




| | | | |
|---|--|-----------------|------------------|
|  | SYARAT KETENTUAN SERTIFIKASI DAN HAK KEWAJIBAN (USAHA PARIWISATA) | No. Dokumen | DPL.06a LSBMWI |
| | | Terbitan/Revisi | 01/01 |
| | | Tgl. Berlaku | 29 Nopember 2022 |




| NO | FUNGSI PENILAIAN KESESUAIAN | PERSYARATAN |
|----|-----------------------------------|--|
| 1 | Permohonan | Permohonan sertifikasi diajukan oleh pemohon paling sedikit harus mencakup: <ol style="list-style-type: none"> a. Nama Usaha Pariwisata; b. Domisili Usaha Pariwisata; c. Personel penghubung dengan LSU Bidang Pariwisata; d. Legalitas hukum Usaha Pariwisata (tanda daftar Usaha Pariwisata NIB dan/atau izin sesuai KBLI, atau sesuai ketentuan peraturan perundangan); e. Struktur dan jumlah personil organisasi termasuk pegawai/karyawan Usaha Pariwisata (karyawan tetap dan karyawan tidak tetap dengan sistem kontak minimal per tahun); f. dokumentasi terkait pengoperasian Usaha Pariwisata dalam rangka memenuhi persyaratan Standar Usaha Pariwisata yang ditetapkan dalam peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif tentang Standar Usaha Pariwisata sesuai bidang atau jenis usaha; g. informasi terkait sistem manajemen lain yang telah dimiliki; h. hasil penilaian mandiri yang dilakukan oleh Usaha Pariwisata sesuai standar usaha terkait; i. informasi tentang jumlah Usaha Pariwisata termasuk Usaha Pariwisata cabang, untuk yang mengajukan Sertifikasi multi site. |
| 2 | Tinjauan Permohonan | Tinjauan Permohonan dilakukan oleh Manajer Operasional atau Personil Sertifikasi yang ditunjuk sesuai dengan LSBMWI-(PM.07) Klausul 7.4 dan (PSM 07.2) Evaluasi kelengkapan dokumen audit menggunakan (FOR.LSBMWI.11.2021) Formulir Daftar Periksa Evaluasi tahap 1 |
| 3 | Kontrak Sertifikasi | Setelah mencapai kesepakatan harga, Supervisor Pemasaran atau Personil Pemasaran melakukan penyiapan penandatanganan perjanjian kontrak dengan menyampaikan Surat perjanjian Kontrak sesuai dengan PSM-07-LSBMWI klausul 5.1 dan (FOR.LSBMWI.08.2021) Formulir Surat Perjanjian Kerja yang memuat komitmen sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Usaha Pariwisata mematuhi kewajiban yang telah disepakati bersama selama proses Sertifikasi berlangsung; b. Usaha Pariwisata memenuhi hal LSU Bidang Pariwisata yang telah disepakati Bersama, selama proses Sertifikasi berlangsung. |
| 4 | Penunjukan / Penugasan Tim audit | Manager Operasional Sertifikasi telah mengatur tim auditor dan Tim audit sertifikasi sebelum mendapatkan persetujuan dari Direktur, hal tersebut diatur dalam LSBMWI-(PM.06) Persyaratan Sumber Daya dan Prosedur Sistem Mutu (PSM 06.3) Penunjukan dan penugasan personil sertifikasi, (FOR.LSBMWI.04.2021) Formulir Surat Tugas |

| | | | |
|---|--|---|--|
| Disiapkan oleh: | | Diperiksadan Disahkan Oleh: | |
| Manajer Mutu | | Manager Sertifikasi | |
|  <u>Niken Karsiyati</u> Tanda tangan |  <u>Lies Susilaning Sri Hastuti</u> Tanda tangan |  <u>Eryzal Kristiawan Chandra</u> Tanda tangan | |

| | | | |
|---|--|-----------------|------------------|
|  | SYARAT KETENTUAN SERTIFIKASI DAN HAK KEWAJIBAN (USAHA PARIWISATA) | No. Dokumen | DPL.06a LSBMWI |
| | | Terbitan/Revisi | 01/01 |
| | | Tgl. Berlaku | 29 Nopember 2022 |




| NO | FUNGSI PENILAIAN KESESUAIAN | PERSYARATAN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|-----------------------------------|--|--------------|-------------|------------------------------|--------|-----------------|---|-----------------|---|-------|---|-----------------|-----------------|---|-----------------|---|-------|---|-----------------|-----------------|---|-----------------|---|-------|---|
| | Perhitungan Hari Audit | <p>a. Perhitungan Hari Audit untuk proses Evaluasi/Man Days Evaluasi ditetapkan berdasarkan tingkat risiko maupun klasifikasi Usaha Pariwisata sesuai dengan tabel di bawah ini.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Level Resiko</th> <th style="text-align: center;">Klasifikasi</th> <th style="text-align: center;">Jumlah Mandays hari Audit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Tinggi</td> <td style="text-align: center;">Mikri dan Kecil</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Menengah Rendah</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Besar</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Menengah Tinggi</td> <td style="text-align: center;">Mikri dan Kecil</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Menengah Rendah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Besar</td> <td style="text-align: center;">6</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Menengah Rendah</td> <td style="text-align: center;">Mikri dan Kecil</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Menengah Rendah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Besar</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </tbody> </table> <p>b. Durasi waktu Evaluasi tidak termasuk waktu perjalanan ke lokasi (pergi pulang) dan kegiatan di luar jadwal Evaluasi; c. Jumlah Man Days di atas dapat bertambah atau berkurang maksimal 20%, di mana justifikasi faktor penambah dan pengurang ditentukan LSU Bidang Pariwisata; d. Pembulatan jumlah Man Days $0,5 \geq$ ke atas dan $< 0,5$ ke bawah;</p> <p>Perhitungan Mukti Site</p> | Level Resiko | Klasifikasi | Jumlah Mandays hari Audit | Tinggi | Mikri dan Kecil | 3 | Menengah Rendah | 5 | Besar | 7 | Menengah Tinggi | Mikri dan Kecil | 3 | Menengah Rendah | 4 | Besar | 6 | Menengah Rendah | Mikri dan Kecil | 2 | Menengah Rendah | 3 | Besar | 4 |
| Level Resiko | Klasifikasi | Jumlah Mandays hari Audit | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tinggi | Mikri dan Kecil | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Menengah Rendah | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Besar | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Menengah Tinggi | Mikri dan Kecil | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Menengah Rendah | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Besar | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Menengah Rendah | Mikri dan Kecil | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Menengah Rendah | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Besar | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|---|----------|---|
| 5 | Evaluasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. LS UHK (LS BMWI) melakukan evaluasi secara luring untuk memastikan bahwa Usaha Pariwisata telah menerapkan Standar Usaha Pariwisata sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan, yaitu: 2. persyaratan umum yaitu NIB dan/atau izin; 3. persyaratan khusus sesuai dengan standar dalam lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata; 4. Pemenuhan Standar: 5. Sarana 6. Organisasi dan SDM 7. Persyaratan Pelayanan 8. Persyaratan Produk Usaha; dan 9. Persyaratan system manajemen termasuk hasil penilaian, tidak termasuk |
|---|----------|---|



| | | |
|--|--|---|
| Disiapkan oleh: | | Diperiksadan Disahkan Oleh: |
| Manajer Mutu | | Manager Sertifikasi |
|  <u>Niken Karsiati</u> Tanda tangan |  <u>Lies Susilaning Sri Hastuti</u> Tanda tangan |  <u>Eryzal Kristiawan Chandra</u> Tanda tangan |




| | | | |
|---|--|-----------------|------------------|
|  | SYARAT KETENTUAN SERTIFIKASI DAN HAK KEWAJIBAN (USAHA PARIWISATA) | No. Dokumen | DPL.06a LSBMWI |
| | | Terbitan/Revisi | 01/01 |
| | | Tgl. Berlaku | 29 Nopember 2022 |

| NO | FUNGSI PENILAIAN KESESUAIAN | PERSYARATAN |
|----|-----------------------------------|--|
| | | usaha pariwisata hotel, apartemen hotel dan restoran 10. Persyaratan dokumen dan informasi yang tersedia sebagai bahan auditor dalam Menyusun rencana audit 11. Ketidaksesuaian diterbitkan jika dalam pelaksanaan Evaluasi ditemukan adanya kriteria Evaluasi yang tidak terpenuhi terhadap standar yang diacu. 12. Dalam hal ditemukan adanya ketidaksesuaian, auditor mengacu pada kriteria enilaian pemenuhan standar usaha sebagaimana tercantum dalam lampiran permen Parekrif Nomor 4 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Pariwisata |
| 6 | Review dan Penetapan Keputusan | 1. Reviu dilakukan terhadap hasil Evaluasi Usaha Pariwisata sebelum dilaksanakan Pengambilan Keputusan Sertifikasi. 2. Reviu terhadap hasil Evaluasi dilakukan oleh orang atau sekelompok orang (yang tidak terlibat dalam proses Evaluasi) dan ditugaskan oleh LSU Bidang Pariwisata untuk memberikan rekomendasi berdasarkan bukti-bukti obyektif yang telah diperoleh dari proses Sertifikasi; 3. Rekomendasi berdasarkan hasil review merupakan usulan penetapan bidang dan/atau jenis kegiatan Usaha Pariwisata Penetapan Keputusan Sertifikasi 4. Penetapan Keputusan Sertifikasi dilakukan berdasarkan rekomendasi tim Evaluasi yang disampaikan kepada Pengambil Keputusan; 5. Pengambil Keputusan Sertifikasi dilakukan oleh orang atau sekelompok orang yang tidak terlibat dalam proses audit. 6. Rekomendasi untuk keputusan Sertifikasi berdasarkan hasil review yang didokumentasikan. 7. LSU Bidang Pariwisata memberitahu organisasi manajemen Usaha Pariwisata terkait alasan penundaan atau tidak memberikan keputusan Sertifikasi dan menyampaikan penjelasan atas keputusan tersebut; 8. Apabila keputusan Sertifikasi tidak sesuai dengan permohonan yang diajukan, maka pemohon dapat mengajukan permohonan kembali. |
| 7 | Penerbitan sertifikat | 1. Penerbitan sertifikat dilakukan oleh LS UHK (LS BMWI) selambat – lambatnya 7 (tujuh) hari kerja setelah tanggal penetapan keputusan sertifikasi 2. Sertifikat Multi site juga berlaku untuk Usaha Pariwisata cabang yang diajukan; 3. Sertifikat Standar Usaha 4. Sertifikat kesesuaian paling sedikit memenuhi : |

| | | | |
|---|--|---|--|
| Disiapkanoleh: | | Diperiksadan Disahkan Oleh: | |
| Manajer Mutu | | Manager Sertifikasi | |
|  <u>Niken Karsiyati</u> Tanda tangan |  <u>Lies Susilaning Sri Hastuti</u> Tanda tangan |  <u>Eryzal Kristiawan Chandra</u> Tanda tangan | |




| | | | |
|---|--|-----------------|------------------|
|  | SYARAT KETENTUAN SERTIFIKASI DAN HAK KEWAJIBAN (USAHA PARIWISATA) | No. Dokumen | DPL.06a LSBMWI |
| | | Terbitan/Revisi | 01/01 |
| | | Tgl. Berlaku | 29 Nopember 2022 |

| NO | FUNGSI PENILAIAN KESESUAIAN | PERSYARATAN |
|----|-----------------------------------|--|
| | | <p>a) nomor sertifikat atau identifikasi unik lainnya; b) nomor atau identifikasi penyelenggaraan Sertifikasi; c) nama dan alamat LSU Bidang Pariwisata; d) nama dan alamat Usaha Pariwisata; e) pernyataan kesesuaian dengan persyaratan Usaha Pariwisata sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bidang Standar Usaha Pariwisata. f) tanggal keputusan dan penerbitan sertifikat; g) tanda tangan yang mengikat secara hukum dari personel yang bertindak atas nama LSU Bidang Pariwisata; h) penandaan/Pencantuman Logo pada Sertifikat; i) kode risiko, (03 untuk usaha risiko Tinggi, 02 untuk usaha risiko menengah tinggi, dan 01 untuk usaha berisiko menengah rendah) dan kode KBLI. j) Logo Kementerian</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>k) Logo Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif untuk sertifikat yang menggunakan narasi bahasa Indonesia atau bahasa Inggris. Penempatan Logo Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif disebelah kiri atas sertifikat. Penggunaan Logo Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif</p> <p>l) Simbol KAN</p> <div style="text-align: right;"> <p>XXX-YYY-IDN</p>  <p>gunaan symbol akreditasi KAN sesuai dengan KAN 0-03 tentang penggunaan symbol Akreditasi KAN</p> </div> |

| | | | |
|---|--|---|--|
| Disiapkanoleh: | | Diperiksadan Disahkan Oleh: | |
| Manajer Mutu | | Manager Sertifikasi | |
|  <u>Niken Karsati</u> Tanda tangan |  <u>Lies Susilaning Sri Hastuti</u> Tanda tangan |  <u>Eryzal Kristiawan Chandra</u> Tanda tangan | |




| | | | |
|---|--|-----------------|------------------|
|  | SYARAT KETENTUAN SERTIFIKASI DAN HAK KEWAJIBAN (USAHA PARIWISATA) | No. Dokumen | DPL.06a LSBMWI |
| | | Terbitan/Revisi | 01/01 |
| | | Tgl. Berlaku | 29 Nopember 2022 |

| NO | FUNGSI PENILAIAN KESESUAIAN | PERSYARATAN |
|----|-----------------------------------|--|
| | | m) Logo LSU bidang pariwisata, penempatan logo LSU bidang pariwisata sesuai dengan kebijakan LSU Bidang Pariwisata. n) Tanggal Penerbitan sertifikat paling lambat 10 hari setelah keputusan sertifikasi. |
| 8 | Surveilans | Survailen dilakukan untuk memastikan bahwa Usaha Pariwisata konsisten menerapkan persyaratan standar dan persyaratan Sertifikasi. <ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh Usaha Pariwisata dalam kegiatan Evaluasi yang dilakukan oleh LSU Bidang Pariwisata yaitu Sarana, Organisasi dan SDM, persyaratan pelayanan, persyaratan produk usaha dan persyaratan sistem manajemen termasuk hasil penilaian dengan memperhatikan tingkat risiko Usaha Pariwisata; 2. Survailen dilaksanakan terhitung sejak keputusan Sertifikasi ditetapkan oleh LSU Bidang Pariwisata; 3. Frekuensi pelaksanaan survailans terhadap Usaha Pariwisata yang berisiko menengah tinggi dan berisiko tinggi, mengacu pada lampiran Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata; 4. Frekuensi pelaksanaan survailan terhadap Usaha Pariwisata yang berisiko menengah rendah mengacu pada Standar Usaha Pariwisata berisiko menengah rendah sesuai dengan peraturan perundang-undangan |
| 9 | Transfer Sertifikasi | Transfer Sertifikasi dilakukan terhadap Usaha Pariwisata yang disebabkan oleh: <ol style="list-style-type: none"> 1) karena putusnya kerjasama kedua belah pihak 2) status akreditasi LSU Bidang Pariwisata dicabut, Usaha Pariwisata dapat berpindah ke LSU Bidang Pariwisata yang lain; 3) transfer sertifikat harus menjamin terjaganya integritas dan kredibilitas Sertifikasi; 4) apabila kemudian hari terjadi transfer sertifikat terjadi karena persaingan tidak sehat atau tidak terjaga kredibilitas dan integritas Sertifikasi maka Kementerian menyampaikan keluhan kepada KAN atas kinerja LSU Bidang Pariwisata penerima transfer sertifikat untuk ditindaklanjuti sesuai dengan mekanisme yang berlaku di KAN; 5) alasan untuk tidak melakukan Evaluasi lapangan harus dijustifikasi dan didokumentasikan apabila Usaha Pariwisata penerima tidak dapat informasi yang memadai dari LSU Bidang Pariwisata penerbit sertifikat asal, maka Evaluasi lapangan harus dilakukan oleh LSU Bidang Pariwisata penerima. 6) terjadinya putus hubungan kerjasama antara Pelaku Usaha Pariwisata dan LSU Bidang Pariwisata, maka Pelaku Usaha Pariwisata wajib |

| | | | |
|---|--|---|--|
| Disiapkan oleh: | | Diperiksadan Disahkan Oleh: | |
| Manajer Mutu | | Manager Sertifikasi | |
|  <u>Niken Karsiyati</u> Tanda tangan |  <u>Lies Susilaning Sri Hastuti</u> Tanda tangan |  <u>Eryzal Kristiawan Chandra</u> Tanda tangan | |




| | | | |
|---|--|-----------------|------------------|
|  | SYARAT KETENTUAN SERTIFIKASI DAN HAK KEWAJIBAN (USAHA PARIWISATA) | No. Dokumen | DPL.06a LSBMWI |
| | | Terbitan/Revisi | 01/01 |
| | | Tgl. Berlaku | 29 Nopember 2022 |

| NO | FUNGSI PENILAIAN KESESUAIAN | PERSYARATAN |
|----|---|---|
| | | <p>menyampaikan salinan laporan audit terakhir dan sertifikat yang dimiliki kepada LSU Bidang Pariwisata lain yang terkait;</p> <p>7) LSU Bidang Pariwisata yang status akreditasinya dicabut wajib menyerahkan laporan hasil Evaluasi dan sertifikat Usaha Pariwisata yang akan disertifikasi oleh LSU Bidang Pariwisata lain yang terkait;</p> <p>8) mekanisme transfer mengacu kepada International Accreditation Forum Mandatory Document (IAF MD 02). Batas maksimal transfer audit 6 (enam) bulan sejak akreditasi LSU Bidang Pariwisata dicabut, jika melebihi 6 (enam) bulan maka dilakukan Sertifikasi awal.</p> |
| 10 | Perubahan yang mempengaruhi Sertifikasi | <p>Setiap Sertifikasi dapat berubah dengan penambahan atau pengurangan ruang lingkup atau kegiatan tertentu. Perubahan ruang lingkup Sertifikasi akan ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur LSU Bidang Pariwisata yang mengeluarkan sertifikat.</p> <p>1) Hal-hal yang menyebabkan terjadinya perubahan Sertifikasi mencakup, tetapi tidak terbatas pada:</p> <p>a) Adanya Perubahan Kebijakan, Antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perubahan regulasi - Perubahan skema Sertifikasi - Perubahan Standara Usaha Pariwisata; dan/atau <p>b) Adanya Perubahan internal di Usaha Pariwisata</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perubahan pemilik saham - Perubahan personil - Perubahan Lokasi; dan/atau <p>c) Adanya Perubahan di Internal LSU Bidang Pariwisata</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perubahan persyaratan skema sertifikasi - Perubahan standar - Perubahan personil inti; dan/atau <p>2) dalam hal terdapat dalam hal terjadinya perubahan sertifikat yang dikarenakan perubahan internal di Usaha Pariwisata, Usaha Pariwisata melaporkan setiap perubahan yang terjadi kepada LSU Bidang Pariwisata;</p> <p>3) ketentuan peraturan perundang- undangan di bidang Usaha Pariwisata, Kementerian akan mengubah ketentuan dalam peraturan ini dan bersama KAN menetapkan masa transisi penerapannya.</p> <p>4) LSU Bidang Pariwisata dapat secara aktif mengkonfirmasi ada tidaknya perubahan sertifikat Usaha Pariwisata;</p> <p>5) LSU Bidang Pariwisata menindaklanjuti setiap perubahan yang diajukan oleh Usaha Pariwisata sesuai dengan mekanisme yang dimiliki oleh LSU Bidang Pariwisata.</p> <p>6) atas dasar permohonan Usaha Pariwisata, LSU Bidang Pariwisata</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| Disiapkan oleh: | | Diperiksadan Disahkan Oleh: | |
| Manajer Mutu | | Manager Sertifikasi | |
|  <u>Niken Karsiati</u> Tanda tangan |  <u>Lies Susilaning Sri Hastuti</u> Tanda tangan |  <u>Eryzal Kristiawan Chandra</u> Tanda tangan | |




| | | | |
|---|--|-----------------|------------------|
|  | SYARAT KETENTUAN SERTIFIKASI DAN HAK KEWAJIBAN (USAHA PARIWISATA) | No. Dokumen | DPL.06a LSBMWI |
| | | Terbitan/Revisi | 01/01 |
| | | Tgl. Berlaku | 29 Nopember 2022 |

| NO | FUNGSI PENILAIAN KESESUAIAN | PERSYARATAN |
|----|-----------------------------------|---|
| | | menerbitkan sertifikat kesesuaian baru untuk pengurangan maupun penambahan ruang lingkup sertitikat Usaha Pariwisata. |
| 11 | Keluhan dan Banding | <p>Keluhan dan banding disampaikan oleh Usaha Pariwisata atau pihak yang berkepentingan kepada LSU Bidang Pariwisata jika terdapat ketidakpuasan atau ketidakberterimaan dari proses Sertifikasi.</p> <p>1) Keluhan</p> <ul style="list-style-type: none"> a) LSU Bidang Pariwisata harus memiliki proses terdokumentasi untuk menerima, mengevaluasi dan membuat keputusan tentang keluhan b) prosedur proses penanganan keluhan harus dapat diakses publik; c) LSU Bidang Pariwisata yang menerima keluhan harus bertanggungjawab mengumpulkan dan memverifikasi seluruh informasi penting untuk memvalidasi keluhan; d) LSU Bidang Pariwisata harus memberitahu diterimanya permohonan keluhan dan harus memberikan laporan kemajuan dan hasilnya kepada pemohon keluhan. <p>2) Banding</p> <ul style="list-style-type: none"> a) LSU Bidang Pariwisata harus memiliki proses terdokumentasi untuk menerima, mengevaluasi dan membuat keputusan tentang banding; b) prosedur proses penanganan banding harus dapat diakses oleh publik; c) LSU Bidang Pariwisata harus memberikan pernyataan resmi kepada pemohon banding pada akhir proses penanganan banding; d) LSU Bidang Pariwisata harus bertanggungjawab atas seluruh keputusan di semua tingkat proses penanganan banding dan menjamin bahwa personel yang terlibat dalam proses penanganan banding berbeda dengan personel yang melaksanakan audit dan yang membuat keputusan Sertifikasi; e) pengajuan, investigasi dan keputusan banding harus tidak menghasilkan tindakan diskriminasi terhadap pemohon banding; f) LSU Bidang Pariwisata memberitahukan secara resmi kepada pemohon banding pada akhir proses penanganan banding. |
| 14 | Informasi Masyarakat | <p>LSUP BMWI (LS BMWI) menginformasikan hasil setifikasi melalui website :</p> <p>www.lsupariwisata.com</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| Disiapkanoleh: | | Diperiksadan Disahkan Oleh: | |
| Manajer Mutu | | Manager Sertifikasi | |
|  <u>Niken Karsiaty</u> Tanda tangan |  <u>Lies Susilaning Sri Hastuti</u> Tanda tangan |  <u>Eryzal Kristiawan Chandra</u> Tanda tangan | |

| | | | |
|---|--|-----------------|------------------|
|  | SYARAT KETENTUAN SERTIFIKASI DAN HAK KEWAJIBAN (USAHA PARIWISATA) | No. Dokumen | DPL.06a LSBMWI |
| | | Terbitan/Revisi | 01/01 |
| | | Tgl. Berlaku | 29 Nopember 2022 |

| A. Hak dan Kewajiban Usaha Pariwisata | |
|--|---|
| I | Hak Usaha Pariwisata |
| | 1. Menerima pelaksanaan proses sertifikasi dari LSUP BMWI |
| | 2. Mendapatkan pelayanan informasi dari √ |
| | 3. Menggunakan logo LSUP BMWI sesuai aturan yang ditetapkan selama masa sertifikasi berlaku |
| | 4. Mengajukan banding apabila hasil keputusan sertifikasi dari LSUP BMWI tidak memuaskan |
| | 5. USAHA PARIWISATA atau PIHK akan ditransfer ke LSUP lain apabila status akreditasi LSUP BMWI dicabut oleh KAN. |
| | 6. Menyetujui atau menolak jadwal pelaksanaan maupun tim evaluator untuk evaluasi lapangan yang ditetapkan oleh LSUP BMWI |
| | 7. Informasi Usaha Pariwisata dijaga kerahasiaannya oleh LSUP BMWI |
| | 8. Menerima sertifikat hasil evaluasi yang dilaksanakan LSUP BMWI sesuai keputusan yang ditetapkan |
| II | Kewajiban USAHA PARIWISATA atau PIHK |
| | 1. Memenuhi ketentuan persyaratan sertifikasi yang ditetapkan oleh LSUP BMWI |
| | 2. Menandatangani surat perjanjian kontrak sertifikasi dengan LSUP BMWI |
| | 3. Membayar biaya sertifikasi sesuai dengan besaran dan waktu yang telah disepakati |
| | 4. Mematuhi ketentuan penggunaan Logo LSUP BMWI. |
| | 5. Menciptakan suasana yang kondisional selama proses evaluasi lapangan dilaksanakan |
| | 6. Memberikan informasi sejujurnya kepada tim evaluator yang ditetapkan LSUP BMWI selama pelaksanaan evaluasi lapangan |
| | 7. Menjaga kerahasiaan atas hasil evaluasi, informasi LSUP BMWI dan Tim Auditor yang ditugaskan |
| | 8. Melakukan perbaikan seluruh ketidaksesuaian yang ditemukan tepat waktu dan menyerahkan hasilnya kepada LSUP BMWI |
| | 9. Surveilen terhadap Usaha Pariwisata dilakukan 1 (satu) kali selama masa sertifikat berlaku |

| | | | |
|---|--|---|--|
| Disiapkanoleh: | | Diperiksadan Disahkan Oleh: | |
| Manajer Mutu | | Manager Sertifikasi | |
|  <u>Niken Karsati</u> Tanda tangan |  <u>Lies Susilaning Sri Hastuti</u> Tanda tangan |  <u>Eryzal Kristiawan Chandra</u> Tanda tangan | |

| | | | |
|---|--|-----------------|------------------|
|  | SYARAT KETENTUAN SERTIFIKASI DAN HAK KEWAJIBAN (USAHA PARIWISATA) | No. Dokumen | DPL.06a LSBMWI |
| | | Terbitan/Revisi | 01/01 |
| | | Tgl. Berlaku | 29 Nopember 2022 |

| | |
|--|---|
| | 10. PPIU yang telah memenuhi perijinan sebagai PIHK, surveilen dilakukan bersama – sama dalam 1 (satu) waktu |
| | 11. Surveilen dilakukan paling cepat 28 (dua puluh delapan) bulan atau paling lambat 32 (tiga puluh dua) bulan setelah tanggal keputusan sertifikasi. |




Hak dan Kewajiban LSUP BMWI

I Hak LSUP BMWI

1. Menerima berkas persyaratan yang diberikan oleh Usaha Pariwisata
2. Menerima surat perjanjian kontrak sertifikasi yang sudah ditandatangani oleh Usaha Pariwisata
3. Menerima biaya sertifikasi sesuai dengan besaran dan waktu pembayaran yang telah disepakati
4. Menetapkan dan/atau mengganti Tim Evaluator yang ditugaskan
5. Mendapatkan suasana yang kondisional selama proses evaluasi lapangan yang dilaksanakan di Usaha Pariwisata bagi Tim Evaluator yang ditugaskan.
6. Meminta atau menerima berkas/informasi yang dibutuhkan untuk keperluan sertifikasi
7. Menggunakan logo Usaha Pariwisata untuk keperluan dokumentasi kegiatan sertifikasi
8. Memberikan jawaban, penanganan keluhan dan penanganan banding sesuai dengan prosedur yang digunakan oleh LSUP BMWI




II Kewajiban LSUP BMWI

1. Memberikan pelayanan sertifikasi kepada Usaha Pariwisata sesuai dengan prosedur yang ditetapkan
2. Melakukan evaluasi secara objektif dan professional sesuai dengan prosedur, program dan rencana evaluasi yang telah diinformasikan kepada Usaha Pariwisata
3. Menjaga kerahasiaan Usaha Pariwisata, baik bersifat data, proses, maupun personal
4. Menanggapi keluhan dan banding yang diajukan oleh Usaha Pariwisata
5. Memberikan hak penggunaan logo LSUP BMWI kepada Usaha Pariwisata yang sudah disertifikasi
6. Melakukan koreksi/verifikasi tindakan perbaikan yang diajukan Usaha Pariwisata
7. Memberikan sertifikat kepada Usaha Pariwisata yang sudah menutup seluruh perbaikan evaluasi dan dinyatakan lolos pada saat rapat pengambilan keputusan sertifikasi.

| | | | |
|--|--|---|--|
| Disiapkanoleh: | | Diperiksadan Disahkan Oleh: | |
| Manajer Mutu | | Manager Sertifikasi | |
|  <u>Niken Karsiati</u> Tanda tangan |  <u>Lies Susilaning Sri Hastuti</u> Tanda tangan |  <u>Eryzal Kristiawan Chandra</u> Tanda tangan | |

| | | | |
|---|--|-----------------|------------------|
|  | SYARAT KETENTUAN SERTIFIKASI DAN HAK KEWAJIBAN (USAHA PARIWISATA) | No. Dokumen | DPL.06a LSBMWI |
| | | Terbitan/Revisi | 01/01 |
| | | Tgl. Berlaku | 29 Nopember 2022 |

| |
|--|
| 8. Melakukan transfer sertifikat kepada Usaha pariwisata apabila status akreditasi LSUP BMWI dicabut oleh KAN. |
|--|

| | | | |
|--|--|---|--|
| Disiapkanoleh: | | Diperiksadan Disahkan Oleh: | |
| Manajer Mutu | | Manager Sertifikasi | |
|  <u>Niken Karsiaty</u> Tanda tangan |  <u>Lies Susilaning Sri Hastuti</u> Tanda tangan |  <u>Eryzal Kristiawan Chandra</u> Tanda tangan | |