

PEDOMAN PENGAWASAN  
PELAKSANAAN STANDAR USAHA  
BIRO PERJALANAN WISATA  
BERISIKO MENENGAH RENDAH



DEPUTI BIDANG INDUSTRI DAN INVESTASI  
KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/  
BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF

## KATA PENGANTAR

Peraturan Pemerintah nomor 5 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berisiko menengah rendah, khususnya pada Lampiran II Sektor Pariwisata menyebutkan bahwa dalam mengurus perizinan berusaha terdapat kewajiban pelaku usaha untuk memiliki sertifikat dan melaksanakan standar usaha pariwisata yang terdiri dari:

1. Usaha usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah, memperoleh **sertifikat standar usaha dari Lembaga OSS** berdasarkan surat pernyataan diri kesediaan memenuhi standar usaha sebelum beroperasi
2. Usaha BPW berisiko, disamping memperoleh **sertifikat standar usaha dari Lembaga OSS** sebelum beroperasi, jugadapat memiliki **sertifikat standar usaha dari Lembaga Sertifikasi Usaha Pariwisata** setelah beroperasi yang dilaksanakan secara sukarela..

Selanjutnya berdasarkan amanah dalam peraturan pemerintah tersebut, Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif telah menetapkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kapala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berisiko menengah rendah Sektor Pariwisata, yang di dalamnya mengatur pengawasan pelaksanaan standar usaha termasuk survailan untuk 39 jenis usaha pariwisata berbasis risiko, salah satu diantaranya adalah standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah.

Pengawasan pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah perlu dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan agar jumlah keluhan tamu menurun, kepuasan tamu meningkat, tamu kembali menggunakan jasa biro perjalanan wisata tersebut dan jumlah tamu terus meningkat yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan usaha dan kesejahteraan karyawan, sehingga usaha biro perjalanan wisata memperoleh manfaat dan nilai tambah yang signifikan. Untuk memastikan penerapan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah dilaksanakan sesuai dengan persyaratan dan kriteria yang ditetapkan, perlu disusun pedoman tentang tata cara pengawasan pelaksanaan standar usaha, yang antara lain meliputi penetapan indikator-indikator pemenuhan kriteria standar usaha biro perjalanan wisata sebagai dasar penilaian kesesuaian standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah agar pengawasan dapat dilaksanakan dengan mudah, terukur, transparan dan akuntabel,

Pada akhirnya, kami berharap pedoman ini menjadi buku saku atau tools dalam pelaksanaan pengawasan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah, yang terintegrasi dengan pengawasan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem OSS.

Jakarta, September 2022

  
HENKY MANURUNG  
DEPUTI BIDANG INDUSTRI DAN INVESTASI

## DAFTAR ISI

### BAB I

PENDAHULUAN .....	3
A. Latar Belakang.....	3
B. Dasar hukum .....	4
C. Maksud dan Tujuan .....	4
D. Sasaran Pengguna Pedoman.....	5
E. Lingkup/jenis pengawasan.....	5
F. Pengertian Umum.....	5

### BAB II

#### TATA CARA PENGAWASAN PELAKSANAAN STANDAR USAHA BIRO PERJALANAN WISATA

BERISIKO MENENGAH RENDAH.....	7
A. Tujuan Pengawasan .....	7
B. Jenis Pengawasan.....	7
C. Objek Pengawasan.....	11
D. Pembagian Kewenangan dalam Pengawasan.....	12
E. Mekanisme Pelaksanaan Pengawasan .....	12
F. Waktu Pengawasan.....	18
G. Hak Akses Sistem OSS .....	20
H. Penyampaian Keberatan Pelaku Usaha .....	21
I. Pembinaan, Perbaikan, dan Sanksi Terhadap Ketidakpatuhan dalam Pelaksanaan Standar Usaha Biro perjalanan wisata Berisiko menengah rendah .....	21

### BAB III

#### KRITERIA DAN INDIKATOR PENGAWASAN .....

Penilaian kesesuaian standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah yang meliputi unsur, kriteria dan indikator penilaian Standar Usaha, kolom kesesuaian (CK/daftar periksa kesesuaian) dan data dukung sebagai bukti ( <i>evidence</i> ). .....	23
--	----

### BAB IV

PENUTUP.....	35
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	36
LAMPIRAN I PENETAPAN TINGKAT RISIKO .....	36
LAMPIRAN II GLOSARIUM .....	39
LAMPIRAN III FORMAT SURAT TUGAS KUNJUNGAN KE LAPANGAN .....	41
LAMPIRAN IV FORMAT LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN.....	42
LAMPIRAN V FORMAT KUESIONER .....	45
LAMPIRAN VI PROSES BISNIS PENGAWASAN.....	46
DAFTAR PUSTAKAN .....	47

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, Pasal 6, telah mengamanatkan penetapan perizinan berusaha berisiko menengah rendah sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang merupakan peraturan pelaksana perizinan berusaha yang telah menjadikan biro perjalanan wisata dengan lebih rinci pelaksanaannya, termasuk tata cara pengawasan pelaksanaan standar usaha berisiko menengah rendah. Peraturan Pemerintah tersebut menjelaskan bahwa pengawasan adalah upaya untuk memastikan pelaksanaan kegiatan usaha sesuai dengan standar usaha melalui pendekatan berbasis risiko dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha.

Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata juga diatur secara khusus pada Pasal 140 -143 dan Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021. Bidang atau usaha pariwisata yang berjumlah 103 bidang/ usaha pariwisata pada Peraturan Pemerintah tersebut dikelompokkan dalam empat kategori, yaitu risiko rendah (51 bidang/jenis usaha), risiko menengah rendah (19 bidang/jenis usaha), risiko menengah tinggi (26 bidang/jenis usaha), dan risiko tinggi (7 bidang/jenis usaha). Standar kegiatan usaha untuk keempat kategori usaha pariwisata berisiko tersebut telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berisiko menengah rendah Sektor Pariwisata. Selain mengatur tentang standar kegiatan usaha, peraturan tersebut juga mengatur tentang pengawasan pelaksanaan standar usaha pariwisata termasuk biro perjalanan wisata.

Pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah adalah salah satu objek pengawasan yang diamanatkan dalam lampiran Peraturan Menteri dimaksud. Pedoman Pengawasan Pelaksanaan Standar Usaha Biro perjalanan wisata Berisiko menengah rendah menjadi penting sebagai acuan langkah dan substansi bagi pihak-pihak terkait dalam pengawasan terhadap pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata

sesuai kewenangannya. Pedoman ini juga diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas pengawasan pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah untuk membangun kesadaran dan kepatuhan pelaku usaha terhadap pelaksanaan standar usaha yang berlaku.

## B. Dasar Hukum

Pedoman ini mengacu kepada peraturan-peraturan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berisiko menengah rendah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berisiko menengah rendah di Daerah;
5. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Perizinan Berusaha Berisiko menengah rendah;
6. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 8 Tahun 2021 tentang Sanksi Administratif Perizinan Berusaha Berisiko menengah rendah Sektor Pariwisata dan Ekonomi Kreatif;
7. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis.

## C. Maksud dan Tujuan

Pedoman Pengawasan Pelaksanaan Standar Usaha Biro perjalanan wisata Berisiko Menengah rendah disusun untuk menjamin terselenggaranya pengawasan pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata sesuai ketentuan yang berlaku dan mendorong terwujudnya ekosistem investasi yang berdaya saing. Sementara itu, tujuan dari penyusunan Pedoman Pengawasan Pelaksanaan Standar Usaha Biro perjalanan wisata Berisiko menengah rendah adalah untuk mewujudkan keseragaman, ketersediaan acuan, dan langkah-langkah dalam menyelenggarakan pengawasan pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah.

#### D. Sasaran Pengguna Pedoman

Pengguna Pedoman Pengawasan Pelaksanaan Standar Usaha Biro perjalanan wisata Berisiko menengah rendah adalah:

1. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif;
2. Kementerian/lembaga terkait;
3. OPD pemerintah kabupaten/kota yang membidangi pariwisata;
4. Administrator Kawasan Ekonomi Khusus (KEK);
5. Badan perusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB);

#### E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Pengawasan Pelaksanaan Standar Usaha Berisiko menengah rendah meliputi:

1. Pendahuluan
2. Tata Cara Pengawasan Pelaksanaan Standar Usaha Biro perjalanan wisata Berisiko menengah rendah;
3. Kriteria dan Indikator Pengawasan;
4. Tim Pengawasan.

#### F. Pengertian Umum

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Perizinan Berusaha Berisiko Risiko adalah Perizinan Berusaha berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha.
2. Perizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/ atau kegiatannya.
3. Risiko adalah potensi terjadinya cedera atau kerugian dari suatu bahaya atau kombinasi kemungkinan dan akibat bahaya.
4. Pengawasan adalah upaya untuk memastikan pelaksanaan kegiatan usaha sesuai dengan standar pelaksanaan kegiatan usaha yang dilakukan melalui pendekatan berisiko menengah rendah dan kewajiban yang harus dipenuhi pelaku usaha.
5. Pelaku usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha yang melakukan usaha dan/ atau kegiatan pada bidang tertentu.
6. Usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan biro perjalanan wisata dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan Pariwisata.

7. Usaha Biro Perjalanan Wisata adalah usaha yang mengatur dan menyediakan pelayanan bagi seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan berwisata.
8. Usaha Biro perjalanan wisata Berisiko menengah rendah adalah usaha biro perjalanan wisata berdasarkan kriteria risiko Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Kesehatan Masyarakat, termasuk wisatawan dan lingkungan (K3L), dan probabilitas terjadinya potensi bahaya K3L.
9. Standar Usaha Biro perjalanan wisata adalah rumusan kualifikasi usaha biro perjalanan wisata dan/atau klasifikasi usaha biro perjalanan wisata yang mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan usaha biro perjalanan wisata.
10. Sertifikasi Usaha Biro perjalanan wisata adalah proses pemberian sertifikat kepada usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah menengah rendah dan menengah rendah untuk mendukung peningkatan mutu produk, pelayanan, dan pengelolaan usaha biro perjalanan wisata melalui audit pemenuhan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah menengah rendah dan berisiko menengah rendah.
11. Sertifikat Standar Usaha Biro perjalanan wisata Berisiko Menengah Menengah rendah dan Berisiko Menengah rendah adalah bukti tertulis yang diberikan LSU Bidang Pariwisata kepada usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah menengah rendah dan berisiko menengah rendah yang telah memenuhi standar usaha biro perjalanan wisata, berlaku selama pengusaha biro perjalanan wisata menjalankan kegiatan usaha.
12. Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (*Online System Submission*) yang selanjutnya disebut Sistem OSS adalah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh lembaga pengelola dan penyelenggara *online single submission* untuk penyelenggaraan perizinan berusaha berisiko menengah rendah.
13. Lembaga Sertifikasi Usaha Bidang Pariwisata, yang selanjutnya disebut LSU Bidang Pariwisata adalah lembaga mandiri yang berwenang melakukan sertifikasi Usaha di bidang pariwisata sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
14. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata dan ekonomi kreatif.

BAB II  
TATA CARA PENGAWASAN PELAKSANAAN  
STANDAR USAHA BIRO PERJALANAN WISATA BERISIKO MENENGAH RENDAH

A. Tujuan Pengawasan

Pengawasan Pelaksanaan Standar Usaha Biro perjalanan wisata Berisiko Menengah rendah bertujuan:

1. Memastikan kepatuhan pemenuhan kriteria standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah oleh pelaku usaha biro perjalanan wisata;
2. Mengumpulkan data, bukti, dan/atau laporan pelaksanaan keselamatan, kesehatan, lingkungan hidup, dan/atau bahaya lainnya yang dapat ditimbulkan dari pelaksanaan kegiatan usaha biro perjalanan wisata; dan
3. Rujukan pembinaan untuk meningkatkan kualitas pemenuhan kriteria standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah melalui pelatihan, bimbingan teknis, dan pendampingan.

B. Jenis Pengawasan

Pengawasan Pelaksanaan Standar Usaha Biro perjalanan wisata Berisiko menengah rendah terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu:

1. Pengawasan Rutin

Pengawasan rutin dilakukan secara berkala berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha biro perjalanan wisata dengan mempertimbangkan tingkat kepatuhan pelaku usaha dalam melaksanakan standar usaha. Pengawasan rutin dilakukan melalui:

a. Laporan Pelaku Usaha Biro perjalanan wisata:

- 1) Pengawasan rutin melalui laporan Pelaku Usaha Biro perjalanan wisata dalam melaksanakan standar usaha dilakukan atas laporan yang disampaikan Pelaku Usaha Biro perjalanan wisata kepada Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata, OPD pemerintah kabupaten/kota yang membidangi pariwisata, Administrator KEK, dan/atau Badan Pengusahaan KPBPB secara elektronik;
- 2) Laporan Pelaku Usaha Biro perjalanan wisata memuat kepatuhan terhadap:
  - a) Pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah; dan/atau

- b) Kepemilikan sertifikat sandar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah;
  - 3) Pelaksana pengawasan melalui laporan pelaku usaha biro perjalanan wisata mempunyai tugas:
    - a) Melakukan review terhadap laporan berkala yang disampaikan oleh pelaku usaha biro perjalanan wisata;
    - b) Menyusun laporan hasil review;
    - c) Menyampaikan rekomendasi;
  - 4) Laporan pelaku usaha biro perjalanan wisata disampaikan melalui sistem OSS paling lambat pada minggu ke-4 (keempat) bulan Januari tahun berikutnya dengan mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan berbagi data (*data sharing*), serta menjamin kerahasiaan data;
  - 5) Pengawasan rutin dilaksanakan secara terintegrasi dengan pengawasan perizinan berusaha berbasis risiko, dikoodinasikan oleh Kantor Perizinan Terpadu Satu Pintu Badan Koordinasi Penanaman Modal, Administrator KEK, dan Badan Pengusahaan KPBPB sesuai kewenangan melalui sistem OSS.
- b. Inspeksi Lapangan
- 1) Pengawasan rutin melalui inspeksi lapangan dilakukan dalam bentuk kunjungan fisik atau secara virtual;
  - 2) Pengawasan rutin melalui inspeksi lapangan dilakukan oleh Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata, OPD pemerintah kabupaten/kota yang membidangi pariwisata, Administrator KEK, dan Badan Pengusahaan KPBPB sesuai kewenangan melalui sistem OSS;
  - 3) Inspeksi lapangan meliputi:
    - a) Pemeriksaan administratif dan/ atau fisik atas pemenuhan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah;
    - b) Pengujian; dan/atau
    - c) Pembinaan dalam bentuk pendampingan dan/ atau penyuluhan;
  - 4) Pelaksana inspeksi lapangan wajib dilengkapi dengan surat tugas dari Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata, OPD pemerintah kabupaten/kota yang membidangi pariwisata, Administrator KEK, dan/atau Badan

Pengusahaan KPBPB sesuai kewenangan;

- 5) pelaksana inspeksi lapangan memiliki tugas:
  - a) Menyampaikan pemberitahuan tertulis paling lambat perjalanan wisata 3 (tiga) hari sebelum tanggal pelaksanaan inspeksi lapangan;
  - b) Menyampaikan surat tugas kepada kepada Pelaku Usaha Biro perjalanan wisata yang akan dikunjungi;
  - c) Menjelaskan maksud dan tujuan pengawasan kepada Pelaku Usaha Biro perjalanan wisata;
  - d) Melakukan pemeriksaan atas kesesuaian laporan pelaksanaan standar usaha secara berkala sesuai dengan kondisi lapangan;
  - e) Membuat berita acara pemeriksaan dan menyampaikan kesimpulan secara elektronik pada Sistem OSS maupun secara manual:
    - Untuk penyampaian secara elektronik, hasil inspeksi lapangan dilaporkan dengan mengisi formulir elektronik yang memuat kesimpulan hasil inspeksi lapangan;
    - Untuk penyampaian secara manual, hasil inspeksi lapangan dilaporkan dengan mengisi formulir elektronik yang memuat kesimpulan hasil inspeksi lapangan pada Sistem OSS dan diunggah ke Sistem OSS paling lambat 3 (tiga) hari setelah penandatanganan berita acara;
  - f) Menjaga kerahasiaan informasi Pelaku Usaha Biro perjalanan wisata;
- 6) Dalam melakukan inspeksi/ pengawasan lapangan terhadap pelaku usaha, pelaksana pengawasan mempunyai wewenang:
  - a) Memperoleh keterangan dan/atau membuat catatan yang diperlukan;
  - b) Memeriksa kepatuhan pemenuhan kewajiban;
  - c) Menyiapkan salinan dari dokumen dan/ atau mendokumentasikan secara elektronik;
  - d) Melakukan pengambilan sampel dan melakukan pengujian;
  - e) Memeriksa lokasi kegiatan usaha dan prasarana dan/atau sarana usaha.

Pengawasan rutin tidak dilaksanakan pada tahun yang sama dengan pelaksanaan survailan oleh LSUP.

Laporan survailan yang diterbitkan LSUP dapat menjadi pertimbangan

oleh instansi pemerintah sesuai kewenangannya dalam melakukan pengawasan

## 2. Pengawasan Insidental

- 1) Pengawasan incidental usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah merupakan pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata, OPD pemerintah kabupaten/kota yang membidangi pariwisata, Administrator KEK, dan/atau Badan Pengusahaan KPBPB sesuai kewenangan pada waktu tertentu.
- 2) Pengawasan insidental dilakukan berdasarkan:
  - a) Pengaduan/laporan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung yang terverifikasi terkait pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata, sekurang-kurangnya menyebutkan kejadian, lokasi dan waktu dilengkapi dengan nama, alamat dan nomor telepon pelapor;
  - b) Adanya indikasi pelaku usaha biro perjalanan wisata melakukan kegiatan tidak sesuai standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah yang diputuskan oleh pimpinan instansi yang berwenang dan pimpinan asosiasi usaha terkait.
- 3) Pemerintah Pusat yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata, Administratur KEK dan Badang Pengusahaan KPBPB menjamin kerahasiaan masyarakat yang melakukan pengaduan/ laporan terkait pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah.
- 4) Pengawasan insidental dilakukan melalui:
  - a) Inspeksi lapangan langsung; atau
  - b) Secara virtual.
- 5) Pelaksana inspeksi lapangan wajib dilengkapi dengan surat tugas dari Pimpinan Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata, OPD pemerintah kabupaten/kota yang membidangi pariwisata. Administrator KEK, dan/ atau Badan Pengusahaan KPBPB sesuai kewenangan melalui sistem OSS.
- 6) Hasil pengawasan insidental diunggah ke sistem OSS oleh penanggung jawab pelaksana inspeksi lapangan.
- 7) Pengawasan insidental dilaksanakan secara tersendiri melibatkan instansi terkait dikoordinasikan oleh Kementerian/Lembaga yang

menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata, Administrator KEK, dan Badan perusahaan KPBPB terintegrasi melalui sistem OSS.

Pengawasan insidental pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah dapat melibatkan asosiasi usaha terkait.

### C. Objek Pengawasan

Pengawasan pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah dilakukan untuk memastikan pemenuhan kriteria standar usaha sebagaimana surat pernyataan mandiri bersedia memenuhi standar usaha sebelum melaksanakan kegiatan usaha melalui sistem OSS.

TDUP/Izin yang diterbitkan sebelum diberlakukannya perizinan usaha berbasis risiko melaksanakan migrasi perizinan berusaha melalui sistem OSS RBA.

Data dan dokumen pengawasan pemenuhan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah tersebut ditentukan berdasarkan:

1. Data profil pelaku usaha;
2. Sertifikat Standar Usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS; dan/ atau
3. Laporan pelaksanaan standar usaha oleh pelaku usaha biro perjalanan wisata dalam menjalankan kegiatan usaha

Usaha biro perjalanan wisata sebagai objek pengawasan menunjukkan dokumen berikut ini kepada pelaksana pengawasan:

1. Surat Pernyataan Diri Kesiapan Memenuhi Standar Usaha Biro perjalanan wisata Berisiko Menengah Rendah, Berisiko Menengah Menengah rendah, atau Berisiko Menengah rendah yang diunggah pada sistem OSS pada saat melaksanakan pendaftaran usaha untuk mendapatkan NIB yang ditandatangani oleh pimpinan usaha biro perjalanan wisata. Format Surat Pernyataan Diri diunduh dan diunggah melalui sistem OSS.
2. Sertifikat Standar Usaha Biro perjalanan wisata Berisiko Menengah Rendah, Berisiko Menengah Menengah rendah, dan Berisiko Menengah rendah yang diterbitkan oleh Lembaga OSS, diverifikasi oleh Kemenparekraf Administrator KEK, dan Badan perusahaan KPBPB untuk memastikan bahwa pelaku usaha telah melaksanakan penilaian mandiri pemenuhan kriteria standar usaha yang ditandatangani oleh pimpinan usaha biro perjalanan wisata.
3. Laporan Pelaksanaan Standar Usaha Biro perjalanan wisata Berisiko

Menengah rendah yang meliputi penilaian mandiri (*self assessment*) terhadap pemenuhan indikator dari setiap kriteria standar usaha.

Pengawasan pelaksanaan Standar Usaha Biro Perjalanan Wisata berisiko menengah-rendah pada usaha skala mikro, baik pengawasan rutin maupun insidental, dilaksanakan melalui pendampingan sampai pelaku usaha tersebut dapat memenuhi kewajiban dan melaksanakan standar usaha Biro Perjalanan Wisata berisiko menengah-rendah secara konsisten.

#### D. Pembagian Kewenangan dalam Pengawasan

Pembagian kewenangan dalam Pengawasan Pelaksanaan Standar Usaha Biro perjalanan wisata Berisiko menengah rendah sebagai berikut:

Restoran Berbasis Risiko sebagai berikut:

Kementerian yang menyelenggarakan urusan kepariwisataan	OPD kab/kota yang menyelenggarakan urusan kepariwisataan	Administrator KEK	Badan Pengusahaan KPBPB
- Usaha BPW PMA di luar KEK dan KPBPB -	Usaha BPW Risiko Menengah Rendah PMDN di luar KEK dan KPBPB	Seluruh Usaha BPW di KEK	Seluruh Usaha BPW di KPBPB
Pelaksana: Pejabat Eselon I yang membidangi industri pariwisata	Pelaksana: OPD kab/kota yang membidangi pariwisata	Pelaksana: Unit Kerja Pelaksana KEK yang membidangi perizinan dan/atau pengawasan	Pelaksana: Unit Kerja Pelaksana Badan Pengusahaan KPBPB yang membidangi perizinan dan/atau pengawasan

#### E. Mekanisme Pelaksanaan Pengawasan

1. Pengawasan Pelaksanaan Standar Usaha Biro perjalanan wisata Berisiko Berisiko Menengah rendah dilaksanakan secara *online* dan/atau *offline* terintegrasi dengan sistem OSS, melalui hak akses subsistem pengawasan.
2. Pengawasan Pelaksanaan Standar Usaha Biro perjalanan wisata Berisiko menengah rendah dilakukan dengan langkah-langkah berikut ini:

##### a. Pembentukan Tim Pengawas

Berdasarkan pembagian kewenangan dalam pengawasan, tim pengawas terdiri dari:

- 1) Tim Pengawas Pusat yang ditetapkan oleh Menteri, dapat terdiri atas unsur:

- a) Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata yang diwakili oleh pejabat eselon I yang membidangi industri pariwisata;
  - b) Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang investasi;
  - c) Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan;
  - d) Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan;
  - e) Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang lingkungan hidup;
  - f) Badan Standarisasi Nasional;
- 2) Tim Pengawas Kabupaten/Kota ditetapkan oleh Bupati/Walikota, dapat terdiri atas unsur:
- a) OPD kabupaten/kota yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata;
  - b) OPD kabupaten/kota yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang investasi;
  - c) OPD kabupaten/kota yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan;
  - d) OPD kabupaten/kota yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesehatan;
  - e) OPD kabupaten/kota yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang lingkungan hidup;
  - f) OPD kabupaten/kota yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ketenteraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat (pemadam kebakaran);
- Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten/Kota
- 3) Tim Pengawas KEK yang merupakan Unit Kerja Pelaksana KEK yang membidangi perizinan dan pengawasan dapat melibatkan K/L/D dan pihak lain yang ditetapkan oleh Administrator KEK.
- 4) Tim Pengawas KPBPB yang merupakan Unit Kerja Pelaksana KPBPB yang membidangi perizinan dan pengawasan dapat melibatkan K/L/D dan pihak lain yang ditetapkan oleh Kepala Badan Pengusahaan KPBPB.

Tim Pengawas Pusat, Tim Pengawas Kabupaten/Kota, Tim Pengawas Administratur KEK, dan Tim Pengawas KPBPB dapat melibatkan akademisi dan auditor bersertifikat di bidang usaha terkait.

Sumber Daya Manusia pelaksana Pengawasan memiliki persyaratan sebagai berikut:

- 1) Mendapatkan pelatihan/bimtek pengawasan pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah

Seluruh Tim Pengawas telah mengikuti pembekalan dalam bentuk bimbingan teknis dan/atau pelatihan pengawasan pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah, khusus sebagai ketua tim telah dinyatakan lulus mengikuti pembekalan bimbingan teknis atau pelatihan dimaksud (dibuktikan dengan kepemilikan sertifikat kelulusan yang diterbitkan oleh Kemenparekraf).

- 2) Pengetahuan

Pelaksana pengawasan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah memiliki pengetahuan antara lain:

- a) Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berisiko menengah rendah;
- b) Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Perizinan Berusaha Berisiko menengah rendah Sektor Pariwisata;
- c) Pedoman Pengawasan Pelaksanaan Standar Usaha Biro perjalanan wisata Berisiko menengah rendah;
- d) pengetahuan dasar bisnis proses biro perjalanan wisata.

- 3) Kode Etik

Pelaksana pengawasan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah memiliki kode etik antara lain:

- a) Integritas, yaitu mutu, sifat, dan keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh dan melekat pada diri seseorang sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang menunjukkan kewibawaan dan kejujuran. Integritas tidak hanya menyatakan kejujuran, namun juga hubungan inter personal yang wajar

sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Dengan menegakkan integritas maka pertimbangan profesional (*professional judgement*) seorang pelaksana pengawasan akan lebih dipercaya keandalannya.

- b) Objektif, sikap jujur yang tidak dipengaruhi pendapat dan pertimbangan pribadi atau golongan dalam mengambil putusan atau tindakan. Pelaksana pengawasan menunjukkan objektivitas profesional tingkat termenengah rendah dalam mengumpulkan, mengevaluasi, dan mengkomunikasikan informasi tentang kegiatan atau proses yang sedang diperiksa atau diawasi. Pelaksana pengawasan membuat penilaian berimbang dari semua keadaan yang relevan dan tidak dipengaruhi oleh kepentingan-kepentingan sendiri ataupun orang lain dalam membuat penilaian. Prinsip objektivitas menentukan kewajiban bagi pelaksana pengawasan untuk berterus terang, jujur secara intelektual dan bebas dari konflik kepentingan.
- c) Kerahasiaan, yaitu sifat sesuatu yang dipercayakan kepada seseorang agar tidak diceritakan kepada orang lain yang tidak berwenang mengetahuinya. Pelaksana pengawasan menghormati nilai dan kepemilikan informasi yang diterima dan tidak mengungkapkan informasi tanpa kewenangan yang tepat, kecuali ada ketentuan perundang-undangan atau kewajiban profesional untuk melakukannya.
- d) Akuntabel, yaitu kemampuan untuk menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban
- e) Pelaksana pengawasan wajib menyampaikan pertanggungjawaban atas kinerja dan tindakannya kepada pihak yang memiliki hak atau kewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban
- f) Profesional, yaitu tidak tunduk pada kepentingan atau kehendak tertentu yang merupakan ciri, identitas dan kualitas suatu profesi atau orang yang professional, memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya. Pelaksana pengawasan sebaiknya bertindak dalam sikap konsisten dengan reputasi

profesi yang baik dan menahan diri dari segala perilaku yang mungkin menghilangkan kepercayaan kepada profesi pengawasan pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah.

Perangkat Kerja Pelaksana Pengawasan terdiri dari:

- 1) Profil Pelaku Usaha Biro perjalanan wisata yang terdapat pada Sistem OSS.
- 2) Surat Tugas pelaksana inspeksi lapangan.
- 3) Surat pemberitahuan kunjungan.
- 4) Daftar pertanyaan bagi pelaku usaha terkait pemenuhan kriteria standar usaha terkait.
- 5) Berita Acara Pemeriksaan dan perangkat kerja lainnya yang diperlukan dalam rangka mendukung pelaksanaan pengawasan.

b. Penilaian kepatuhan pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah meliputi:

- 1) Penilaian terhadap kepatuhan pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah dilakukan berdasarkan pemenuhan kriteria dan indikator seperti yang tercantum pada Bab 3 pedoman ini.

Tata Cara Penilaian dalam rangka pengawasan pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata berbasis risiko terintegrasi secara elektronik melalui sistem OSS sebagai berikut:

- a) Kriteria dan indikator pengawasan pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata berbasis risiko dengan bobot maksimal 100% dilakukan terhadap 6 (enam) unsur, yaitu persyaratan umum dan/ atau persyaratan khusus. sarana usaha, struktur organisasi dan sumber daya manusia (SDM), pelayanan usaha, persyaratan produk, dan pengelolaan usaha;
- b) Keenam unsur pengawasan pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata berbasis risiko memiliki bobot sebagai berikut:
  - Persyaratan umum dan/ atau persyaratan khusus : Ada;
  - Sarana usaha : 10%;
  - Struktur organisasi dan SDM : 25%;
  - Pelayanan : 30%;
  - Produk usaha : 25%;

- Sistem manajemen : 10%;
- c) Kriteria persyaratan umum (legakitas usaha) dan/ atau persyaratan khusus bersifat wajib atau harus dipenuhi sebagaimana tercantum dalam Permenparekraf tentang standar kegiatan usaha pada penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko sektor pariwisata
  - d) Penilaian pemenuhan kriteria dan indikator Pengawasan dilakukan dengan memberikan nilai 1 (satu) untuk kriteria dan indikator pengawasan yang terpenuhi, serta nilai 0 (nol) untuk kriteria dan indikator pengawasan yang tidak terpenuhi;
  - e) Seluruh kriteria dan indikator yang terpenuhi pada setiap unsur dijumlahkan dan dikalikan dengan bobot setiap unsur;
  - f) Hasil perhitungan pada setiap unsur dijumlahkan dan didefinisikan sebagai tingkat kepatuhan Pelaku Usaha Biro perjalanan wisata sesuai kategori berikut ini:
    - Sangat Baik, dengan skor 90 s.d. 100;
    - Baik, dengan skor 75 s.d <90;
    - Cukup, dengan skor 60 s.d <75;
    - Kurang, dengan skor < 60.
- 2) Dalam hal hasil pengawasan dengan kategori kurang, pelaku usaha diminta melaporkan pelaksanaan penilaian mandiri (*self assessment*) terhadap pemenuhan indikator kriteria Standar Usaha Biro perjalanan wisata setiap 3 (tiga) bulan dilengkapi data dukung hingga diperoleh hasil penilaian mandiri mendapatkan skor sekurang-kurangnya 60.
- c. Penyampaian Hasil Pengawasan
- 1) Hasil pengawasan memuat skor hasil penilaian, kesimpulan, saran, rekomendasi, dan waktu penyelesaian perbaikan.
  - 2) Hasil inspeksi lapangan dituangkan dalam berita acara pemeriksaan (BAP) dan ditandatangani oleh ketua tim pelaksana inspeksi lapangan dan pimpinan pelaku usaha. Pengisian dan penandatanganan dilakukan secara elektronik pada sistem OSS. Dalam hal BAP dilakukan secara manual, maka BAP diunggah ke sistem OSS oleh pelaksana pengawasan/inspeksi lapangan paling lambat 3 (tiga) hari setelah penandatanganan BAP.
  - 3) Tim Pengawas menyampaikan seluruh hasil pemeriksaan kepada

Menteri, Pimpinan Administrator KEK, atau Kepala Badan Pengusahaan KPBPB sesuai kewenangan

- 4) Tim Pengawas menyampaikan laporan penilaian hasil pengawasan secara elektronik pada sistem OSS.
- 5) Terhadap hasil pengawasan yang memerlukan tindak lanjut, tim pengawas dapat menginformasikan kepada LSUP melalui KAN atau Kemenparekraf untuk mengkaji hasil temuan tersebut, sehingga pada tahun-tahun berikutnya penerapan standar usaha biro perjalanan wisata semakin baik dan konsisten dilaksanakan dalam rangka meningkatkan daya saing usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah serta kendala-kendala yang dapat segera diantisipasi dan diselesaikan sesuai kebijakan dan peraturan-perundangan.
- 6) Bagi pelaku usaha biro perjalanan wisata yang telah dilakukan pengawasan diberikan tanda atau bukti telah dilakukan pengawasan berupa surat keterangan yang berisi nilai skor hasil pengawasan.

#### F. Waktu Pengawasan

1. Waktu pengawasan rutin setiap lokasi usaha biro perjalanan wisata sedikitnya dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
2. Pengawasan insidental dilaksanakan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah laporan/pengaduan diterima dan terverifikasi.
3. Jika hasil penilaian atas pengawasan rutin yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa Pelaku Usaha Biro perjalanan wisata dinilai patuh (skor 90-100 (sangat baik), maka ketentuan inspeksi dilakukan lapangan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun untuk setiap lokasi usaha
4. Jika hasil penilaian atas pengawasan rutin yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa pelaku usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah, berisiko menengah menengah rendah dan berisiko menengah rendah dinilai patuh dengan skor 100 (sangat baik) 3 (tiga) kali berturut-turut, pengawasan rutin selanjutnya dilaksanakan setiap 2 (dua) tahun sekali.
5. Jika hasil penilaian atas pengawasan insidental diperoleh kesimpulan bahwa pelaku usaha tersebut terbukti melaksanakan pelanggaran, dikenakan sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan. Namun, apabila

hasil pengawasan insidental tidak terbukti melakukan pelanggaran, kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata, OPD pemerintah kabupaten/kota yang membidangi pariwisata, administrator KEK, atau badan pengusaha KPBPB menyampaikan hasil pemeriksaan kepada pihak pelapor ditembuskan kepada pihak terlapor paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah diperoleh kesimpulan hasil pengawasan.

6. Waktu perencanaan Pengawasan diatur sebagai berikut:
  - a. Perencanaan pengawasan rutin melalui sistem OSS disusun pada bulan November tahun sebelumnya, yang antara lain meliputi jadwal/waktu, lokasi, jenis usaha, dan objek pengawasan, berdasarkan perencanaan inspeksi lapangan tahunan;
  - b. Jika terdapat perubahan lokasi dan jenis usaha yang menjadi objek pengawasan, kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang pariwisata (didelegasikan kepada eselon I yang membidangi industri pariwisata), Pemerintah Kabupaten/Kota yang membidangi pariwisata, Administrator KEK, Badan Pengusaha KPBPB dapat melaksanakan perbaikan paling lambat minggu ke-2 (kedua) bulan Desember;
  - c. Berdasarkan rencana inspeksi lapangan yang telah ditetapkan, Lembaga OSS menotifikasi kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang pariwisata (didelegasikan kepada eselon I yang membidangi industri pariwisata), Administrator KEK, dan Badan Pengusaha KPBPB terkait, pada awal tahun berjalan pelaksanaan inspeksi lapangan.
  - d. Sistem OSS menotifikasi ulang rencana inspeksi lapangan kepada instansi terkait 10 (sepuluh) hari sebelum pelaksanaan inspeksi lapangan.
  - e. Dalam melaksanakan inspeksi lapangan, Kementerian/Lembaga yang membidangi industri pariwisata, administrator KEK, dan Badan Pengusaha KPBPB berpedoman pada rencana inspeksi lapangan tahunan. Kementerian/Lembaga, OPD pemerintah kabupaten/kota yang membidangi pariwisata, Administrator KEK, dan/atau badan pengusaha KPBPB tidak diperbolehkan melakukan pengawasan rutin di luar rencana inspeksi lapangan tahunan kecuali pengawasan insidental berdasarkan pengaduan/ laporan masyarakat terverifikasi

baik secara langsung maupun tidak langsung.

- f. Dalam hal inspeksi lapangan tidak dilaksanakan sesuai rencana inspeksi, Kementerian/Lembaga yang membidangi industri pariwisata, OPD pemerintah kabupaten/kota yang membidangi pariwisata, di luar Administratur KEK dan Badan Pengusahaan KPBPB memberikan informasi kepada koordinator (BKPM) sesuai kewenangan melalui sistem OSS.
- g. Pengawasan pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata yang jumlahnya cukup banyak dan terbatasnya sumber daya pelaksana pengawasan di masing-masing daerah, maka penentuan objek usaha yang akan diawasi dapat ditentukan secara random berdasarkan hasil evaluasi atas laporan tahunan pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata oleh pelaku usaha kepada instansi Pembina, berupa hasil penilaian mandiri (*self assessment*) sesuai tabel penilaian kesesuaian sebagaimana tercantum pada BAB III yang disampaikan paling lambat akhir bulan Januari tahun berikutnya.

#### G. Hak Akses Sistem OSS

1. Lembaga OSS memberikan hak untuk memiliki dan menggunakan hak akses dalam sistem OSS kepada:
  - a. kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata, OPD pemerintah kabupaten/kota yang membidangi pariwisata, Administrator KEK, dan Badan Pengusahaan KPBPB untuk:
    - 1) Subsistem pelayanan informasi;
    - 2) Subsistem perizinan berusaha;
    - 3) Subsistem Pengawasan;
  - b. Pelaku usaha perseorangan, badan usaha, kantor perwakilan dan badan usaha luar negeri untuk permohonan perizinan berusaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah.
2. Pengelolaan hak akses subsistem pengawasan dalam sistem OSS digunakan sebagai sarana untuk melaksanakan pengawasan kepatuhan melaksanakan standar usaha dan/ atau kewajiban pelaksanaan kegiatan usaha.
3. Subsistem Pengawasan dapat diakses dan ditindaklanjuti oleh pelaku usaha biro perjalanan wisata, lembaga OSS, kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata, OPD pemerintah kabupaten/kota yang membidangi pariwisata. Administrator

KEK, dan Badan Pengusahaan KPBPB sesuai kewenangan, untuk memastikan pelaksanaan standar usaha telah dilaksanakan secara konsisten.

#### H. Penyampaian Keberatan Pelaku Usaha

1. Pelaku usaha dapat menyampaikan keberatan dan banding kepada kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata, OPD pemerintah kabupaten/kota yang membidangi pariwisata, Administrator KEK, dan Badan Pengusahaan KPBPB sesuai kewenangan melalui sistem OSS sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pelaku usaha dapat melakukan pengaduan/laporan terhadap pelaksana pengawasan yang tidak menjalankan pengawasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan melalui sistem OSS.
3. Pelaksana pengawasan yang tidak menjalankan pengawasan secara objektif, transparan dan akuntabel diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### I. Pembinaan, Perbaikan, dan Sanksi Terhadap Ketidakpatuhan dalam Pelaksanaan Standar Usaha Biro perjalanan wisata Berisiko menengah rendah

1. Pembinaan pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah dilaksanakan bilamana berdasarkan hasil pengawasan ditemukan ketidakpatuhan pelaku usaha biro perjalanan wisata dalam melaksanakan standar usaha.
2. Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata di bidang pariwisata, OPD pemerintah kabupaten/kota yang membidangi pariwisata, Administrator KEK, dan Badan Pengusahaan KPBPB sesuai kewenangan menindaklanjuti hasil temuan tersebut dengan mengutamakan pembinaan.
3. Pembinaan dapat berupa pendampingan dan penyuluhan meliputi pemberian penjelasan, konsultasi, dan/atau bimbingan teknis oleh Kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata, OPD pemerintah kabupaten/kota yang membidangi pariwisata, Administrator KEK, dan Badan Pengusahaan KPBPB sesuai kewenangan atas permasalahan yang dihadapi Pelaku Usaha Biro perjalanan wisata.
4. Setelah dilaksanakan pembinaan, pelaku usaha biro perjalanan wisata wajib menindaklanjuti dengan melakukan perbaikan hasil evaluasi/pengawasan yang telah dilakukan.

5. Apabila pelaku usaha biro perjalanan wisata tidak melakukan perbaikan setelah pembinaan dilaksanakan, kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata, OPD pemerintah kabupaten/kota yang membidangi pariwisata, Administrator KEK, dan Badan Pengusahaan KPBPB sesuai kewenangan berwenang memberikan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Dalam hal pelaku usaha diberikan sanksi, kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pariwisata, OPD pemerintah kabupaten/kota yang membidangi pariwisata, Administrator KEK, dan Badan Pengusahaan KPBPB sesuai kewenangan mencatatkan informasi pemberian sanksi ke dalam sistem OSS melalui hak akses subsistem pengawasan.
7. Pengenaan sanksi administratif kepada pelaku usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**BAB III**  
**KRITERIA DAN INDIKATOR PENGAWASAN**

Untuk melaksanakan pengawasan usaha dalam menerapkan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah baik yang menggunakan PMDN maupun PMA, diperlukan kriteria/indikator penilaian standar usaha biro perjalanan wisata sebagaimana tabel penilaian kriteria standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah dibawah ini.

Penilaian kepatuhan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah yang meliputi unsur dan kriteria standar usaha dilengkapi indikator penilaian kesesuaian, kolom kesesuaian (*CK/daftar periksa*), dan data dukung sebagai bukti (*evidence*).

INDIKATOR PENILAIAN STANDAR USAHA BIRO PERJALANAN WISATA  
BERISIKO MENENGAH RENDAH

UNSUR/SUB UNSUR	NO	KRITERIA STANDAR USAHA BIRO PERJALANAN WISATA	NORMA PENILAIAN KESESUAIAN	CK
I. Sarana Usaha				
Sarana Minimum	1.	Kantor/area administrasi yang memiliki alamat yang jelas, nomor telepon, email dan fasilitas internet;	a. Kantor/area administrasi menyatu atau terpisah dengan ruangan/area lain	
			b. Memiliki legalitas usaha dengan alamat yang jelas dan mudah diakses.	
			c. Terdapat sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik.	
			d. Berfungsi dengan baik dan kondisi bersih.	
	2.	Tempat usaha/kantor terdiri dari ruang kerja dan ruang penerimaan tamu	a. Ruang kerja atau ruang penerimaan tamu tersendiri, menyatu atau terintegrasi dengan ruang/area lain.	
			b. Terdapat sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik.	
			c. Berfungsi dengan baik dan kondisi bersih.	
	3.	Tempat usaha/kantor dilengkapi dengan sarana, prasarana dan peralatan kantor yang memadai	a. Terdapat meja dan kursi kerja terbuat dari material yang aman dan memenuhi kelaikan.	
			b. Terdapat komputer dan / atau laptop	
			c. Terdapat telepon, email dan/ atau website	
			d. Terdapat alat tulis kantor.	

			e. Berfungsi dengan baik dan kondisi bersih.	
	4.	Toilet yang bersih dan terawat untuk karyawan .	a. Milik sendiri atau fasilitas bersama, tersendiri atau menyatu dengan toilet umum.	
			b. Terdapat sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik.	
			c. Terdapat kloset duduk dan / jongkok.	
			d. Terdapat air bersih untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan (tidak berbau, tidak berwarna, tidak berasa dan tidak keruh) sesuai kapasitas terpakai.	
			e. Terdapat tempat sampah dibersihkan secara berkala.	
			f. Berfungsi dengan baik dan kondisi bersih.	
	5.	Peralatan komunikasi yang terdiri dari telepon, email, dan/atau fasilitas internet;	a. Terdapat jaringan telekomunikasi	
			b. Jenis dan kapasitas jaringan komunikasi sesuai kebijakan perusahaan.	
			c. Ditempat di area yang mudah diakses karyawan tertentu.	
			d. Berfungsi dengan baik dan kondisi bersih.	
	6.	Instalasi listrik terpasang aman dan memenuhi kelaikan;	a. Peralatan instalasi listrik outfitter berlogo SNI.	
			b. Berfungsi dengan baik dan kondisi bersih.	
	7.	Instalasi air bersih terpasang aman dan memenuhi kelaikan	a. Peralatan instalasi air bersih outfitter menggunakan berlogo SNI.	
			b. Berfungsi dengan baik dan kondisi bersih.	
	8.	Ruang atau tempat ibadah dengan kelengkapannya, bagi karyawan	a. Milik sendiri atau menyatu dengan fasilitas bersama.	
			b. Terdapat sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik.	
			c. Berfungsi dengan baik dan kondisi bersih.	
Fasilitas Minimum	9.	Tempat atau area pembayaran yang mudah diakses wisatawan	a. Terdapat sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik	
			b. Dilengkapi perlengkapan dan / atau peralatan pembayaran	
			c. Berfungsi dengan baik dan kondisi bersih.	
	10.	Toilet yang bersih, terawat dan terpisah untuk pengunjung pria	a. Milik sendiri atau fasilitas bersama	

		dan wanita untuk pengunjung	b. Tersendiri atau menyatu dengan toilet karyawan.	
			c. Air untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan (tidak berbau, tidak berwarna, tidak berasa dan tidak keruh) sesuai kapasitas terpakai.	
			d. Kloset jongkok dan/atau kloset duduk dilengkapi air basuh.	
			e. Terdapat tempat sampah dibersihkan secara berkala.	
			f. Berfungsi dengan baik dan kondisi bersih.	
	11.	Lift atau eskalator pengunjung untuk biro perjalanan wisata yang berada di lantai 4 atau lebih	a. Milik sendiri atau fasilitas bersama.	
			b. Pemeriksaan atau pengujian lift sekurang-kurangnya dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali	
			c. Berfungsi dengan baik dan kondisi bersih.	
	12.	Papan nama yang terpasang aman dan memenuhi kelaikan mudah terlihat dan terbaca;	a. Terpasang di sekitar bangunan atau lingkungan usaha	
			b. Terdapat nama atau identitas usaha	
			c. Kondisi bersih.	
	13.	Ruang atau area tempat ibadah dengan kelengkapannya yang bersih dan terawat, bagi pengunjung.	a. tersendiri, atau menyatu dengan tempat ibadah karyawan, atau fasilitas bersama.	
			b. Terdapat sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik.	
			c. Kondisi bersih.	
	14.	Tempat sampah tertutup, terdiri atas sampah organik dan non organik	a. Terbuat dari material yang tidak mudah bocor/rembes.	
			b. Ditempatkan di area yang mudah dijangkau pengunjung.	
			c. Dibersihkan secara berkala.	
			d. Kondisi bersih.	
	15.	Area dan tempat parkir yang bersih dan terawat.	a. Milik sendiri atau fasilitas bersama.	
			a. Terdapat sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik.	
			b. Mudah diakses tamu atau pengunjung.	
			c. Kondisi bersih.	
Kondisi Lingkungan	16.	Kemitraan dan/atau keterlibatan masyarakat lokal	a. Terdapat SOP/instruksi kerja kegiatan kemitraan dan/atau keterlibatan masyarakat lokal dalam kegiatan usaha disahkan oleh pimpinan usaha yang berwenang.	

			b. Terdapat laporan pelaksanaan kemitraan dan/ atau keterlibatan masyarakat lokal terdokumentasi.	
	17.	Tersedia tempat penampungan sementara sampah organik dan nonorganik	a. Milik sendiri atau fasilitas bersama.	
			b. Terlindung atau tidak terlihat tamu.	
			c. Sampah dibersihkan secara berkala.	
			d. Kondisi bersih dan tidak berbau.	
	18.	Pengawasan kegiatan wisata yang ramah lingkungan dan mengacu pada prinsip-prinsip konservasi	a. Terdapat SOP/instruksi kerja kegiatan wisata yang ramah lingkungan dan mengacu pada prinsip-prinsip konservasi.	
			b. Terdapat laporan pelaksanaan pengawasan kegiatan wisata yang ramah lingkungan dan mengacu pada prinsip-prinsip konservasi.	
	19.	Melaksanakan kebersihan dan perawatan bangunan serta lingkungan usaha.	a. Terdapat SOP/instruksi kerja pelaksanaan kebersihan bangunan dan lingkungan kerja.	
			b. Terdapat laporan pelaksanaan kebersihan bangunan dan lingkungan usaha	
II. Organisasi dan SDM				
Organisasi	20.	Memiliki struktur organisasi dan uraian tugas yang lengkap terdokumentasi	a. Terdapat dokumen struktur organisasi disahkan oleh pimpinan usaha yang berwenang	
			b. Disosialisasikan kepada karyawan.	
	21.	Penatausahaan secara tertib dan baik atas seluruh transaksi pemesanan dan/atau penjualan, serta surat-menyurat yang terkait, yang dipelihara dan disimpan minimum selama 3 (tiga) tahun;	a. Terdapat SOP dan/ atau petunjuk kerja penatausahaan secara tertib dan baik atas seluruh transaksi pemesanan dan/ atau penjualan, serta surat-menyurat terkait, yang dipelihara dan disimpan minimum selama 3 (tiga) tahun;	
			b. Terdapat laporan pelaksanaan. penatausahaan secara tertib dan baik atas seluruh transaksi pemesanan dan/ atau penjualan, serta surat-menyurat terkait, yang dipelihara dan disimpan minimum selama 3 (tiga) tahun;	
	22.	Peraturan Perusahaan atau tata tertib perusahaan	a. Peraturan Perusahaan untuk yang tidak memiliki serikat pekerja.	
			b. Disahkan oleh pimpinan instansi yang membidangi ketenagakerjaan dan diperpanjang setiap 2 (dua) tahun.	

			c. Untuk perusahaan yang memiliki karyawan kurang dari 10 orang, tata tertib perusahaan ditandatangani oleh pemimpin perusahaan.	
			d. Terdapat masa pemberlakuan dan disosialisasikan ke karyawan terdokumentasi.	
23.	Program Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K);	a. Terdapat program P3K yang disahkan oleh pimpinan yang berwenang, dan disosialisasikan kepada karyawan.		
		b. Terdapat kotak P3K dan kelengkapannya sesuai standar berfungsi dengan dengan baik dan bersih		
		c. Kondisi bersih dan berfungsi dengan baik.		
24.	Pemberian akses kepada pelaku ekonomi kreatif dalam pengembangan nilai tambah produk usaha	a. Terdapat program Pemberian akses kepada pelaku ekonomi kreatif dalam pengembangan nilai tambah produk usaha terdokumentasi.		
		b. Terdapat laporan pelaksanaan pemberian akses kepada pelaku ekonomi kreatif dalam pengembangan nilai tambah produk usaha dalam penyelenggaraan kegiatan usaha BPW.		
25.	Memiliki dan memelihara basis data yang memuat keterangan tentang nama, alamat, nomor telepon dan e-mail, yang meliputi data pelanggan, data rekanan/ pemasok jasa, pengusaha daya tarik wisata;	a. Terdapat SOP dan/ atau petunjuk kerja pemilikan dan pemeliharaan basis data yang memuat keterangan tentang nama, alamat, nomor telepon dan e-mail, yang meliputi data pelanggan, data rekanan/ pemasok jasa, pengusaha daya tarik wisata disahkan oleh pimpinan yang berwenang, disosialisasikan kepada kepada karyawan.		
		b. Terdapat laporan pelaksanaan pemilikan dan pemeliharaan basis data yang memuat keterangan tentang nama, alamat, nomor telepon dan e-mail, yang meliputi data pelanggan, data rekanan/ pemasok jasa, pengusaha daya tarik wisata terdokumentasi.		

Sumber Daya Manusia	26.	Pelaksanaan evaluasi kinerja manajemen yang terdokumentasi	a.	Terdapat SOP/IK evaluasi kinerja manajemen disahkan pimpinan yang berwenang, terdapat waktu pemberlakuan disosialisasikan kepada karyawan.	
			b.	Terdapat kriteria penilaian evaluasi manajemen usaha ditetapkan oleh pimpinan yang berwenaang	
			c.	Terdapat laporan pelaksanaan evaluasi kinerja manajemen sesuai kebijakan perusahaan terdokumentasi.	
	27.	Kemitraan dan/atau pelibatan masyarakat lokal	a.	Terbuat SOP/instruksi kerja kegiatan kemitraan dan/atau keterlibatan masyarakat lokal dalam kegiatan usaha disahkan oleh pimpinan usaha yang berwenang.	
			b.	Terdapat laporan pelaksanaan kemitraan dan/ atau keterlibatan masyarakat lokal terdokumentasi	
	28.	Memiliki sertifikat kompetensi di bidangnya	a.	Sertifikat kompetensi diterbitkan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi yang memiliki legalitas,	
			b.	Sertifikat kompetensi masih berlaku.	
			c.	Nama dalam sertifikat sesuai dengan nama yang bersangkutan.	
	29.	Program pendidikan dan pelatihan untuk peningkatan kompetensi;	a.	Terdapat program pengembangan dan peningkatan kompetensi yang disahkan pimpinan usaha.	
			b.	Terdapat laporan pelaksanaan program Pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi.	
	30.	Program penilaian kinerja karyawan;	a.	Terdapat SOP/IK penilaian kinerja karyawan disahkan pimpinan yang berwenang, terdapat waktu pemberlakuan disosialisasikan kepada karyawan.	
			b.	Terdapat kriteria penilaian evaluasi kinerja karyawan ditetapkan oleh pimpinan berwenang.	
c.			Terdapat laporan pelaksanaan penilaian evaluasi kinerja karyawan		

	31.	Pelaksanaan pemeriksaan kesehatan karyawan; secara berkala yang terdokumentasi	a. Terdapat SOP/IK pelaksanaan pemeriksaan kesehatan karyawan.	
			b. Terdapat laporan pelaksanaan pemeriksaan kesehatan karyawan secara berkala terdokumentasi.	
III. Pelayanan				
	32.	Penyambutan kedatangan tamu	a. Terdapat SOP dan / atau petunjuk pelaksanaan kerja penyambutan kedatangan tamu disahkan oleh pimpinan yang berwenang, terdapat waktu pemberlakuan disosialisasikan kepada karyawan.	
			b. Terdapat laporan pelaksanaan penyambutan kedatangan tamu terdokumentasi.	
	33.	Menerima dan melakukan panggilan telepon	a. Terdapat SOP dan / atau petunjuk pelaksanaan kerja menerima dan melakukan panggilan telepon disahkan oleh pimpinan yang berwenang, disosialisasikan kepada karyawan.	
			b. Terdapat laporan pelaksanaan kerja menerima dan melakukan panggilan telepon terdokumentasi.	
	34.	Pemberian penjelasan tentang produk yang disediakan/ditawarkan BPW	a. Terdapat SOP dan / atau petunjuk pelaksanaan kerja pemberian penjelasan tentang produk yang disediakan/ditawarkan BPW disahkan oleh pimpinan yang berwenang, disosialisasikan kepada karyawan.	
			b. Terdapat laporan pelaksanaan kerja penjelasan tentang produk yang disediakan/ditawarkan BPW terdokumentasi.	
	35.	Pemesanan dan/atau penjualan produk yang disediakan BPW	a. Terdapat SOP dan / atau petunjuk pelaksanaan kerja pemesanan dan/atau penjualan produk yang disediakan BPW disahkan oleh pimpinan yang berwenang, disosialisasikan kepada karyawan.	
			b. Terdapat laporan pelaksanaan pemesanan dan/atau penjualan produk yang disediakan BPW terdokumentasi.	
	36.	Pelayanan bagi wisatawan oleh tenaga pemandu wisata dan/atau pimpinan perjalanan wisata selama	a. Terdapat SOP dan / atau petunjuk pelaksanaan kerja pelayanan bagi wisatawan oleh tenaga pemandu wisata dan/atau pimpinan perjalanan wisata selama perjalanan wisata disahkan oleh	

		perjalanan wisata	pimpinan yang berwenang, disosialisasikan kepada karyawan.	
			b. Terdapat laporan pelaksanaan pelayanan bagi wisatawan oleh tenaga pemandu wisata dan/atau pimpinan perjalanan wisata selama perjalanan wisata terdokumentasi.	
37.		Penanganan permasalahan dan keluhan yang muncul selama perjalanan wisata, oleh tenaga pemandu wisata dan/atau pimpinan perjalanan wisata.	a. Terdapat SOP dan / atau petunjuk pelaksanaan kerja pelayanan bagi wisatawan oleh tenaga pemandu wisata dan/atau pimpinan perjalanan wisata selama perjalanan wisata disahkan oleh pimpinan yang berwenang, disosialisasikan kepada karyawan.	
			b. Terdapat laporan pelaksanaan kerja penanganan permasalahan dan keluhan yang muncul selama perjalanan wisata, oleh tenaga pemandu wisata dan/atau pimpinan perjalanan wisata terdokumentasi.	
38.		Permintaan oleh tenaga pemandu wisata dan/atau pimpinan perjalanan wisata kepada wisatawan untuk mengisi kuesioner untuk evaluasi perjalanan wisata	a. Terdapat SOP dan / atau petunjuk pelaksanaan kerja permintaan oleh tenaga pemandu wisata dan/atau pimpinan perjalanan wisata kepada wisatawan untuk mengisi kuesioner untuk evaluasi perjalanan wisata disahkan oleh pimpinan yang berwenang, disosialisasikan kepada karyawan.	
			b. Terdapat laporan pelaksanaan kerja permintaan oleh tenaga pemandu wisata dan/atau pimpinan perjalanan wisata kepada wisatawan untuk mengisi kuesioner untuk evaluasi perjalanan wisata terdokumentasi.	
39.		Pembayaran tunai dan/atau nontunai	a. Terdapat SOP dan / atau petunjuk pelaksanaan kerja Terdapat dokumen SOP dan / atau petunjuk pelaksanaan kerja pembayaran tunai dan/atau nontunai.	
			b. Terdapat laporan pelaksanaan kerja Terdapat dokumen SOP dan / atau petunjuk pelaksanaan pembayaran tunai dan/atau nontunai. disahkan oleh pimpinan yang berwenang, terdapat waktu pemberlakuan disosialisasikan kepada karyawan.terdokumentasi.	

	40.	Keselamatan dan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K);	a. Terdapat SOP dan / atau petunjuk pelaksanaan kerja P3K, disosialisasikan kepada karyawan.	
			b. Terdapat laporan pelaksanaan keselamatan dan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) terdokumentasi.	
	41.	Penanganan keluhan pengunjung;	a. Terdapat SOP dan / atau petunjuk pelaksanaan kerja penanganan keluhan pengunjung.	
			b. Terdapat laporan pelaksanaan kerja penanganan keluhan pengunjung terdokumentasi.	
III. Persyaratan Produk				
	42.	Menyediakan minimum jasa pemesanan dan/atau penjualan paket wisata, voucher akomodasi, tiket perjalanan dan jasa angkutan wisata	a. Terdapat sistem pemesanan/ penjualan paket wisata, voucher akomodasi, tiket perjalanan dan jasa angkutan yang berbentuk penjualan secara manual ( <i>offline, walk in service</i> ), dan/atau secara digital ( <i>online, dalam jaringan, web based</i> ).	
			b. Tersedia minimal dalam bahasa Indonesia.	
	43.	Menyelenggarakan lebih dari 1 (satu) paket wisata, dan sekurang-kurangnya 1 (satu) di antaranya adalah paket wisata buatan sendiri-	a. Terdapat paket wisata umum dan/atau khusus/minat khusus.	
			b. Kegiatan atau atraksi wisata berbasis alam, budaya dan/atau buatan.	
			c. Menyebutkan harga, jumlah peserta, lama perjalanan dan fasilitas yang disediakan	
			d. Pemasaran dilaksanakan secara manual ( <i>offline, walk in service</i> ), dan/atau secara digital ( <i>online, dalam jaringan, website</i> ).	
	44.	Paket wisata yang diselenggarakan memuat minimum keterangan tentang nama paket wisata, durasi perjalanan wisata, rute dan kegiatan perjalanan wisata ( <i>itinerary</i> ), harga paket wisata dalam mata uang rupiah, moda transportasi, jenis akomodasi, perlindungan asuransi perjalanan wisata bagi wisatawan	a. Nama Paket Wisata	
			1) Menggunakan minimal dalam bahasa Indonesia;	
			2) Sesuai dengan jenis/tema paket wisata	
			3) Tidak bertentangan dengan budaya dan adat istiadat masyarakat setempat.	
			b. Durasi perjalanan wisata dalam hari dan / atau malam .	
			c. Rute dan kegiatan perjalanan wisata ( <i>itinerary</i> ).	
1) Memverifikasi kesesuaian paket wisata dengan <i>itinerary</i>				

			2) Rute perjalanan tidak melewati area/tempat berbahaya atau terlarang	
			3) Memberikan kesempatan untuk beristirahat dan / atau berbelanja	
			4) Memperhatikan kebutuhan makan minum, ibadah dan kesehatan wisatawan	
			d. Harga paket wisata dalam mata uang rupiah	
			1) Dalam wilayah Indonesia menggunakan rupiah	
			2) Untuk diluar wilayah Indonesia dapat menggunakan uang rupiah yang di koversikan ke mata uang asing	
			e. Moda transportasi,	
			1) Terdapat transportasi darat, perairan dan / atau udara	
			2) Terjadwal dan / atau carter/sewa.	
			f. Jenis akomodasi	
			1) Memverifikasi kesesuaian paket wisata dengan jenis akomodasi;	
			2) Terdapat biro perjalanan wisata, apartemen biro perjalanan wisata, vila, pondok wisata, rumah wisata dan / akomodasi lainnya.	
			3) Kondisi aman dan bersih.	
			g. Perlindungan asuransi perjalanan wisata bagi wisatawan	
			1) Biaya asuransi termasuk harga paket wisata domestik atau outbound.	
			2) Untuk inbound, akan selalu ditawarkan bila wisatawan belum memiliki asuransi perjalanan	
			3) Terdapat legalitas perusahaan asuransi;	
			4) Terdapat pelayanan usaha secara online dan/atau offline (dalam dan luar jaringan)	
45.	Menyediakan jasa pengurusan paspor dan visa;	a.	Terdapat sistem/ jasa pengurusan dokumen perjalanan paspor dan visa.	

			b. Terdapat ketentuan mengenai persyaratan, biaya dan waktu pengurusan visa dan paspor;	
			c. Dilakukan secara online dan / atau offline (dalam dan luar jaringan).	
			d. Berfungsi dengan baik	
	46.	Menggunakan jasa tenaga pemandu wisata mandiri atau yang menjadi bagian dari usaha jasa pramuwisata yang dilindungi asuransi perjalanan wisata	a. Terdapat sertifikat kompetensi tenaga pemandu wisata yang masih berlaku.	
			b. Diterbitkan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi yang memiliki legalitas.	
			c. Nama dalam sertifikat sesuai dengan nama pemandu wisata yang bersangkutan.	
			d. Jumlah tenaga pemandu wisata sesuai kebijakan perusahaan.	
			e. Terdapat polis asuransi atas nama pemandu wisata.	
	47.	Mempekerjakan pimpinan perjalanan wisata ( <i>tour leader</i> ) yang dilindungi asuransi perjalanan wisata	a. Terdapat sertifikat kompetensi sebagai pimpinan perjalanan wisata yang masih berlaku.	
			b. Diterbitkan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi yang memiliki legalitas	
			c. Nama dalam sertifikat sesuai dengan nama pimpinan perjalanan yang bersangkutan	
			d. Jumlah tenaga pomponan perjalanan wisata sesuai kebijakan perusahaan.	
			e. Terdapat polis asuransi atas nama pimpinan perjalanan wisata yang bersangkutan.	
IV. Sistem Manajemen				
	48.	Memiliki dokumen SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja perencanaan usaha;	a. Disahkan oleh pimpinan yang berwenang.	
			b. Terdapat waktu atau masa pemberlakuan.	
			c. Disosialisasikan kepada karyawan.	
	49.	Melaksanakan SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja perencanaan usaha terdokumentasi;	a. Terdapat laporan pelaksanaan perencanaan usaha terdokumentasi.	
			b. Terdapat pengesahan dari pimpinan usaha yang berwenang.	
	50.	Memiliki dokumen SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja pengelolaan usaha;	a. Disahkan oleh pimpinan yang berwenang.	
			b. Terdapat waktu atau masa pemberlakuan.	

			c. Disosialisasikan kepada karyawan.	
51.	Melaksanakan SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja pengelolaan usaha terdokumentasi;		a. Terdapat laporan pelaksanaan prngelolaan usaha terdokumentasi.	
			b. Terdapat pengesahan dari pimpinan usaha yang berwenang	
52.	Memiliki dokumen SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja komunikasi pelanggan usaha;		a. Disahkan oleh pimpinan yang berwenang.	
			b. Terdapat waktu atau masa pemberlakuan.	
			c. Disosialisasikan kepada karyawan.	
53.	Melaksanakan SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja komunikasi pelanggan usaha terdokumentasi;		a. Terdapat laporan pelaksanaan komunikasi pelanggan usaha terdokumentasi.	
			b. Terdapat pengesahan dari pimpinan usaha yang berwenang	
54.	Memiliki dokumen SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja meningkatkan kualitas pelayanan usaha;		a. Disahkan oleh pimpinan yang berwenang	
			b. Terdapat waktu atau masa pemberlakuan	
			c. Disosialisasikan kepada karyawan	
55.	Melaksanakan SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja meningkatkan kualitas pelayanan usaha terdokumentasi;		a. Terdapat laporan pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan terdokumentasi.	
			b. Terdapat pengesahan dari pimpinan usaha yang berwenang	
56.	Memiliki dokumen SOP dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja monitoring, evaluasi dan tindak lanjut perbaikan usaha secara berkelanjutan;		d. Disahkan oleh pimpinan yang berwenang.	
			e. Terdapat waktu atau masa pemberlakuan.	
			f. Disosialisasikan kepada karyawan.	
57.	Melaksanakan SOP dan /atau petunjuk teknis pelaksanaan kerja pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut perbaikan usaha secara berkelanjutan terdokumentasi		a. Terdapat laporan pelaksanaan kerja pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut perbaikan usaha secara berkelanjutan terdokumentasi.	
			b. Terdapat pengesahan dari pimpinan usaha yang berwenang	

## BAB IV

### PENUTUP

Esensi reformasi perizinan berusaha berisiko menengah rendah sebagaimana diamanahkan oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja adalah *Trust but Verify*, memberikan kemudahan berusaha kepada pelaku usaha secara transparan, terukur, dan akuntabel untuk mempermudah berinvestasi dan mengembangkan usaha, namun perlu diperkuat dengan pelaksanaan pengawasan untuk memastikan pemenuhan standar dalam menyelenggarakan kegiatan usaha. Pengawasan pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah bertujuan untuk memastikan kepatuhan pelaku usaha biro perjalanan wisata dalam melaksanakan standar usaha, agar tidak sampai mendapatkan sanksi perizinan berusaha. Pengawasan pelaksanaan standar atas usaha biro perjalanan wisata merupakan bagian terintegrasi dari pengawasan perizinan berusaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah.

Pedoman Pengawasan Pelaksanaan Standar Usaha Biro perjalanan wisata Berisiko menengah rendah ini diharapkan dapat menjadi acuan pelaksanaan pengawasan terpadu yang transparan, terukur, dan akuntabel serta sesuai ketentuan yang berlaku sehingga dapat mendorong terwujudnya ekosistem investasi dan kegiatan usaha biro perjalanan wisata yang berdaya saing.

Para pihak terutama yang menggunakan pedoman pengawasan pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah adalah Pemerintah Pusat, Administratur KEK dan Badan Pengusahaan KPBPB sesuai kewenangan untuk memastikan pelaku usaha biro perjalanan wisata mematuhi pelaksanaan standar usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### LAMPIRAN I

#### I. PENETAPAN TINGKAT RISIKO USAHA BIRO PERJALANAN WISATA

Penilaian dan penentuan tingkat risiko, merupakan hasil perkalian dari nilai potensi bahaya (risiko awal) dan nilai potensi probabilitas terjadinya bahaya. Sementara itu, nilai potensi bahaya merupakan hasil analisis bahaya yang mungkin ditimbulkan dari pelaksanaan kegiatan usaha. Aspek potensi bahaya meliputi keselamatan dan kesehatan kerja, kesehatan masyarakat, dan kelestarian lingkungan atau yang dikenal sebagai K3L. Sedangkan, durasi probabilitas terjadinya bahaya meliputi 0 – 1 tahun, >1 – 5 tahun, 5 – 10 tahun dan >10 tahun.

Tabel 1. Aspek dan unsur potensi bahaya probabilitas dan pengukuran risiko usaha biro perjalanan wisata

No	Aspek, Unsur dan Kriteria Penetapan Risiko Usaha Biro perjalanan wisata Berisiko menengah rendah
1.	Potensi Bahaya
	a. Nilai dan Kriteria Keselamatan Kesehatan Kerja
	1) Bahaya keselamatan dengan nilai 1 apabila menimbulkan masalah kesehatan ringan pada karyawan dan dapat ditangani melalui perawatan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K).
	2) Bahaya keselamatan dengan nilai 2 apabila menimbulkan masalah kesehatan atau cedera pada karyawan yang membutuhkan perawatan medis rawat inap minimal 1 (satu) malam.
	3) Bahaya keselamatan dengan nilai 3 apabila menimbulkan cacat minimal 1 (satu) orang karyawan.
	4) Bahaya keselamatan dengan nilai 4 apabila menimbulkan cacat sebagian secara permanen atau kematian minimal 1 (satu) orang karyawan
	b. Nilai dan Kriteria Kesehatan Masyarakat
	1) Bahaya kesehatan dengan nilai 1 apabila menimbulkan masalah kesehatan atau cedera pada masyarakat dan dapat ditangani melalui perawatan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K).
	2) Bahaya kesehatan dengan nilai 2 apabila menimbulkan masalah kesehatan atau cedera pada masyarakat yang membutuhkan perawatan medis rawat inap maksimal 3 (tiga) hari.
	3) Bahaya kesehatan dengan nilai 3 apabila menimbulkan masalah kesehatan atau cedera pada masyarakat yang membutuhkan perawatan medis rawat inap lebih dari 3 (tiga) hari.
	4) Bahaya kesehatan dengan nilai 4 apabila menimbulkan cacat secara permanen atau kematian minimal 1 (satu) orang masyarakat
	c. Nilai dan Kriteria Kelestarian Lingkungan
	1) Bahaya lingkungan hidup dengan nilai 1 apabila menimbulkan kerugian lingkungan sangat kecil dengan dampak pemulihan di bawah 1 (satu) tahun pada keanekaragaman hayati, tanah, air, dan atau udara
	2) Bahaya lingkungan hidup dengan nilai 2 apabila menimbulkan dampak lingkungan jangka menengah selama 1-10 tahun pada keanekaragaman hayati, tanah, air, dan/atau udara.

	3) Bahaya lingkungan hidup dengan nilai 3 apabila menimbulkan kerugian lingkungan di atas 10 (sepuluh) tahun dengan dampak pemulihan jangka panjang pada keanekaragaman hayati, tanah, air, dan atau udara
	4) Bahaya lingkungan hidup dengan nilai 4 apabila menyebabkan rusaknya lingkungan keanekaragaman hayati, tanah, air, dan atau udara secara permanen
2.	<p>Nilai dan Kriteria Probabilitas Terjadinya Bahaya</p> <p>a. Hampir tidak mungkin terjadi, dengan nilai 1 apabila bahaya berpotensi terjadi di atas 10 tahun</p> <p>b. Kemungkinan kecil terjadi, dengan nilai 2 apabila bahaya berpotensi terjadi &gt;5 tahun sampai dengan 10 tahun</p> <p>c. Kemungkinan terjadi, dengan nilai 3 apabila bahaya berpotensi terjadi dalam jangka waktu &gt;1-5 tahun; atau</p> <p>d. Hampir pasti terjadi, dengan nilai 4 apabila bahaya berpotensi terjadi lebih dari sekali setiap tahun.</p>
3.	<p>Pengukuran Tingkat Risiko Usaha</p> <p>a. Pengukuran dan penilaian potensi bahaya dilakukan terhadap setiap kegiatan usaha dengan mematuhi ketentuan mengenai aspek-aspek, unsur dan kriteria yang telah disebutkan sebelumnya.</p> <p>b. Penetapan tingkat risiko usaha diperoleh berdasarkan perkalian nilai bahaya dengan nilai potensi atau probabilitas terjadinya bahaya.</p> <p>c. Perkalian ini dilakukan untuk setiap aspek risiko, dengan hasil perkalian mengacu pada matriks risiko dan hasil perkalian pada setiap aspek menentukan tingkat risiko.</p> <p>d. Tingkat risiko kegiatan usaha ditentukan berdasarkan tingkat risiko maksimum dari setidaknya salah satu aspek risiko.</p> <p>e. Penilaian bahaya dilakukan berdasarkan data dan/atau penilaian profesional. Data yang dimaksud dapat terdiri dari statistik, literatur, berita, laporan publik, dan sumber lainnya yang dinilai relevan dalam menentukan nilai bahaya.</p> <p>f. Tingkat risiko kegiatan usaha ditentukan berdasarkan tingkat risiko maksimum dari setidaknya salah satu aspek risiko.</p>

Berdasarkan perhitungan dan analisis tingkat risiko sebagaimana diuraikan diatas, ditetapkan tingkat risiko kegiatan usaha dengan klasifikasi sebagai berikut:

1. Kegiatan usaha dengan tingkat Risiko Rendah;
2. Kegiatan usaha dengan tingkat Risiko Menengah, terbagi atas:
  - a. Tingkat Risiko Menengah Rendah;
  - b. Tingkat Risiko Menengah Menengah Tinggi
3. Kegiatan usaha dengan tingkat Risiko Tinggi.

Kriteria penentuan tingkat risiko usaha biro perjalanan wisata hanya K3L, karena usaha ini merupakan usaha jasa (*services*) penginapan (*hospitality industri*), walaupun dilengkapi dengan biro perjalanan wisata dan kafe yang menyediakan jasa makan minum (*goods*) namun hanya sebagai pendukung, sedangkan jasa lainnya yang dapat disediakan oleh usaha biro perjalanan wisata seperti spa, diskotik dan karaoke sepenuhnya merupakan usaha jasa makanan dan minuman karena tidak hanya menyediakan makanan dan minuman namun juga didukung dengan layanan makan minum yang prima dan dengan lingkungan yang nyaman (*cozy*) termasuk sarana dan fasilitas pendukung. Bangunan biro perjalanan wisata dengan berbagai kondisi dan kelengkapannya tidak termasuk dalam

kriteria penilaian penetapan tingkat risiko usaha biro perjalanan wisata karena merupakan kewenangan kementerian PUPR, apalagi persetujuan bangunan dan sertifikat laik fungsi bangunan merupakan persyaratan dasar perizinan berusaha berisiko menengah rendah melalui sistem OSS.

Usaha berisiko rendah tidak memiliki standar usaha namun menggunakan standar K3L sebagaimana lampiran 3 Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko berbasis risiko. Sementara itu usaha berisiko menengah rendah, berisiko menengah menengah rendah dan berisiko menengah rendah memiliki dan memenuhi standar usaha.

Tabel 2.. Pengukuran dan penetapan tingkat risiko usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah

DAMPAK BAHAYA (RISIKO AWAL BAHAYA)					PROBABILITAS TERJADINYA BAHAYA			
					Jarang terjadi Unlikely/Rare	Kemungkinan Kecil terjadi Possible	Mungkin terjadi Likely	Hampir pasti terjadi Almost certain
	Keselamatan dan Kesehatan Kerja (internal)	Kesehatan untuk masyarakat (eksternal)	Dampak Lingkungan	Dampak Bahaya	> 10 tahun (1)	5-10 tahun (2)	1-5 tahun (3)	Lebih dari sekali setiap tahun (4)
1.	Masalah Kesehatan Ringan Yang Membutuhkan perawatan P3K	Perawatan P3K	Dampak lingkungan sangat kecil pada keanekaragaman hayati, tanah, air, dan udara	Rendah	1	2	3	4
2.	Perawatan Medis membutuhkan rawat inap min 1 malam.	Sakit, Rawat Inap maksimal 3 hari	Dampak lingkungan kecil pada keanekaragaman hayati, tanah, air dan udara	Menengah Rendah	2	4	6	8
3.	Mengakibatkan cacat 1 orang.	Sakit, Rawat inap lebih dari 3 hari	Dampak lingkungan menengah pada keanekaragaman hayati, tanah, air dan udara	Menengah Menengah tinggi	3	6	9	12
4.	Kematian 1 orang dan/atau cacat permanen > 1 orang	Disabilitas permanen, Kematian	Menyebabkan rusaknya lingkungan keanekaragaman hayati, tanah, air dan udara secara permanen	Tinggi	4	8	12	16

## II. Glosarium

1. AC	<i>Air Conditioning</i>
2. Administrator KEK	Administrator KEK atas pelaksanaan Perizinan Berusaha Berisiko menengah rendah yang berlokasi di KEK.
3. AMDAL	Analisis Mengenai Dampak Lingkungan
4. APAR	Alat Pemadam Api Ringan
6. BAP	Verkas Acaea Pemeriksaan
7. BP KPBPB	Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas.
8. BKPM	Badan Koordinasi Penanaman Modal
9. BPW	Biro Perjalanan Wisata
10. BPS	Badan Pusat Statistik.
11. BPJS	Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial
12. BSSN	Badan Siber dan Sandi Negara
13. BsrE	Balai Sertifikasi Elektronik
14. CCTV	<i>Close Cirkuit Television</i>
15. Daring dan Luring	Dalam jaringan ( <i>online</i> ) dan luar jaringan ( <i>off line</i> ).
16. DPM PTSP Daerah Provinsi	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Provinsi
17. Hak Akses	Hak yang diberikan Pemerintah Republik Indonesia kepada K/L/D/Administrator KEK/BP KPBPB melalui Lembaga OSS dalam bentuk kode akses.
18. HP	<i>Hand Phone</i>
19. IPAL	Instalasi Pengolahan Air Limbah
20. KAN	Komite Akreditasi Nasional
21. KBLI	Kualifikasi Lapangan Baku Lapangan Usaha Indonesia.
22. K3	Keselamatan dan Kesehatan Kerja
23. K/L/D	Kementerian/Lembaga/Daerah
24. KEK	Kawasan Ekonomi Khusus Pariwisata
25. K2L	Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Kesehatan Masyarakat dan Lingkungan.
26. KPBPB	Kawasan Perdagangan dan Pelabuhan Bebas
27. OSS	: <i>Online Single Sub Mission</i>
28. Lembaga OSS	Lembaga penyelenggara sistem OSS perizinan berusaha berisiko menengah rendah termasuk pengawasan pelaksanaan standar standar usaha
29. LSUP	Lembaga Sertifikasi Usaha Pariwisata, lembaga mandiri yang berwenang melakukan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata yang telah terakreditasi KAN.
30. NSPK	: Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria
31. OPD Provinsi	: Organisasi Pemerintah Daerah Provinsi
33. PKB	Perjanjian Kerja Bersama
34. P3K	Pertolongan Pertama pada Kecelakaan.
35. PMA	Penanaman Modal Asing
36. PMDN	Penanaman Modal Dalam Negeri
37. NIB	Nomor Induk Berusaha
38. NIP	Nomor Induk Pegawai

39. NPWP	Nomor Pokok Wajib Pajak
40. SDM	Sumber Daya Manusia
41. RBA	: <i>Risk Base Approach</i>
42. Sistem OSS	Sistem OSS adalah sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh lembaga pengelola dan penyelenggara <i>online single submission</i> untuk penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berisiko menengah rendah.
43. SOP	<i>Standard Operating Procedure</i>
44. SPPL	Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup
46. UKL-UPL	Upaya Pengelolaan Lingkungan - Upaya Pemantauan Lingkungan
47. UMK	Usaha Mikro dan Kecil
48. UMKM	Usaha Mikro, Kecil dan Menengah
49. UUCK	Undang-Undang Cipta Kerja

III. FORMAT SURAT TUGAS KUNJUNGAN LAPANGAN

KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/OPD PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA YANG MEMBIDANGI PARIWISATA/ADMINISTRATOR KEK/KEPALA BADAN PENGUSAHAAN KPBPB YANG MEMBIDANGI PARIWISATA DALAM PELAKSANAAN PENGAWASAN INSIDENTAL

Jalan .....  
 .....

SURAT TUGAS KUNJUNGAN LAPANGAN  
 Nomor: ...

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berisiko menengah rendah dan Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor ... Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berisiko menengah rendah, Pimpinan K/L dan OPD yang membidangi pariwisata sesuai kewenangan menerbitkan surat tugas kunjungan lapangan khususnya dalam rangka pengawasan insidental dengan pelaksana inspeksi sebagai berikut:

1.	Nama	
	NIP	
	Pangkat/Gol.Ruang	
	Jabatan	
	Instansi	
2.	dst.	
	Maksud	Inspeksi Lapangan ke <nama Pelaku Usaha> dengan lokasi usha di Kab/Kota .., Provinsi ....
	Waktu Pelaksanaan	

Diterbitkan di ..., tanggal ..., bulan ..., tahun...

Pimpinan K/L/OPD

Ditanda tangani

IV. **FORMAT LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN  
KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/BADAN PARIWISATA  
DAN EKONOMI KREATIF/OPD PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA YANG  
MEMBIDANGI PARIWISATA/ADMINISTRATOR KEK/KEPALA BADAN  
PENGUSAHAAN KPBPB**

Jalan .....  
.....

.....  
.....

Nomor :  
Klasifikasi : Rahasia  
Lampiran :  
Perihal : Laporan Hasil Pemeriksaan

Kepada Yth:

Menteri/Gubernur/Bupati/  
Walikota/AdministratorKEK/  
Kepala Badan Pengusahaan  
KPBPB

Di

Berdasarkan wewenang yang ada pada Surat Keputusan Menteri Pariwisata dan  
Ekonomi Kreatif/Gubernur/Bupati/Wali Kota/ Administrator KEK/ Kepala Badan  
Pengusahaan KPBPB Nomor: ..... Tahun tentang Tim Pemeriksa, kami Tim  
Pemeriksa yang terdiri dari:

1. ....

...

2. ....

...

3. ....

1. dst.

telah melakukan pemeriksaan sehubungan dengan adanya ..... (dugaan  
Ketidaksesuaian /dugaan pelanggaran yang dilakukan\*) oleh , yang hasilnya dengan  
hormat kami sampaikan sebagai berikut:

1. PERMASALAHAN

.....(Berisi dugaan ketidaksesuaian/ pelanggaran yang dilakukan  
Pelaku  
Usaha).....

2. DATA HASIL PEMERIKSAAN

.....(Berisiringkasan berita acara pemeriksaan dan/ atau keterangan  
pihak-pihak terkait) .....

3. DATA LAINNYA

.....Berisi dokumen alat bukti lain dan data pendukung pemeriksaan terkait dugaan ketidaksesuaian/pelanggaran yang dilakukan Pelaku Usaha).....

4. ANALISA

Berdasarkan data hasil pemeriksaan dan data lain sebagai pendukung pemeriksaan, dapat kami sampaikan analisa sebagai berikut:

- a.;
- b.; dan
- c. dst.

(Berisi fakta hasil pemeriksaan dikaitkan dengan ketentuan yang seharusnya).

5. KESIMPULAN

Berdasarkan analisa tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. ....;
- b. ....; dan
- c. dst.

(Berisi pembuktian ada atau tidaknya ketidaksesuaian/pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan).

6. SARAN

Atas perkenan Pejabat yang Berwenang, kami menyarankan agar:

- a.;
- b. dan
- c. Dst.

(Berisi usul tindak lanjut dengan berdasarkan pendapat)

Demikian laporan kami, untuk mohon perkenan Bapak/Ibu Menteri/Gubernur/Bupati/Walikota/Administrator KEK/Kepala Badan Pengusahaan KPBPB.

Tim Pemeriksa

1. Ketua

(.....)  
NIP

2. Anggota

(.....)  
NIP

3. Anggota

(.....)  
NIP

4. Dst.

\*) Coret yang tidak perlu

V. FORMAT KUESIONER PENGAWASAN STANDAR USAHA BIRO PERJALANAN WISATA BERISIKO MENENGAH RENDAH

KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/OPD PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA YANG MEMBIDANGI PARIWISATA/ADMINISTRATOR KEK/KEPALA BADAN PENGUSAHAAN KPBPB

Jalan .....

.....

KUESIONER PENGAWASAN PELAKSANAAN STANDAR USAHA BIRO PERJALANAN WISATA BERISIKO MENENGAH RENDAH/BERISIKO MENENGAH RENDAH/BERISIKO MENENGAH RENDAH

PN NO	DAFTAR PERTANYAAN	NILAI				
		A	B	C	D	E
1.	Pemenuhan kriteria standar sarana usaha biro perjalanan wisata berisiko menengah rendah meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk usaha biro perjalanan wisata.					
2.	Pemenuhan kriteria standar organisasi dan SDM usaha meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk usaha.					
3.	Pemenuhan kriteria standar pelayanan usaha meningkatkan kualitas pelayanan tamu					
4.	Pemenuhan kriteria standar persyaratan produk usaha meningkatkan kualitas produk usaha.					
5.	Pemenuhan kriteria standar pengelolaan usaha meningkatkan kualitas pelayanan dan produktifitas usaha.					
6.	Pengawasan pelaksanaan standar standar usaha yang dilaksanakan secara objektif, terukur, dan konsisten meningkatkan kesadaran pelaku usaha untuk melaksanakan standar usaha.					
7.	Pengawasan pelaksanaan standar usaha yang objektif, terukur dan konsisten meningkatkan kepatuhan pelaku usaha dalam melaksanakan standar usaha.					
8.	Pelaksana pengawasan standar usaha memiliki kemampuan dan ketrampilan untuk melaksanakan pengawasan usaha dengan baik					
9.	Pelaksana pengawasan pelaksanaan standar usaha bersikap dan berperilaku baik dalam melaksanakan pengawasan usaha.					
10.	Pelaksanaan audit internal usaha meningkatkan konsistensi pelaku usaha dan melaksanakan standar usaha.					
11.	Pelaksanaan standar usaha secara konsisten mengurangi keluhan tamu.					
12.	Pelaksanaan standar usaha secara konsisten meningkatkan kepuasan tamu.					
13.	Pelaksanaan standar usaha khususnya pelaksanaan SOP dan / manual kerja secara konsisten meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan usaha.					

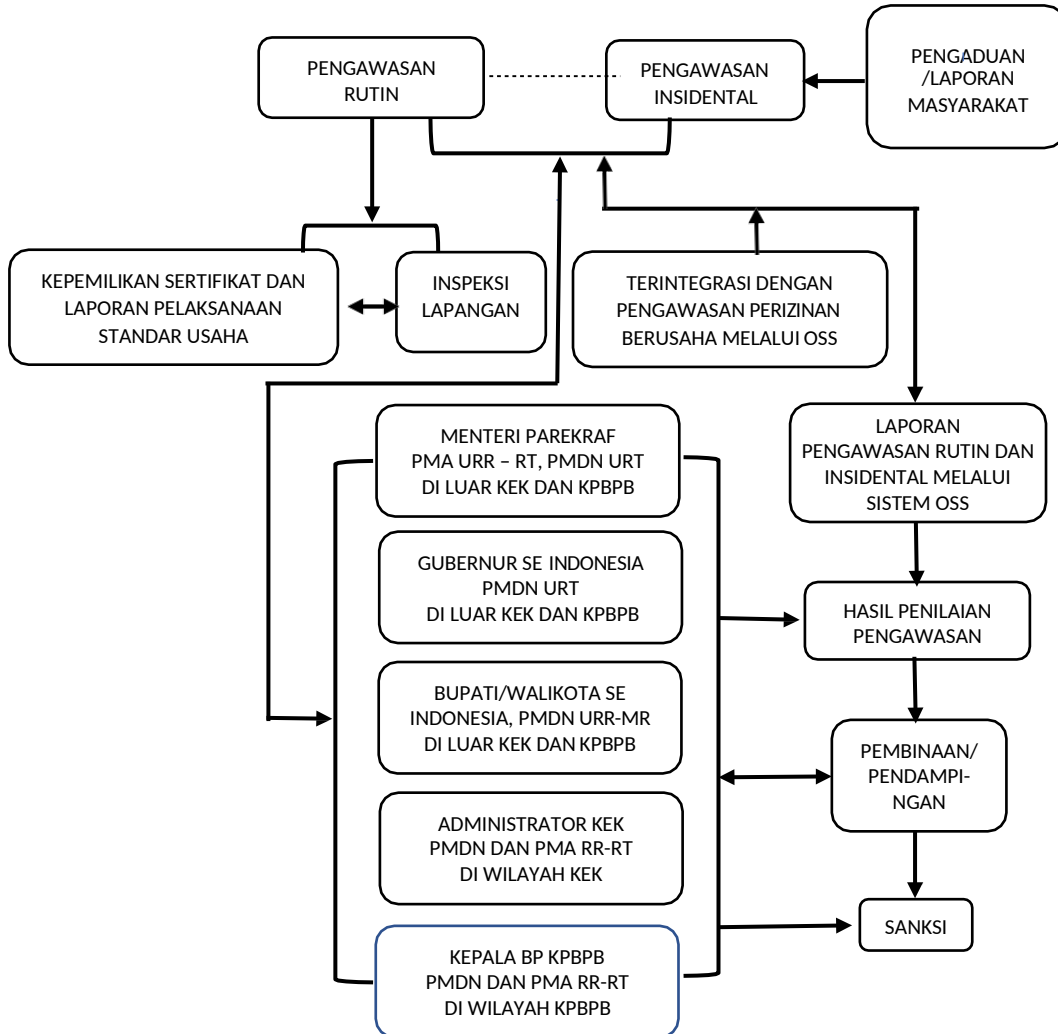
14.	Pelaksanaan standar usaha secara konsisten meningkatkan nilai tambah usaha						
15.	Pelaksanaan standar usaha secara konsisten dapat meningkatkan daya saing usaha						

Keterangan

A = sangat baik (nilai 85-100), B = baik (nilai 70 – < 85), C = cukup (nilai 60 – < 70), D = kurang (<60)

## LAMPIRAN VI. PROSES BISNIS PENGAWASAN

### PROSES BISNIS PENGAWASAN PELAKSANAAN STANDAR USAHA BIRO PERJALANAN WISATA BERISIKO MENENGAH RENDAH



## VII. DAFTAR PUSTAKA

### I. Buku dan Jurnal

- AAIPI, Standar Audit Intern Pemerintah Indonesia. Jakarta: AAIPI, Jakarta, 2014.  
Pedoman Perilaku AAIPI, Asosiasi Auditor Intern Pemerintah Indonesia, Badan Pemeriksa Keuangan Pemerintah, Jakarta, 2018.  
Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Secara Darung, April 2021.  
Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan singkat*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003).

### 2. Peraturan Perundangan

- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan (Lembiro perjalanan wisataaan Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembiro perjalanan wisataaan Negara Republik Indonesia Nomor 4966);  
Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembiro perjalanan wisataaan Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembiro perjalanan wisataaan Negara Republik Indonesia Nomor 6573);  
Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berisiko menengah rendah (Lembiro perjalanan wisataaan Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15);  
Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berisiko menengah rendah di Daerah (Lembiro perjalanan wisataaan Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 17);  
Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (Lembiro perjalanan wisataaan Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16);  
Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Perizinan Berusaha Berisiko menengah rendah (Berita Negara Republik Tahun 2021 Nomor 283);  
Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Sanksi Administratif Perizinan Berusaha Berisiko menengah rendah (Berita Negara Republik Tahun 2021 Nomor 682);  
Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 18 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata (Berita Negara Republik Tahun 2020 Nomor 218);  
Peraturan Kepala BKPM Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Sistem Perizinan Berusaha Berisiko menengah rendah Terintegrasi Secara Elektronik (Berita Negara Republik Tahun 2021 Nomor 271);  
Peraturan Kepala BKPM Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berisiko menengah rendah dan Fasilitas Penanaman Modal (Berita Negara Republik Tahun 2021 Nomor 272);  
Peraturan Kepala BKPM Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pengawasan Perizinan Berusaha Berisiko menengah rendah (Berita Negara Republik Tahun 2021 Nomor 273);