebagai Pembina (Ketua, Sekretaris, Bendahara) 4) Foto Dokumentasi Kegiatan 5) Lokasi Pokdarwis
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	

		1a. Pemohon datang langsung atau kurir ke kantor, membawa surat Permohonan; 1b. Pemohon melalui email, mengajukan Permohonan 2a. Pemohon mengisi buku tamu digital dengan scan QR Code di Front Office atau membuka www.smg.city/ebukutamu 2b. Petugas memasukkan data pemohon dari kurir atau email yang dikirim. 3. Pemohon menerima pesan WhatsApp dari sistem yang menyatakan permohonan akan diproses. 4. Petugas membawa dokumen ke pimpinan untuk dimintakan disposisi. 5. Petugas membawa dokumen dan disposisi ke bidang yang menangani penetapan pokdarwis. 6. Petugas Bidang melakukan konfirmasi baik langsung maupun virtual dengan pemohon terkait kegiatan yang akan dimintakan Surat Penetapan Pokdarwis; 7. Petugas memproses Surat Penetapan Pokdarwis; 8. Petugas akan menginput di system yang akan memberitahukan bahwa surat Penetapan Pokdarwis dapat diambil. 9. Pemohon mengambil Surat Penetapan Pokdarwis.
3	Jangka waktu pelayanan	Maksimal 5 hari kerja setelah dokumen dinyatakan lengkap
4	Biaya/ tarif	Gratis tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Layanan Surat Penetapan Pokdarwis
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Surat yang ditujukan kepada: Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang c.q. Kasubag Umpeg, Gd. Pandanaran Lt.8, Jln. Pemuda 175 Semarang; 2. QR Code Pengaduan di Gedung Pandanaran Lt.8 Jln. Pemuda 175 Semarang, atau Email: disbudpar@semarangkota.go.id atau WA Admin Disbudpar: +62 813-9000-2024
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan; 3. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2010 Tentang Kepariwisataaan; 4. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 111 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang.

8	Kompetensi pelaksana	1. memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang; 3. memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; 4. mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 5. mampu mengoperasikan komputer.
9	Pengawasan internal	Pengawasan internal oleh atasan langsung secara berjenjang.
10	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Meja & Kursi 2. Komputer & Printer 3. Alat Tulis Kantor 4. Ruangan Ber-AC 5. Toilet & Mushola 6. Wi-fi
11	Jumlah pelaksana	2 orang
12	Jaminan pelayanan	Pemberian pelayanan yang prima dan mengesankan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan produk berupa Surat Penetapan Pokdarwis dijamin keasliannya dengan adanya tanda tangan elektronik yang bersertifikasi untuk pejabat berwenang
14	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

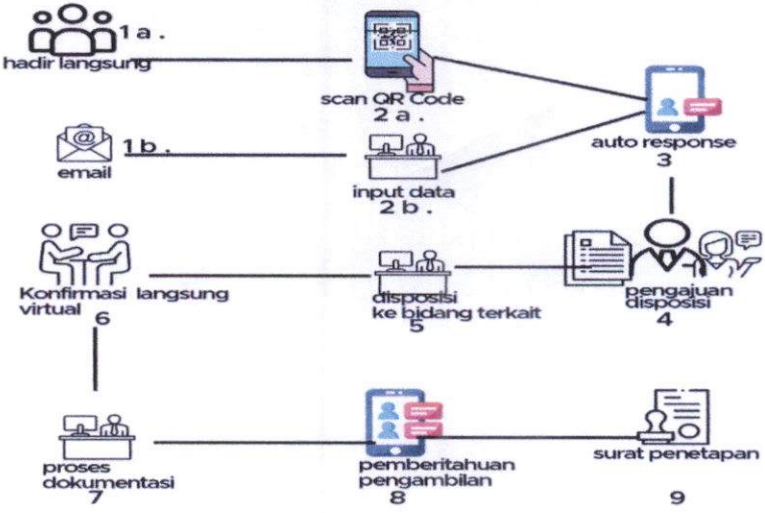
Semarang, 30 Maret 2026

Kepala,



INDRIYASARI, S.E., M.A.P

	STANDAR PELAYANAN LAYANAN SURAT PENETAPAN KLASIFIKASI DESA WISATA	No. Dok: SP.07/KP/III/2026 Revisi : 1 Tanggal Efektif : 30 Maret 2026
---	--	--

No.	Komponen	Uraian
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi		
1	Persyaratan	1. Hadir langsung Surat Permohonan Penetapan Klasifikasi Kampung/ Desa Wisata dari Kantor Kelurahan setempat dan diketahui oleh Kantor Kecamatan bersangkutan ditujukan kepada Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang; 2. Melalui Email Menulis di badan email disbudpar@semarangkota.go.id berisi minimal nama permohonan, nama pemohon, Nama Desa/ Kampung Wisata , Jumlah Pengurus, nomor yang dapat dihubungi, Surat Permohonan dilampiri: - Surat Permohonan pdf (email) - Susunan Pengelola terdiri atas Pembina dan pengelola harian; - AD/ART - data profil wilayah; - potensi wisata yang akan dikembangkan; - Profil & data pengunjung Desa Wisata; - kelembagaan calon Pengelola Desa Wisata; - kesesuaian dengan rencana tata ruang wilayah; dan - rencana mitigasi bencana
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	

		1a. Pemohon datang langsung atau kurir ke kantor, membawa surat permohonan; 1b. Pemohon melalui email, mengajukan Permohonan 2a. Pemohon mengisi buku tamu digital dengan scan QR Code di Front Office atau membuka www.smg.city/ebukutamu 2b. Petugas memasukkan data pemohon dari kurir atau email yang dikirim. 3. Pemohon menerima pesan WhatsApp dari sistem yang menyatakan permohonan akan diproses. 4. Petugas membawa dokumen ke pimpinan untuk dimintakan disposisi. 5. Petugas membawa dokumen dan disposisi ke bidang yang menangani penetapan Desa Wisata; 6. Petugas Bidang melakukan konfirmasi baik langsung maupun virtual dengan pemohon terkait kegiatan yang akan dimintakan 7. Petugas memproses Surat Penetapan Pokdarwis; 8. Petugas akan menginput di system yang akan memberitahukan bahwa surat Penetapan Pokdarwis dapat diambil. 9. Pemohon mengambil Surat Penetapan Desa Wisata.
3	Jangka waktu pelayanan	Maksimal 5 hari kerja setelah dokumen dinyatakan lengkap
4	Biaya/ tarif	Gratis tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Layanan Surat Penetapan Klasifikasi Desa Wisata
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Surat yang ditujukan kepada: Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang c.q. Kasubag Umpeg, Gd. Pandanaran Lt.8, Jln. Pemuda 175 Semarang; 2. QR Code Pengaduan di Gedung Pandanaran Lt.8 Jln. Pemuda 175 Semarang, atau Email: disbudpar@semarangkota.go.id atau WA Admin Disbudpar: +62 813-9000-2024
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata; 3. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 53 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Pemberdayaan Desa Wisata Di Provinsi Jawa Tengah; 4. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2010 Tentang Kepariwisata; 5. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

		6. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 111 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang.
8	Kompetensi pelaksana	1. memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang; 3. memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; 4. mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 5. mampu mengoperasikan komputer.
9	Pengawasan internal	Pengawasan internal oleh atasan langsung secara berjenjang.
10	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Meja & Kursi 2. Komputer & Printer 3. Alat Tulis Kantor 4. Ruangan Ber-AC 5. Toilet & Mushola 6. Wi-fi
11	Jumlah pelaksana	4 orang
12	Jaminan pelayanan	Pemberian pelayanan yang prima dan mengesankan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan produk berupa Surat Penetapan Klasifikasi Desa Wisata dijamin keasliannya dengan adanya tanda tangan elektronik yang bersertifikasi untuk pejabat berwenang
14	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Semarang, 30 Maret 2026

Kepala,



INDRIYASARI, S.E., M.A.P

 	STANDAR PELAYANAN LAYANAN PENGUNJUNG MUSEUM KOTA LAMA	No. Dok: SP.08/KP/III/2026 Revisi : Tanggal Efektif : 30 Maret 2026
---	--	--

No.	Komponen	Uraian
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi		
1	Persyaratan	Tiket Masuk Daya Tampung 35 orang / sesi kunjungan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Bagi pengunjung individual, pengunjung membayar sesuai ketentuan di loket pembayaran tunai dan mendapatkan tiket masuk. Pengunjung dapat membayar non-tunai melalui QRIS untuk mendapatnya QR-Code Tiket masuk dan Aplikasi Konco Dolan dengan menunjukkan QR-Code kepada Petugas. 2. Bagi rombongan, pimpinan rombongan melaporkan jumlah individu dalam rombongan. 3. Petugas menghitung dan memastikan jumlahnya. 4. Bagi rombongan, pimpinan rombongan membayar sesuai ketentuan sejumlah yang termasuk dalam rombongan untuk mendapatkan harga rombongan dan mendapatkan tiket masuk sejumlah yang dibayarkan. 5. Pemandu museum memberikan pelayanan tentang informasi koleksi dan museum 6. Pengunjung menikmati layanan museum
3	Jangka waktu pelayanan	30 menit / sesi kunjungan
4	Biaya/ tarif	a. Tiket Masuk Umum Rp.10.000/ orang b. Tiket rombongan pelajar paling sedikit 20 orang Rp.5.000/ orang c. Tiket hiburan/ atraksi Rp.5.000/orang
5	Produk pelayanan	Layanan Pengunjung Museum Kota Lama
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Surat yang ditujukan kepada: Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang c.q. Kasubag Umpeg, Gd. Pandanaran Lt.8, Jln. Pemuda 175 Semarang; 2. QR Code Pengaduan di Gedung Pandanaran Lt.8 Jln. Pemuda 175 Semarang, atau Email: disbudpar@semarangkota.go.id atau WA Admin Disbudpar: +62 813-9000-2024
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (manufacturing) meliputi:		

7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 111 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang.
8	Kompetensi pelaksana	1. Memahami substansi peraturan daerah terkait pajak dan retribusi daerah; 2. Mampu berkomunikasi dengan baik; 3. Mampu mengoperasikan alat pembayaran non-tunai; 4. Memiliki sikap teliti, ramah dan
9	Pengawasan internal	Pengawasan internal oleh atasan langsung secara berjenjang.
10	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Rak Alas kaki 2. Ruangan ber-AC 3. Toilet 4. Wi-fi 5. CCTV
11	Jumlah pelaksana	4 orang
12	Jaminan pelayanan	Pemberian pelayanan yang prima dan mengesankan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Petugas Keselamatan mengawasi aktivitas pengguna layanan untuk memberikan rasa aman dan bebas dari risiko kecelakaan; 2. Petugas Kebersihan membersihkan area secara berkala. 3. Pengguna layanan telah diasuransikan yang sudah termasuk dalam harga tiket.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Semarang, 30 Maret 2026
Kepala



INDRIYASARI, S.E., M.A.P

	STANDAR PELAYANAN LAYANAN PENGUNJUNG TEMPAT WISATA	No. Dok: SP.09/KP/III/2026 Revisi : Tanggal Efektif : 30 Maret 2026
---	---	--

No.	Komponen	Uraian																																				
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi																																						
1	Persyaratan	Tiket Masuk																																				
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Bagi pengunjung individual, pengunjung membayar sesuai ketentuan di loket pembayaran dan mendapatkan tiket masuk. 2. Bagi rombongan, pimpinan rombongan melaporkan jumlah individu dalam rombongan. 3. Petugas menghitung dan memastikan jumlahnya. 4. Bagi rombongan, pimpinan rombongan membayar sesuai ketentuan sejumlah yang termasuk dalam rombongan untuk mendapatkan harga rombongan dan mendapatkan tiket masuk sejumlah yang dibayarkan. 5. Petugas memandu pengunjung memarkir kendaraan sesuai dengan jenisnya. 6. Pengunjung menikmati layanan wisata.																																				
3	Jangka waktu pelayanan	Penyelesaian 5 menit Waktu Layanan: 07.00 – 17.00 WIB tiap hari																																				
4	Biaya/ tarif (Rp.)	<table><tr><th>No</th><th>Nama Tempat Rekreasi</th><th>Hari Biasa</th><th>Minggu/ Libur</th><th>Sepekan Lebaran</th><th>Rombongan Min.20 org.</th></tr><tr><td>1</td><td>Taman Lele</td><td>7.500</td><td>10.000</td><td>12.500</td><td>4.000</td></tr><tr><td>2</td><td>Goa Kreo</td><td>7.500</td><td>9.500</td><td>15.000</td><td>4.000</td></tr><tr><td>3</td><td>Agro Sodong</td><td>5.000</td><td>7.500</td><td>10.000</td><td>4.000</td></tr><tr><td>4</td><td>Tinjomoyo</td><td>5.500</td><td></td><td></td><td>3.500</td></tr><tr><td>5</td><td>Taman Lalu Lintas</td><td>5.000</td><td>7.500</td><td>10.000</td><td>3.000</td></tr></table>	No	Nama Tempat Rekreasi	Hari Biasa	Minggu/ Libur	Sepekan Lebaran	Rombongan Min.20 org.	1	Taman Lele	7.500	10.000	12.500	4.000	2	Goa Kreo	7.500	9.500	15.000	4.000	3	Agro Sodong	5.000	7.500	10.000	4.000	4	Tinjomoyo	5.500			3.500	5	Taman Lalu Lintas	5.000	7.500	10.000	3.000
No	Nama Tempat Rekreasi	Hari Biasa	Minggu/ Libur	Sepekan Lebaran	Rombongan Min.20 org.																																	
1	Taman Lele	7.500	10.000	12.500	4.000																																	
2	Goa Kreo	7.500	9.500	15.000	4.000																																	
3	Agro Sodong	5.000	7.500	10.000	4.000																																	
4	Tinjomoyo	5.500			3.500																																	
5	Taman Lalu Lintas	5.000	7.500	10.000	3.000																																	
5	Produk pelayanan	Layanan Pengunjung Tempat Rekreasi																																				
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Surat yang ditujukan kepada: Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang c.q. Kasubag Umpeg, Gd. Pandanaran Lt.8, Jln. Pemuda 175 Semarang; 2. QR Code Pengaduan di Gedung Pandanaran Lt.8 Jln. Pemuda 175 Semarang, atau Email: disbudpar@semarangkota.go.id atau WA Admin Disbudpar: +62 813-9000-2024																																				
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (manufacturing) meliputi:																																						
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:																																				

		2. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 111 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang.
8	Kompetensi pelaksana	1. Memahami substansi peraturan daerah terkait pajak dan retribusi daerah; 2. Mampu berkomunikasi dengan baik; 3. Mampu mengoperasikan alat pembayaran non-tunai; 4. Memiliki sikap teliti, ramah dan
9	Pengawasan internal	Pengawasan internal oleh atasan langsung secara berjenjang.
10	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Tempat Parkir 2. Toilet 3. CCTV 4. Mushola
11	Jumlah pelaksana	4 orang
12	Jaminan pelayanan	Pemberian pelayanan yang prima dan mengesankan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Petugas Keselamatan mengawasi aktivitas pengguna layanan untuk memberikan rasa aman dan bebas dari risiko kecelakaan; 2. Petugas Kebersihan membersihkan area secara berkala. 3. Pengguna layanan telah diasuransikan yang sudah termasuk dalam harga tiket.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.



Semarang, 30 Maret 2026

Kepala,

INDRIYASARI, S.E., M.A.P



STANDAR PELAYANAN

LAYANAN GEDUNG DI TEMPAT WISATA

No. Dok: SP.10/KP/III/2026

Revisi :

Tanggal Efektif : 30 Maret 2026

No.	Komponen	Uraian																																																															
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi																																																																	
1	Persyaratan	1. Surat Permohonan Penggunaan Gedung kepada Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang yang berisi antara lain tujuan, waktu, jumlah hari penggunaan Gedung dan Kontak yang dapat dihubungi; 2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk																																																															
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pengguna Layanan memeriksa keterpakaian gedung pada hari / tanggal yang diinginkan; 2. Pengguna Layanan mengajukan Surat Permohonan Izin Tempat; 3. Petugas mengeluarkan Surat Persetujuan Penggunaan Gedung; 4. Pengguna Layanan menandatangani surat persetujuan; 5. Pengguna layanan membayar sewa sesuai ketentuan; 6. Pengguna layanan dapat menikmati layanan dengan bertanggung jawab																																																															
3	Jangka waktu pelayanan	Penyelesaian 1 hari kerja Waktu Layanan: 07.00 – 17.00 WIB tiap hari																																																															
4	Biaya/ tarif (Rp.)	<table><tr><td>No</td><td>Nama Gedung - Tempat Wisata</td><td colspan="2">07.00-15.00</td><td colspan="2">15.00 – 22.00</td></tr><tr><td rowspan="4">1</td><td>Gd.Pertemuan TBRS Hari.Libur</td><td colspan="2">8.000.000/ pakai</td><td colspan="2">10.000.000/ pakai</td></tr><tr><td>Gd.Pertemuan TBRS Hari Biasa</td><td colspan="2">5.000.000/ pakai</td><td colspan="2">7.000.000/ pakai</td></tr><tr><td>Teater Terbuka TBRS</td><td colspan="2">750.000/ pakai</td><td colspan="2">1.500.000/ pakai</td></tr><tr><td>Gd. Ki Narto Sabdo</td><td colspan="4">25.000.000 / pakai</td></tr><tr><td rowspan="6">2</td><td>Hotel Taman Lele</td><td colspan="4">200.000/ hari</td></tr><tr><td>Gazebo Taman Lele</td><td>Besar</td><td>50.000/ 3 jam</td><td>Kecil</td><td>25.000/ 3 jam</td></tr><tr><td>Aula Goa Kreo</td><td>Besar</td><td>750.000/ hari</td><td>Kecil</td><td>500.000/ hari</td></tr><tr><td>TIC Agro Sodong</td><td colspan="4">750.000/ kegiatan</td></tr><tr><td>Oudetrap</td><td colspan="4">8.000.000/ hari</td></tr><tr><td>Wisma Cibubur</td><td>VIP</td><td>Standard</td><td colspan="2">Extra bed</td></tr><tr><td></td><td>300.000/hari</td><td>200.000/hari</td><td colspan="2">50.000/hari</td></tr></table>	No	Nama Gedung - Tempat Wisata	07.00-15.00		15.00 – 22.00		1	Gd.Pertemuan TBRS Hari.Libur	8.000.000/ pakai		10.000.000/ pakai		Gd.Pertemuan TBRS Hari Biasa	5.000.000/ pakai		7.000.000/ pakai		Teater Terbuka TBRS	750.000/ pakai		1.500.000/ pakai		Gd. Ki Narto Sabdo	25.000.000 / pakai				2	Hotel Taman Lele	200.000/ hari				Gazebo Taman Lele	Besar	50.000/ 3 jam	Kecil	25.000/ 3 jam	Aula Goa Kreo	Besar	750.000/ hari	Kecil	500.000/ hari	TIC Agro Sodong	750.000/ kegiatan				Oudetrap	8.000.000/ hari				Wisma Cibubur	VIP	Standard	Extra bed			300.000/hari	200.000/hari	50.000/hari	
No	Nama Gedung - Tempat Wisata	07.00-15.00		15.00 – 22.00																																																													
1	Gd.Pertemuan TBRS Hari.Libur	8.000.000/ pakai		10.000.000/ pakai																																																													
	Gd.Pertemuan TBRS Hari Biasa	5.000.000/ pakai		7.000.000/ pakai																																																													
	Teater Terbuka TBRS	750.000/ pakai		1.500.000/ pakai																																																													
	Gd. Ki Narto Sabdo	25.000.000 / pakai																																																															
2	Hotel Taman Lele	200.000/ hari																																																															
	Gazebo Taman Lele	Besar	50.000/ 3 jam	Kecil	25.000/ 3 jam																																																												
	Aula Goa Kreo	Besar	750.000/ hari	Kecil	500.000/ hari																																																												
	TIC Agro Sodong	750.000/ kegiatan																																																															
	Oudetrap	8.000.000/ hari																																																															
	Wisma Cibubur	VIP	Standard	Extra bed																																																													
	300.000/hari	200.000/hari	50.000/hari																																																														

5	Produk pelayanan	Layanan Gedung di Tempat Wisata
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Surat yang ditujukan kepada: Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang c.q. Kasubag Umpeg, Gd. Pandanaran Lt.8, Jln. Pemuda 175 Semarang; 2. QR Code Pengaduan di Gedung Pandanaran Lt.8 Jln. Pemuda 175 Semarang, atau Email: disbudpar@semarangkota.go.id atau WA Admin Disbudpar: +62 813-9000-2024
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 111 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang.
8	Kompetensi pelaksana	1. Memahami substansi peraturan daerah terkait pajak dan retribusi daerah; 2. Mampu berkomunikasi dengan baik; 3. Mampu mengoperasikan alat pembayaran non-tunai; 4. Memiliki sikap teliti, ramah dan
9	Pengawasan internal	Pengawasan internal oleh atasan langsung secara berjenjang.
10	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Tempat Parkir 2. Toilet 3. CCTV 4. Mushola 5. Kamar Ber-AC (hotel-wisma) KHUSUS (Gd.Ki Narto Sabdo) Lighting Soundsystem Kedap suara R. Ganti R. Rias Panggung
11	Jumlah pelaksana	2 orang
12	Jaminan pelayanan	Pemberian pelayanan yang prima dan mengesankan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan.

13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Petugas memasukkan daftar pakai gedung dengan hari dan tanggal dan jam yang telah dibayar pengguna layanan pada sistem; 2. Petugas Keselamatan mengawasi aktivitas pengguna layanan untuk memberikan rasa aman dan bebas dari risiko kecelakaan; 3. Petugas Kebersihan membersihkan area secara berkala.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi Kinerja dilakukan tiap semester dengan memperhatikan Survey Kepuasan Masyarakat dengan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)



Semarang, 30 Maret 2026
Kepala,

INDRIYASARI, S.E., M.A.P



STANDAR PELAYANAN
LAYANAN KEGIATAN USAHA DI TEMPAT
WISATA

No. Dok: SP.11/KP/III/2026
Revisi :
Tanggal Efektif : 30 Maret 2026

No.	Komponen	Uraian																																																												
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi																																																														
1	Persyaratan	1. Surat Permohonan Sewa Lahan atau Kios kepada Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang yang minimal berisi antara lain Nama Pemohon, Alamat, Jangka Waktu Sewa; 2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk																																																												
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pengguna Layanan memeriksa lahan atau kios yang akan disewa 2. Pengguna Layanan mengajukan Surat Permohonan Sewa Lahan 3. Petugas mengeluarkan Surat persetujuan Sewa 4. Pengguna Layanan menandatangani surat persetujuan; 5. Pengguna layanan membayar sewa sesuai ketentuan; 6. Pengguna layanan dapat menikmati layanan dengan bertanggung jawab																																																												
3	Jangka waktu pelayanan	Penyelesaian 1 hari kerja Waktu Layanan: 07.00 – 17.00 WIB tiap hari																																																												
4	Biaya/ tarif (Rp)	<table><tr><th>No</th><th>Nama Tempat</th><th>Non Komersial (*)</th><th>Usaha Kecil (*)</th><th>Usaha Menengah (*)</th><th>Kios</th></tr><tr><td>1</td><td>TBRS</td><td>tk:1.000 tdb:3.500</td><td>tk:2.500 tdb:4.500</td><td>tk:5.000 tdb:7.500</td><td>500.000/ bulan</td></tr><tr><td>2</td><td>Taman Lele</td><td>tk:500 tdb:5.500</td><td>tk:750 tdb:2.000</td><td>tk:2.000 tdb:5.500</td><td>500.000/ bulan</td></tr><tr><td>3</td><td>Goa Kreo</td><td>tk:500 tdb:1.500</td><td>tk:750 tdb:2.000</td><td>tk:2.000 tdb:4.000</td><td>500.000/ bulan</td></tr><tr><td>4</td><td>Agro Sodong</td><td></td><td></td><td></td><td>250.000/ bulan</td></tr><tr><td>5</td><td>Tinjomoyo</td><td>tk:500 tdb:1.500</td><td>tk:1.000 tdb:2.500</td><td>tk:2.000 tdb:4.000</td><td>500.000/ bulan</td></tr><tr><td>6</td><td>Kampung Jawi</td><td>tk:500 tdb:1.000</td><td>tk:600 tdb:1.000</td><td>tk:2.000 tdb:4.000</td><td>350.000/ bulan</td></tr><tr><td>7</td><td>Wisma Cibubur</td><td></td><td></td><td></td><td>500.000/ hari</td></tr><tr><td>8</td><td>Makam Mbah Depok</td><td></td><td></td><td></td><td>750.000/ bulan</td></tr><tr><td>9</td><td>Taman Lalu lintas</td><td>tk:500 tdb:5.500</td><td>tk:750 tdb:2.000</td><td>tk:2.000 tdb:5.500</td><td>250.000/ bulan</td></tr></table> Ket. tk=tanah kosong, ldb=lahan dengan bangunan, (*) = m2/hari	No	Nama Tempat	Non Komersial (*)	Usaha Kecil (*)	Usaha Menengah (*)	Kios	1	TBRS	tk:1.000 tdb:3.500	tk:2.500 tdb:4.500	tk:5.000 tdb:7.500	500.000/ bulan	2	Taman Lele	tk:500 tdb:5.500	tk:750 tdb:2.000	tk:2.000 tdb:5.500	500.000/ bulan	3	Goa Kreo	tk:500 tdb:1.500	tk:750 tdb:2.000	tk:2.000 tdb:4.000	500.000/ bulan	4	Agro Sodong				250.000/ bulan	5	Tinjomoyo	tk:500 tdb:1.500	tk:1.000 tdb:2.500	tk:2.000 tdb:4.000	500.000/ bulan	6	Kampung Jawi	tk:500 tdb:1.000	tk:600 tdb:1.000	tk:2.000 tdb:4.000	350.000/ bulan	7	Wisma Cibubur				500.000/ hari	8	Makam Mbah Depok				750.000/ bulan	9	Taman Lalu lintas	tk:500 tdb:5.500	tk:750 tdb:2.000	tk:2.000 tdb:5.500	250.000/ bulan
No	Nama Tempat	Non Komersial (*)	Usaha Kecil (*)	Usaha Menengah (*)	Kios																																																									
1	TBRS	tk:1.000 tdb:3.500	tk:2.500 tdb:4.500	tk:5.000 tdb:7.500	500.000/ bulan																																																									
2	Taman Lele	tk:500 tdb:5.500	tk:750 tdb:2.000	tk:2.000 tdb:5.500	500.000/ bulan																																																									
3	Goa Kreo	tk:500 tdb:1.500	tk:750 tdb:2.000	tk:2.000 tdb:4.000	500.000/ bulan																																																									
4	Agro Sodong				250.000/ bulan																																																									
5	Tinjomoyo	tk:500 tdb:1.500	tk:1.000 tdb:2.500	tk:2.000 tdb:4.000	500.000/ bulan																																																									
6	Kampung Jawi	tk:500 tdb:1.000	tk:600 tdb:1.000	tk:2.000 tdb:4.000	350.000/ bulan																																																									
7	Wisma Cibubur				500.000/ hari																																																									
8	Makam Mbah Depok				750.000/ bulan																																																									
9	Taman Lalu lintas	tk:500 tdb:5.500	tk:750 tdb:2.000	tk:2.000 tdb:5.500	250.000/ bulan																																																									

5	Produk pelayanan	Layanan Kegiatan Usaha di Tempat Wisata
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Surat yang ditujukan kepada: Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang c.q. Kasubag Umpeg, Gd. Pandanaran Lt.8, Jln. Pemuda 175 Semarang; 2. QR Code Pengaduan di Gedung Pandanaran Lt.8 Jln. Pemuda 175 Semarang, atau Email: disbudpar@semarangkota.go.id atau WA Admin Disbudpar: +62 813-9000-2024
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internasi organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 111 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Sistem Kerja Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang.
8	Kompetensi pelaksana	1. Memahami substansi peraturan daerah terkait pajak dan retribusi daerah; 2. Mampu berkomunikasi dengan baik; 3. Mampu mengoperasikan alat pembayaran non-tunai; 4. Memiliki sikap teliti dan ramah
9	Pengawasan internal	Pengawasan internal oleh atasan langsung secara berjenjang.
10	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Tempat Parkir 2. Toilet 3. CCTV 4. Mushola
11	Jumlah pelaksana	2 orang
12	Jaminan pelayanan	Pemberian pelayanan yang prima dan mengesankan sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Petugas memasukkan daftar pakai gedung dengan hari dan tanggal dan jam yang telah dibayar pengguna layanan pada sistem; 2. Petugas Keselamatan mengawasi aktivitas pengguna layanan untuk memberikan rasa aman dan bebas dari risiko kecelakaan;

		3. Petugas Kebersihan membersihkan area secara berkala.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi Kinerja dilakukan tiap semester dengan memperhatikan Survey Kepuasan Masyarakat dengan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Semarang, 30 Maret 2026

Kepala,



INDRIYASARI, S.E., M.A.P