



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

---

No.1109, 2014

KEMENPARENKRAF. Penyelenggara. Pertemuan.  
Perjalanan Insentif. Konferensi. Pameran. Usaha.  
Standar.

PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 28 TAHUN 2014

TENTANG

STANDAR USAHA JASA PENYELENGGARAAN PERTEMUAN, PERJALANAN  
INSENTIF, KONFERENSI, DAN PAMERAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 18 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata perlu diatur mengenai Standar Usaha Jasa Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi, dan Pameran;
  - b. bahwa seiring dengan perkembangan pesat Usaha Jasa Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi, dan Pameran dan dalam rangka peningkatan mutu produk, pelayanan dan pengelolaan serta daya saing Usaha Jasa Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi, dan Pameran maka penyelenggaraan Usaha Jasa Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi, dan Pameran wajib memenuhi standar usaha;
  - c. bahwa Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor KM.108/HM.703/MPPT.91

tentang Ketentuan Usaha Jasa Konvensi, Perjalanan Insentif Dan Pameran sudah tidak sesuai dengan perkembangan pariwisata saat ini, sehingga perlu diganti;

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Standar Usaha Jasa Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi, dan Pameran;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
  2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966);
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di bidang Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5311);
  4. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2013 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
  5. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor PM.93/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi, dan Pameran;
  6. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.07/HK.001/MPEK/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif;
  7. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata sebagaimana telah diubah

terakhir dengan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF TENTANG STANDAR USAHA JASA PENYELENGGARAAN PERTEMUAN, PERJALANAN INSENTIF, KONFERENSI, DAN PAMERAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Usaha Pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.
2. Usaha Jasa Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi, dan Pameran, yang selanjutnya disebut Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP, adalah pemberian jasa bagi suatu pertemuan sekelompok orang, penyelenggaraan perjalanan bagi karyawan dan mitra usaha sebagai imbalan atas prestasinya, serta penyelenggaraan pameran dalam rangka penyebarluasan informasi dan promosi suatu barang dan jasa yang berskala nasional, regional, dan internasional.
3. Standar Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP adalah rumusan kualifikasi dan/atau klasifikasi Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP yang mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP.
4. Sertifikasi Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP adalah proses pemberian Sertifikat kepada Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP untuk mendukung peningkatan mutu produk, pelayanan dan pengelolaan Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP melalui audit pemenuhan Standar Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP.
5. Sertifikat Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP adalah bukti tertulis yang diberikan oleh Lembaga Sertifikasi Usaha Bidang Pariwisata kepada Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP yang telah memenuhi Standar Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP.
6. 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.

7. Pengusaha Pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata.
8. Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggaraan pemerintah daerah.
9. Menteri adalah Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
10. Kementerian adalah Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

#### Pasal 2

Peraturan Menteri ini mengatur dan menetapkan batasan tentang:

- a. persyaratan minimal dalam penyelenggaraan Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP; dan
- b. pedoman *best practices* dalam pelaksanaan sertifikasi Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP.

#### Pasal 3

Ruang lingkup Peraturan Menteri ini meliputi:

- a. penyelenggara Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP;
- b. sertifikat dan sertifikasi Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP;
- c. pembinaan dan pengawasan; dan
- d. sanksi administratif.

### BAB II

#### USAHA JASA PENYELENGGARAAN PIKP

#### Pasal 4

Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP berbentuk badan usaha Indonesia berbadan hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB III

#### SERTIFIKAT DAN SERTIFIKASI

#### USAHA JASA PENYELENGGARAAN PIKP

#### Bagian Kesatu

#### Umum

#### Pasal 5

- (1) Setiap Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP, wajib memiliki Sertifikat Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP, dan melaksanakan Sertifikasi

Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP, berdasarkan persyaratan dan ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini.

- (2) Dalam hal menyangkut usaha mikro, usaha kecil, usaha menengah dan koperasi di bidang Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP, Kementerian dan/atau Pemerintah Daerah dapat memberikan dan/atau mencari dukungan administrasi, kelembagaan dan pendanaan yang bersifat khusus, untuk keperluan kemudahan dalam rangka penerbitan Sertifikat Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP dan/atau pelaksanaan proses Sertifikasi Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP.

#### Pasal 6

- (1) Sertifikasi Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 dilaksanakan dengan mengacu pada Standar Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- (2) Standar Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat persyaratan minimal dan pedoman menyangkut Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP, yang meliputi aspek produk, aspek pelayanan dan aspek pengelolaan.

#### Bagian Kedua

#### Penilaian dan Pelaksanaan Sertifikasi

#### Pasal 7

- (1) Untuk keperluan sertifikasi dan penerbitan Sertifikat Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP, harus dilakukan penilaian terhadap:
  - a. pemenuhan persyaratan dasar; dan
  - b. pemenuhan dan pelaksanaan Standar Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP.
- (2) Persyaratan dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, adalah Tanda Daftar Usaha Jasa Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi, dan Pameran.
- (3) Dalam hal persyaratan dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak terpenuhi, maka sertifikasi tidak dapat dilakukan.
- (4) Pemenuhan dan pelaksanaan standar usaha yang berlaku bagi Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, meliputi aspek:
  - a. produk, yang terdiri dari 2 (dua) unsur dan 8 (delapan) sub unsur;
  - b. pelayanan, yang terdiri dari 1 (satu) unsur dan 8 (delapan) sub unsur;

- c. pengelolaan, yang terdiri dari 4 (empat) unsur dan 18 (delapan belas) sub unsur.

#### Pasal 8

Persyaratan dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) dan ayat (3) tidak diberlakukan bagi Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP yang tergolong usaha mikro dan usaha kecil.

#### Pasal 9

Pengusaha Pariwisata yang tidak memenuhi standar usaha yang berlaku bagi Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (4), tidak dapat mendalilkan diri sebagai Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP.

#### Pasal 10

- (1) Pengusaha Pariwisata yang telah memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (4), dan telah memperoleh Sertifikat Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP, berwenang untuk menyelenggarakan dan dapat mendalilkan diri sebagai Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP.
- (2) Penilaian atas pemenuhan dan pelaksanaan standar usaha yang berlaku bagi Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP dalam rangka sertifikasi dan penerbitan Sertifikat Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP, diselenggarakan oleh LSU Bidang Pariwisata.

#### Pasal 11

- (1) Dalam hal Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) tidak lagi memenuhi dan melaksanakan Standar Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP yang berlaku berdasarkan Sertifikat Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP yang dimilikinya, maka Pengusaha Pariwisata tersebut wajib memenuhi dan/atau memperbaiki kekurangan yang ada dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan, terhitung sejak diketahuinya untuk pertama kali fakta tentang kekurangan dimaksud.
- (2) Apabila setelah lewat jangka waktu 6 (enam) bulan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pengusaha Pariwisata dimaksud tidak dapat memenuhi dan/atau memperbaiki kekurangan yang ada, maka Pengusaha Pariwisata yang bersangkutan dilarang menyelenggarakan Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP.
- (3) Dalam hal sebagaimana dimaksud pada ayat (2), maka Sertifikat Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP yang dimiliki oleh Pengusaha Pariwisata yang bersangkutan menjadi tidak berlaku dan Pengusaha Pariwisata

yang bersangkutan dilarang mendalilkan diri sebagai Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP.

### Bagian Ketiga Penilaian Mandiri

#### Pasal 12

- (1) Pengusaha Pariwisata dapat melakukan penilaian secara mandiri sebelum pelaksanaan Sertifikasi oleh LSU Bidang Pariwisata.
- (2) Penilaian secara mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak mengurangi kewajiban Pengusaha Pariwisata untuk melaksanakan Sertifikasi, berdasarkan ketentuan dan persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri ini.
- (3) Penilaian secara mandiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada Standar Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

### BAB IV

#### PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

#### Pasal 13

Kementerian dan Pemerintah Daerah melaksanakan pembinaan dan pengawasan dalam rangka penerapan Standar Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 14

- (1) Menteri/Gubernur/Bupati/Walikota melakukan pembinaan dalam rangka penerapan Standar Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP sesuai kewenangannya.
- (2) Pembinaan yang dilakukan oleh Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup sosialisasi dan advokasi.
- (3) Pembinaan yang dilakukan oleh Gubernur sebagaimana dimaksud ayat (1) mencakup pelaksanaan bimbingan teknis penerapan Standar Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP bagi Pengusaha Pariwisata.
- (4) Pembinaan yang dilakukan oleh Bupati/Walikota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain melakukan bimbingan teknis penerapan Standar Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP dan pelatihan teknis operasional Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP bagi tenaga kerja Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP.

## Pasal 15

- (1) Menteri/Gubernur/Bupati/Walikota melakukan pengawasan penerapan dan pemenuhan Standar Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP sesuai kewenangannya.
- (2) Pengawasan yang dilakukan oleh Menteri sebagaimana dimaksud ayat (1) melalui evaluasi penerapan Standar Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP.
- (3) Pengawasan yang dilakukan oleh Gubernur sebagaimana dimaksud ayat (1) melalui evaluasi laporan kegiatan penerapan Standar Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP di wilayah kerja.
- (4) Bupati/Walikota melakukan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui evaluasi terhadap Persyaratan Dasar, dan kepemilikan Sertifikat Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP.

## BAB V

## SANKSI ADMINISTRATIF

## Pasal 16

- (1) Setiap Pengusaha Pariwisata yang tidak melaksanakan dan/atau melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1), dan Pasal 11, dapat dikenakan sanksi administratif.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berupa:
  - a. teguran tertulis;
  - b. pembatasan kegiatan Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP; dan
  - c. pembekuan atau pencabutan Tanda Daftar Usaha Pariwisata.
- (3) Sanksi administratif berupa teguran tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan paling sedikit sebanyak 3 (tiga) kali dan dilaksanakan secara patut dan tertib, dengan selang waktu di antara masing-masing teguran tertulis paling cepat selama 30 (tiga puluh) hari kerja, dan harus dikenakan sebelum sanksi-sanksi administrasi yang lain dikenakan.
- (4) Pembatasan kegiatan Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, dikenakan apabila Pengusaha Pariwisata tidak mematuhi teguran tertulis ketiga dan jangka waktu selang sebagaimana dimaksud pada ayat (3) selama paling cepat 30 (tiga puluh) hari kerja, sudah terlampaui.
- (5) Pembekuan atau pencabutan Tanda Daftar Usaha Pariwisata sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, dikenakan apabila Pengusaha Pariwisata tidak mematuhi teguran tertulis ketiga dan telah lewat jangka waktu selama paling cepat selama 60 (enam puluh) hari kerja, dihitung sejak tanggal teguran tertulis ketiga dikenakan.



## BAB VI KETENTUAN PERALIHAN

### Pasal 17

Dalam hal Pemerintah Daerah belum dapat menyelenggarakan dan menerbitkan Tanda Daftar Usaha Jasa Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi, dan Pameran, pada saat berlakunya Peraturan Menteri, maka

pemenuhan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Menteri ini dapat dilakukan dalam bentuk surat keterangan atau rekomendasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah.

### Pasal 18

Pengusaha Pariwisata wajib memiliki Sertifikat Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP dan melaksanakan Sertifikasi Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP berdasarkan Peraturan Menteri ini, dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Menteri ini.

### Pasal 19

- (1) Dalam hal Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP termasuk dalam kategori usaha mikro, usaha kecil, usaha menengah, dan koperasi, maka standar usaha yang diatur dalam Peraturan Menteri ini tidak wajib diterapkan sebelum lewat jangka waktu 4 (empat) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Menteri ini.
- (2) Sebelum lewat jangka waktu 4 (empat) tahun terhitung sejak berlakunya Peraturan Menteri ini, Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP yang termasuk dalam kategori sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat meminta dilakukan sertifikasi terhadap Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKPnya secara sukarela berdasarkan Peraturan Menteri ini.
- (3) Sertifikat Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP yang diterbitkan berdasarkan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memiliki kekuatan yang sama seperti Sertifikat Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP yang diterbitkan apabila penerapan standar usaha telah diwajibkan.
- (4) Terhadap Usaha Jasa Penyelenggaraan PIKP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pembinaan agar mampu memenuhi persyaratan sertifikasi.

BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor KM.108/HM.703/MPPT.91 tentang Ketentuan Usaha Jasa Konvensi, Perjalanan Insentif Dan Pameran, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 21

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 18 Juli 2014  
MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI  
KREATIF  
REPUBLIK INDONESIA,

MARI ELKA PANGESTU

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 22 Agustus 2014  
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

AMIR SYAMSUDIN

## LAMPIRAN

PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN  
EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 28 TAHUN 2014

## TENTANG

STANDAR USAHA JASA PENYELENGGARAAN  
PERTEMUAN, PERJALANAN INSENTIF,  
KONFERENSI, DAN PAMERANSTANDAR USAHA JASA PENYELENGGARAAN PERTEMUAN,  
PERJALANAN INSENTIF, KONFERENSI, DAN PAMERAN

NO	ASPEK	UNSUR	NO	SUB UNSUR
I.	PRODUK	A. Penyelenggaraan Kegiatan	1.	Mencakup minimal 2 (dua) jenis kegiatan dari jenis kegiatan sebagai berikut: a. pertemuan; b. perjalanan insentif; c. konferensi; d. pameran.
			2.	Tersedianya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sesuai bidangnya.
		B. Fasilitas Penunjang	3.	Ketersediaan tempat dan/atau gedung ( <i>venue</i> ) penyelenggaraan, sesuai dengan jenis kegiatan.
			4.	Ketersediaan kendaraan, sesuai dengan jenis kegiatan.
			5.	Ketersediaan konsumsi, sesuai dengan jenis kegiatan.
			6.	Ketersediaan akomodasi, sesuai dengan jenis kegiatan.
			7.	Ketersediaan media dokumentasi, sesuai dengan jenis kegiatan.
			8.	Pengurusan perizinan dan koordinasi dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

NO	ASPEK	UNSUR	NO	SUB UNSUR
II.	PELAYANAN	Prosedur Operasional Standar ( <i>Standard Operating Procedure</i> )	1.	Penerimaan dan pemberian informasi melalui telepon, faksimili dan/atau email, mengenai penyelenggaraan kegiatan.
			2.	Penyusunan dan penyampaian perencanaan penyelenggaraan kegiatan.
			3.	Pelaksanaan penyelenggaraan kegiatan.
			4.	Penyusunan dan penyampaian laporan, hasil evaluasi, dan rekomendasi.
			5.	Penyusunan dan pembuatan proposal dan perjanjian kerjasama dengan pihak yang berkepentingan dengan penyelenggaraan kegiatan.
			6.	Pelayanan keamanan selama pelaksanaan penyelenggaraan kegiatan.
			7.	Pelayanan kesehatan selama pelaksanaan penyelenggaraan kegiatan.
			8.	Penanganan keluhan pelanggan.
III.	PENGELOLAAN	A. Organisasi	1.	Profil perusahaan yang terdiri atas: a. visi dan misi; b. struktur organisasi yang lengkap dan terdokumentasi; c. uraian tugas dan fungsi yang lengkap untuk setiap jabatan dan terdokumentasi.
			2.	Dokumen Prosedur Operasional Standar ( <i>Standard Operating Procedure</i> ) dan/atau petunjuk pelaksanaan kerja.
			3.	Rencana usaha yang lengkap, terukur dan terdokumentasi.
			4.	Perjanjian Kerja Bersama (PKB) atau Peraturan Perusahaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan terdokumentasi.
		B. Manajemen	5.	Pelaksanaan program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) yang terdokumentasi.

NO	ASPEK	UNSUR	NO	SUB UNSUR
		C. Sumber Daya Manusia	6.	Pelaksanaan evaluasi kinerja manajemen yang terdokumentasi.
			7.	Memiliki program pelatihan peningkatan kompetensi.
			8.	Memiliki perencanaan dan pengembangan karir.
			9.	Pelaksanaan evaluasi kinerja karyawan secara berkala dan terdokumentasi.
		D. Sarana Prasarana	10.	Ruang kantor yang dilengkapi peralatan dan perlengkapan dengan sistem pencahayaan dan sirkulasi udara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
			11.	Ketersediaan ruang untuk pelayanan/penerimaan pelanggan ( <i>customer service</i> ).
			12.	Peralatan komunikasi yang terdiri dari telepon, faksimili, dan/atau fasilitas internet.
			13.	Papan nama dengan tulisan yang terbaca dan dipasang pada tempat yang terlihat dengan jelas.
			14.	Peralatan Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K) dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
			15.	Toilet pria dan wanita yang terpisah dengan sirkulasi dan pencahayaan udara yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
			16.	Instalasi listrik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
			17.	Ruang atau tempat ibadah dengan kelengkapannya, bagi karyawan.
			18.	Gudang.

KREATIF  
REPUBLIK INDONESIA,

MARI ELKA PANGESTU