



PT TAMAN WISATA CANDI  
BOROBUDUR, PRAMBANAN &  
RATU BOKO (Persero)

## STANDAR PELAYANAN MINIMAL

Lampiran Keputusan Direksi PT TWC (Persero) Nomor: 19/DIREKSI/2018,  
Tanggal 31 Oktober 2018

PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko (Persero)  
Jalan Raya Yogya – Solo KM 16, Prambanan – Yogyakarta 55571  
Telepon: +62 2714 496 402, 496, 406. Fax: +62 274 496 404  
Email: [info@borobudurpark.co.id](mailto:info@borobudurpark.co.id) Home Page: [www.borobudurpark.com](http://www.borobudurpark.com)

# STANDAR PELAYANAN MINIMAL

Lampiran Keputusan Direksi PT TWC (Persero) Nomor: 19/DIREKSI/2018,  
Tanggal 31 Oktober 2018

PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko (Persero)

---

Konsultan / Bimbingan Teknis (Bimtek):  
Pusat Penelitian Sistem Mutu dan Teknologi Pengujian  
Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia  
M. Tomtom Makmur, Dianita Adiwiryo

## Kata Pengantar

Sebagai Badan Usaha Milik Negara Penyelenggara Pelayanan Publik, PT TWC - Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko (Persero) memiliki peranan penting dan strategis dalam mengemban misi negara, di antaranya aktif dalam Mewujudkan Kepuasan Masyarakat dan Meningkatkan Martabat Bangsa.

Dalam Mewujudkan Kepuasan Masyarakat, PT TWC (Persero) menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan kepariwisataan yang dibutuhkan masyarakat selaku Wisatawan Nusantara dari berbagai daerah di seluruh wilayah Indonesia, sehingga memberikan dampak manfaat terhadap peningkatan kepuasan lahir dan batin masyarakat. Dalam Meningkatkan Martabat Bangsa, PT TWC (Persero) berperan dalam penyelenggaraan layanan kepariwisataan serta jasa terkait lainnya untuk para Wisatawan Asing serta dalam kegiatan berkelas internasional yang dihadiri oleh para delegasi berbagai negara.

Mengingat posisi yang penting dan strategis tersebut, sehingga tidak ada pilihan lain bagi PT TWC (Persero) untuk tetap berkomitmen dalam melakukan berbagai peningkatan kinerja secara berkelanjutan, terutama dalam penyelenggaraan pelayanan bidang kepariwisataan dan layanan terkait lainnya, agar selalu memenuhi hak – hak bagi para pelanggan dan stakeholder, guna memperoleh kepuasan maksimal, dengan tetap memperhatikan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengikat PT TWC (Persero), khususnya dalam bidang pelayanan publik.

Komitmen PT TWC (Persero) tersebut di atas, kami wujudkan secara nyata dalam penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Maklumat Pelayanan, yang disusun berdasarkan ketentuan dalam UU Nomor 25

Tahun 1999 Tentang Pelayanan Publik dan peraturan perundang-undangan terkait lainnya, terutama di bidang Kepariwisata dan Perlindungan Konsumen.

Dalam proses penyusunan SPM ini, PT TWC (Persro) telah membahas bersama dengan perwakilan masyarakat/ pihak terkait untuk mendapatkan masukan, kritik dan saran-saran bermanfaat yang telah kami akomodasikan ke dalam penetapan dan penerapan SPM PT TWC (Persero) ini. Namun demikian, kami masih tetap terbuka untuk melakukan peningkatan kualitas dan efektivitas SPM ini melalui berbagai saluran komunikasi sebagaimana dituangkan dalam SPM ini.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan aktif dalam proses penyusunan, penetapan, dan penerapan SPM ini hingga terselesaikannya SPM ini.

Yogyakarta, 31 Oktober 2018

PT Taman Wisata Candi Borobur, Prambanan &  
Ratu Boko (Persero)

Direktur Utama,

Edy Setijono

# MAKLUMAT PELAYANAN

PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko (Persero)

---

Seluruh Jajaran Direksi dan Karyawan

PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko (Persero)

menyatakan dengan sesungguhnya

kesanggupan menerapkan Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan

secara konsisten, serta bersedia menerima segala konsekuensinya

apabila tidak memenuhi kewajiban sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Yogyakarta, 31 Oktober 2018

PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko (Persero)

Direktur Utama,

Edy Setijono

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	3
MAKLUMAT PELAYANAN .....	5
DAFTAR ISI .....	6
BAB I .....	9
PENDAHULUAN .....	9
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>9</b>
<b>B. Maksud dan Tujuan.....</b>	<b>14</b>
<b>C. Ruang Lingkup Pelayanan.....</b>	<b>14</b>
<b>D. Komponen Pelaksanaan Standar Pelayanan.....</b>	<b>15</b>
BAB II .....	17
PENGERTIAN, PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN .....	17
<b>A. Pengertian.....</b>	<b>17</b>
<b>B. Prinsip Standar Pelayanan.....</b>	<b>21</b>
<b>C. Komponen Standar Pelayanan .....</b>	<b>22</b>

BAB III .....	25
IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI .....	25
A. Dasar Hukum.....	25
B. Tugas dan Fungsi Dalam Penyelenggaraan Jenis Pelayanan .....	28
C. Layanan Utama .....	36
D. Sarana dan Prasarana.....	56
E. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM .....	69
F. Pengawasan Internal.....	73
G. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan .....	75
H. Identifikasi Jaminan Layanan dan Jaminan Keamanan .....	78
I. Identifikasi Aspek Lain.....	78
BAB IV .....	80
STANDAR PELAYANAN MINIMAL .....	80
1. Pelayanan Tiket Destinasi .....	80
2. Pelayanan Sewa Lahan .....	82
3. Pelayanan Atraksi .....	84
4. Pelayanan Wahana Pertunjukan Audio Visual.....	85
5. Pelayanan Restoran .....	86

6.	Pelayanan Camping.....	87
7.	Pelayanan Paket Meeting.....	88
8.	Pelayanan Paket Wisata Terusan .....	89
9.	Pelayanan Outbound .....	90
10.	Pelayanan Prewedding/Sesi Foto dan Shooting .....	91
11.	Pelayanan Pertunjukan Sendratari Ramayana.....	92
12.	Pelayanan Borobudur.....	93
13.	Pelayanan Pertunjukkan Sinema Interaktif .....	94
14.	Pelayanan Museum.....	95
15.	Pelayanan Lunch Family Package .....	95
16.	Pelayanan Lunch Group Package.....	96
17.	Pelayanan Wedding Package.....	97
18.	Pelayanan Pre Wedding Package.....	98
19.	Pelayanan Yoga Package .....	99
BAB V .....		101
PENUTUP.....		101



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko, selanjutnya disebut PT TWC (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1980 Tentang Penyertaan Modal Pemerintah untuk PT TWC (Persero). Sejalan dengan itu, PT TWC (Persero) juga mendapatkan mandat melalui Keputusan Presiden Nomor 1 Tahun 1992 untuk melaksanakan Pengelolaan Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko,serta pengendalian lingkungan kawasannya.

Dalam menjalankan mandat tersebut, PT TWC (Persero) yang bergerak dalam bidang kepariwisataan dan jasa terkait lainnya telah berkontribusi secara nyata dalam melaksanakan Misi Negara, di antaranya:

1. Mewujudkan Kesejahteraan dan Kepuasan Masyarakat

Melalui penyediaan fasilitas dan layanan kepariwisataan yang dibutuhkan masyarakat selaku Wisatawan Nusantara dari berbagai daerah di wilayah Indonesia untuk mewujudkan kesejahteraan dan kepuasan lahir dan batinnya.

2. Meningkatkan Martabat Bangsa

Melalui penyelenggaraan layanan kepariwisataan serta jasa terkait lainnya untuk para Wisatawan Asing, dan kegiatan berkelas internasional yang dihadiri oleh delegasi berbagai negara.

Mengingat posisi dan peranannya yang sangat penting dan strategis tersebut, PT TWC (Persero) berkomitmen melakukan peningkatan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan dan stakeholder, dengan tetap taat azas terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, di antaranya yang

berkaitan dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Perwujudan ketaat-azasan tersebut, PT TWC (Persero) melaksanakan UU Nomor 25 Tahun 1999 Tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa setiap Instansi, Korporasi, BUMN dan Organisasi lainnya yang menyelenggarakan Pelayanan Publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.

Standar Pelayanan Minimal, selanjutnya disingkat SPM yang ditetapkan PT TWC (Persero) ini bertujuan pula untuk memenuhi hak para wisatawan, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 20 UU Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, bahwa Setiap wisatawan berhak memperoleh:

- a. informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata;
- b. pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar;
- c. perlindungan hukum dan keamanan;
- d. pelayanan kesehatan;
- e. perlindungan hak pribadi; dan
- f. perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi.

SPM PT TWC (Persero) ini pun sesuai dengan Pasal 8 Ayat (1) butir a UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan latar belakang dan pertimbangan tersebut di atas, penyusunan SPM PT TWC (Persero) ini telah sesuai dengan ketentuan UU Nomor 25 Tahun 1999 Tentang Pelayanan Publik dan peraturan di bawahnya, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Penetapan Tujuan Penyusunan SPM, telah ditetapkan sebagai KPI – Key Performance Indicator PT TWC (Persero) Tahun 2018
2. Perumusan dan Penyusunan SPM PT TWC (Persero) dilaksanakan pada bulan September - Oktober 2018 sesuai dengan ketentuan-ketentuan siklus penyusunan SPM, di antaranya melakukan pembahasan Rancangan SPM bersama masyarakat/ pihak terkait.
3. Pembahasan Rancangan SPM PT TWC (Persero) bersama Masyarakat dan Pihak Terkait telah dilaksanakan melalui Focus Group Discussion (FGD) pada tanggal 24 Oktober 2018, dengan tujuan untuk membangun kesamaan persepsi dalam penerapannya, terutama menyangkut kesesuaian antara kebutuhan dan harapan masyarakat/ pihak terkait dengan ketersediaan sumber daya PT TWC (Persero).
4. Hasil pembahasan dengan masyarakat/ pihak terkait telah didokumentasikan ke dalam Dokumen Berita Acara Pembahasan yang ditandatangani bersama oleh Pihak PT TWC (Persero) dengan Wakil Masyarakat/ Pihak Terkait yang disaksikan oleh seluruh peserta FGD (sesuai Daftar Hadir) dan hasilnya diakomodasikan ke dalam penyempurnaan Rancangan SPM.
5. Penyempurnaan Rancangan SPM berdasarkan hasil pembahasan dengan Masyarakat/ Pihak Terkait telah dipublikasikan kepada masyarakat yang lebih luas melalui sarana website PT TWC (Persero) pada tanggal 24 Oktober – 30 Oktober 2018 untuk mendapatkan umpan balik, saran dan masukan sebelum ditetapkan.
6. Berdasarkan langkah-langkah tersebut di atas disertai dengan beberapa penyempurnaan/ penyesuaian, SPM PT TWC (Persero) ini ditetapkan, disahkan, dan dinyatakan berlaku untuk diterapkan secara resmi.
7. Bersamaan dengan penetapan SPM secara resmi, telah ditetapkan pula Maklumat Pelayanan PT TWC (Persero) sebagai Pernyataan Janji yang mengikat Seluruh Jajaran Direksi dan Karyawan PT TWC (Persero) dalam menjamin penerapan SPM ini secara konsisten dan penuh tanggung jawab.

Penetapan dan penerapan SPM TWC (Persero) ini, pada dasarnya merupakan perwujudan Visi, Misi, Tata Nilai dan Budaya Kerja PT TWC (Persero), sebagaimana telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Direksi PT TWC (Persero) Nomor SK.39/DIREKSI/2015, tanggal 10 November 2015, dengan penjelasan, sebagai berikut:

- VISI

Menjadi Perusahaan yang Unggul dan Bersih dalam Pengelolaan dan Pengembangan lingkungan Cagar Budaya, serta Pariwisata yang Selaras dengan Pelestarian Warisan Budaya Bangsa

Perumusan, Penetapan, dan Penerapan Visi PT TWC (Persero) didasarkan kepada pertimbangan-pertimbangan dan masukan yang sejalan dengan tujuan pendirian Perusahaan, yang bermakna sebagai berikut:

a) Menjadi Perusahaan yang Unggul

Memberikan makna yang luas, termasuk didalamnya adalah komitmen untuk menjadi Perusahaan yang terdepan dan bersih serta taat menerapkan asas-asas Good Corporate Governance (GCG);

b) Pengelolaan dan Pengembangan lingkungan Cagar Budaya dan Pariwisata

Merupakan inti bisnis atau Business Core Perusahaan dan pengembangan merupakan bagian dari ruang lingkup bisnis utama Perusahaan;

c) Pengelolaan lingkungan Cagar Budaya

Menunjukkan ruang lingkup area pengembangan yang masih berkaitan dengan bisnis utama;

d) Selaras dengan pelestarian Warisan Budaya Bangsa

Merupakan komitmen Perusahaan dalam melaksanakan kegiatan usahanya, yaitu pelestarian Warisan Budaya Bangsa.

## - MISI

Untuk mencapai visi tersebut di atas, ditetapkan dan diterapkan MISI PT TWC (Persero), sebagai berikut:

- a) Mengelola lingkungan taman sekitar Candi Borobudur, Prambanan, Ratu Boko, dan Cagar Budaya lain selaras dengan upaya pelestariannya;
- b) Meningkatkan nilai Perusahaan secara berkelanjutan dengan mengembangkan industri Pariwisata dan pendukungnya;
- c) Memberikan pelayanan wisata budaya yang berkualitas tinggi dengan mengomunikasikan nilai-nilai luhur Cagar Budaya, melalui pemutaran film pada ruang Audio Visual, Museum dan Perpustakaan;
- d) Pemberdayaan masyarakat lokal dalam pengembangan industri kerakyatan atau industri rumahan (home industry) yang akan berdampak pada pertumbuhan perekonomian di sekitar lingkungan Cagar Budaya.

## - TATA NILAI DAN BUDAYA KERJA PERUSAHAAN

Untuk memastikan pencapaian Visi dan Misi dalam menjalankan tugas dan fungsi perusahaan, seluruh jajaran Direksi dan Karyawan PT TWC (Persero) menerapkan Tata Nilai dan Budaya Kerja “Sigap, Mumpuni, Integritas, Loyalitas, Empati”, yang disingkat dengan S M I L E, yang bermakna sebagai berikut:

- a) Sigap melayani pemangku kepentingan dan proaktif serta mengedepankan kehati-hatian;
- b) Mumpuni dalam bekerja atas dasar kompetensi dan inovasi;
- c) Integritas yang tinggi dalam menjalankan kewajiban sesuai kebijakan organisasi dan kode etik;
- d) Loyal terhadap Perusahaan dengan mengedepankan kerjasama yang berasaskan kebersamaan;
- e) Empati terhadap masyarakat sekitar Cagar Budaya untuk dapat bertumbuh bersama

Berdasarkan uraian dan latar belakang tersebut di atas, seluruh jajaran Direksi dan Karyawan PT TWC (Persero) berketetapan hati bahwa SPM ini merupakan instrumen yang berfungsi menggerakkan seluruh sumber daya

organisasi secara optimal dalam meningkatkan kinerja perusahaan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada pelanggan dan stakeholder. Untuk menjamin pemastian efektivitas penerapan SPM PT TWC (Persero) agar sesuai dengan maksud dan tujuannya, telah dilengkapi pula dengan instrumen pengukuran berupa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Evaluasi Kinerjanya berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik beserta peraturan di bawahnya.

## B. Maksud dan Tujuan

### 1. Maksud

Penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan PT TWC (Persero) dimaksudkan untuk memastikan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepariwisataan dan jasa terkait lainnya yang berorientasi kepada pemenuhan persyaratan dan kepuasan pelanggan, serta kepatuhan terhadap Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

### 2. Tujuan

Penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan PT TWC (Persero) bertujuan mewujudkan penyelenggaraan pelayanan PT TWC (Persero) sesuai dengan komitmen, kebijakan, sasaran, dan proses-proses lainnya secara konsisten, sehingga memiliki daya saing dalam bidang pelayanan jasa kepariwisataan dan jasa terkait lainnya, serta berkontribusi nyata terhadap pelaksanaan Misi Negara.

## C. Ruang Lingkup Pelayanan

Ruang lingkup yang ditetapkan dan diterapkan dalam SPMP TWC (Persero) ini, terdiri dari layanan-layanan yang diselenggarakan di lokasi/unit-unit:

- a) Destinasi Taman Wisata Candi Borobudur

- b) Destinasi Taman Wisata Candi Prambanan
- c) Destinasi Taman Wisata Ratu Boko
- d) Manohara Centre of Borobudur Study
- e) Unit Teater dan Pentas (Teater Pentas Prambanan)

Rincian seluruh jenis layanan pada masing-masing lokasi/ unit-unit destinasi tersebut di atas, ditetapkan pada BAB IV – Standar Pelayanan Minimal PT IWC (Persero).

## D. Komponen Pelaksanaan Standar Pelayanan

Komponen Pelaksanaan Standar Pelayanan yang terdapat dalam SPMP TWC (Persero) ditetapkan berdasarkan Pasal 25 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019, yang terdiri dari komponen-komponen sebagai berikut :

- a) Dasar hukum;
- b) Persyaratan;
- c) Sistem, mekanisme dan prosedur;
- d) Jangka waktu penyelesaian;
- e) Biaya/tarif;
- f) Produk pelayanan;
- g) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h) Kompetensi pelaksana;
- i) Pengawasan internal;
- j) Penanganan pengaduan, saran dan masukan;

- k) Jumlah Pelaksana;
- l) Jaminan pelayanan;
- m) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- n) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- o) Evaluasi kinerja Pelaksana



## BAB II

### PENGERTIAN, PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

#### A. Pengertian

Dalam Standar Pelayanan Minimal ini, yang dimaksud dengan:

##### 1. Pelayanan Publik

adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

##### 2. Penyelenggara Pelayanan Publik

selanjutnya disebut korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

##### 3. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik

selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi Penyelenggara Negara, Korporasi,

Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

#### 4. Standar Pelayanan

adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

#### 5. Standar Pelayanan Minimal

adalah tolak ukur minimal yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

#### 6. Maklumat Pelayanan

adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan jasa yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

#### 7. Masyarakat

adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

## 8. Destinasi Wisata

adalah Kawasan geografis yang berada dalam 1 (satu) atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan saling melengkapi terwujudnya kepariwisataan.

## 9. Destinasi Wisata yang dikelola oleh PT TWC BPRB (PERSERO), meliputi:

- a) Destinasi Taman Wisata Candi Borobudur, yang terletak di Wilayah Borobudur, Kabupaten Magelang, Jawa Tengah.
- b) Destinasi Taman Wisata Candi Prambanan, yang terletak di Wilayah Prambanan, Sleman, DIY, dan Prambanan Klaten Jawa Tengah.
- c) Destinasi Taman Wisata Ratu Boko, yang terletak di Desa Bokoharjo, Prambanan, Sleman, DIY.
- d) Manohara Centre of Borobudur Study, yang terletak di Wilayah Borobudur, Magelang, Jawa Tengah.
- e) Unit Teater dan Pentas (Teater PentasPrambanan), yang terletak di Wilayah Prambanan, Sleman DIY

10. Pelanggan  
adalah seluruh pihak, baik perseorangan, kelompok, masyarakat, maupun organisasi dan instansi lainnya sebagai penerima berbagai jenis dan produk layanan PT TWC (Persero)
11. Wisatawan  
adalah seluruh pihak, baik perseorangan, kelompok, masyarakat, maupun organisasi dan instansi lainnya yang melakukan kunjungan wisata ke seluruh destinasi PT TWC (Persero)
12. Wisatawan Nusantara (Wisnus)  
adalah seluruh pihak, baik perseorangan, kelompok, masyarakat, maupun organisasi dan instansi lainnya yang melakukan kunjungan wisata ke seluruh destinasi PT TWC (Persero), yang berasal dari seluruh daerah di wilayah Indonesia
13. Wisatawan Mancanegara (Wisman)  
adalah seluruh pihak, baik perseorangan, kelompok, masyarakat, maupun organisasi dan instansi lainnya yang melakukan kunjungan wisata ke seluruh destinasi PT TWC (Persero), yang berasal dari seluruh negara di dunia/ internasional.
14. Stakeholders  
adalah seluruh pihak yang berkepentingan dan berkaitan dengan PT TWC (Persero).

## B. Prinsip Standar Pelayanan

Prinsip yang digunakan dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan SPMP TWC (Persero), terdiri dari:

1. Sederhana.

Standar Pelayanan Minimal yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Partisipatif.

Penyusunan Standar Pelayanan Minimal melibatkan masyarakat dan pihak terkait sejak tahap tahap perancangan agar mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan Minimal ini harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan.

Standar Pelayanan Minimal ini harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan

5. Transparansi.

Standar Pelayanan Minimal ini harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

6. Keadilan.

Standar Pelayanan Minimal ini harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### C. Komponen Standar Pelayanan

Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, setiap Standar Pelayanan dipersyaratkan mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tata cara dan pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan terima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok.
8. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan Internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah Pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan Pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Komponen-komponen standar pelayanan tersebut di atas telah diterapkan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan SPM PT TWC (Persero). Apabila dalam perkembangannya dipandang perlu dan sesuai dengan karakteristik pada jenis penyelenggaraan pelayanan tertentu, SPM ini dapat ditambah atau dilengkapi dengan komponen-komponen pelayanan lainnya dengan tetap mempertimbangkan kesesuaian dan harmonisasi dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, di antaranya dengan UU Kepariwisata dan UU Perlindungan Konsumen



# BAB III

## IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI

### A. Dasar Hukum

Penyusunan, penetapan, dan penerapan SPM PT TWC (Persero) telah mempertimbangkan dan menerapkan dasar-dasar hukum di bawah ini:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara
3. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas
4. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2010 Tentang Cagar Budaya
7. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1980 Tentang Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia Untuk Pendirian Perusahaan Perseroan (Persero) Taman Wisata Candi Borobudur dan Prambanan;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 1993 Tentang Penambahan Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia Ke Dalam Modal Saham Perusahaan Perseroan (Persero) PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan Dan Ratu Boko
9. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional 2010-2025

10. Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
11. Keppres RI Nomor 1 Tahun 1992 tentang Pengelolaan Taman Wisata Candi Borobudur dan Taman Wisata Candi Prambanan serta Pengendalian Lingkungan Kawasannya.
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
13. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Survai Kepuasan Masyarakat
14. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
15. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 17 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
16. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan
17. Akte Pendirian Perusahaan yang dibuat oleh Notaris Soeleman Ardjasmita, SH Nomor : 19 tanggal 15 Juli 1980 beserta perubahan-perubahannya terakhir Nomor : 11 tanggal 4 Desember 2013Jo. Nomor : 29 tanggal 22 Desember 2015 Jo. Nomor : 33 tanggal 22 Juni 2017 Jo. 20 tanggal 22 November 2017 oleh Notaris Woro Sutristiassiwi Sriwahyuni, S.H
18. Surat Keputusan Direktur Utama Nomor 3 Tahun 1983 tanggal 2 Mei 1983 Tentang Landasan Kebijaksanaan PTTaman Wisata Candi Borobudur & Prambanan
19. Surat Keputusan Direksi Nomor SK.14/DIREKSI/2008 tanggal 1 Agustus 2008 Tentang Penetapan Struktur Organisasi, Uraian Tugas, dan Susunan Jabatan di Lingkungan PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko

20. Surat Keputusan Direksi Nomor SK.09/DIREKSI/IV/2017 Tentang Penetapan Tarif Harga Produk Jasa, Tanggal 25 April 2017 Beserta Perubahannya
21. Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris Nomor SK.24/DIREKSI/2017 jo. SK.02/DEKOM.TWC/X/2017 Tentang Penetapan Pedoman Good Corporate Governance (GCG) di Lingkungan PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko (Persero);
22. Surat Keputusan Direksi Nomor SK.25/DIREKSI/2017 Tentang Penetapan Kebijakan Direksi yang Berhubungan dengan Stakeholders di Lingkungan PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko (Persero);
23. Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris Nomor SK.26/DIREKSI/2017 jo. SK. /DEKOM.TWC/X/2017 Tentang Penetapan Kebijakan Pelayanan Keluhan Stakeholders di Lingkungan PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan Dan Ratu Boko (Persero);
24. Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris Nomor SK.27/DIREKSI/2017 jo. SK. /DEKOM.TWC/X/2017 Tentang Penetapan Kebijakan Whistle Blowing di Lingkungan PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko (Persero);
25. Surat Keputusan Direksi Nomor SK.28/DIREKSI/2017 Tentang Penetapan Pedoman Penanganan Gratifikasi di Lingkungan PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko (Persero);
26. Surat Keputusan Direksi Nomor SK.29/DIREKSI/2017 Tentang Penetapan Sistem Pengendalian Informasi di Lingkungan PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko (Persero);
27. Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris Nomor SK.30/DIREKSI/2017 jo. SK. /DEKOM.TWC/X/2017 Tentang Kode Etik Perusahaan;
28. Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris Nomor SK.31/DIREKSI/2017 Tentang Perlindungan Konsumen;
29. Seluruh Perjanjian Kerja Sama antara PT TWC (Persero) dengan stakeholder yang berkaitan dengan SPM

## B. Tugas dan Fungsi Dalam Penyelenggaraan Jenis Pelayanan

### 1. Taman Wisata Candi Borobudur

NO	UNSUR/ ASPEK MANAJEMEN	URAIAN
1.	Tugas dan fungsi dalam menyelenggarakan jenis pelayanan	<p><b>TUGAS</b> Melaksanakan pelayanan terbaik bagi pelanggan, wisatawan, dan stakeholder yang hadir dan akan hadir di TWC Borobudur.</p> <p><b>FUNGSI</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan Buffer keberadaan monumen Candi Borobudur (Zona inti/ Zona I)</li> <li>2. Pelestarian Cagar Budaya Dunia (Candi Borobudur)</li> <li>3. Pemanfaatan Zona Penyangga (Buffer) untuk kegiatan yang bermanfaat bagi peningkatan ekonomi masyarakat.</li> <li>4. Catchment Area, guna menampung air hujan untuk pelestarian pohon-pohon sebagai isolasi tiupan angin, debu, hembasan angin, dan terpaparnya debu letusan gunung berapi</li> </ol>
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	<p>Penyelenggaraan pelayanan pelanggan, wisatawan, dan stakeholder TWC Borobudur yang berada di Zona II</p> <p>Catatan: Kawasan Zona Inti (Candi Borobudur) merupakan kewenangan Balai Konservasi Borobudur (BKB).</p>
3.	Instansi/ Unit/ Satker yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kementerian BUMN</li> <li>2. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.</li> <li>3. Kementerian Pariwisata</li> <li>4. Balai Konservasi Borobudur</li> <li>5. Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Tengah</li> <li>6. Dinas Pariwisata Kabupaten Magelang</li> <li>7. Muspika Borobudur</li> <li>8. Angkasapura Suport</li> <li>9. PT Telkom</li> </ol>

		10. BRI 11. BNI 12. PDAM 13. JTRUST 14. PT Putra Panji Perkasa 15. PT Calmic 16. Koperasi Karyawan Taman Candi 17. Himpunan Pramuwisata Indonesia 18. Bumdes Grha Mandala Borobudur 19. Bumades Gerbang Desaku Borobudur 20. Kopari Catra Gemilang Borobudur 21. PT Grab Indonesia 22. Damri 23. Koperasi Guna Dharma
--	--	--

## 2. Taman Wisata Candi Prambanan

NO	UNSUR/ ASPEK MANAJEMEN	URAIAN
1.	Tugas dan fungsi dalam Menyelenggarakan jenis pelayanan	<p><b>TUGAS</b> Melaksanakan pelayanan terbaik bagi pelanggan, wisatawan, dan stakeholder yang hadir dan akan hadir di TWC Prambanan.</p> <p><b>FUNGSI</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan Buffer keberadaan monumen Candi Prambanan (Zona inti/ Zona I)</li> <li>2. Pelestarian Cagar Budaya Dunia (Candi Prambanan)</li> <li>3. Pemanfaatan Zona Penyangga (Buffer) untuk kegiatan yang bermanfaat bagi peningkatan ekonomi masyarakat.</li> <li>4. Catchment Area, guna menampung air hujan untuk pelestarian pohon-pohon sebagai isolasi tiupan angin, debu, hembusan angin, dan terpaparnya debu letusan gunung berapi</li> </ol>

2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	Penyelenggaraan pelayanan pelanggan, wisatawan, dan stakeholder yang berada di TWC Prambanan (Zona II) Catatan: Kawasan Zona Inti (Candi Prambanan) merupakan kewenangan Balai Pelestarian Cagar Budaya D.I Yogyakarta dan Jawa Tengah
3.	Instansi/ Unit/ Satker yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kementerian BUMN</li> <li>2. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.</li> <li>3. Kementerian Pariwisata</li> <li>4. Dinas Pariwisata Provinsi D.I Yogyakarta</li> <li>5. Dinas Pariwisata Kabupaten Sleman</li> <li>6. Dinas Pariwisata Kabupaten Klaten</li> <li>7. Muspika Prambanan Sleman</li> <li>8. Muspika Prambanan Klaten</li> <li>9. BRI</li> <li>10. BNI</li> <li>11. Mandiri</li> <li>12. Angkasa Pura Suport</li> <li>13. PT Telkom</li> <li>14. PT Calmic</li> <li>15. CV Cahaya Utama</li> <li>16. CV SBM</li> <li>17. Himpunan Pramuwisata Indonesia</li> <li>18. Koperasi Karyawan Taman Candi</li> <li>19. Bhiva Tour</li> <li>20. Bumdes Tlogo</li> <li>21. PT Grab Indonesia</li> </ol>

### 3. Taman Wisata Candi Ratu Boko

NO	UNSUR/ ASPEK MANAJEMEN	URAIAN
1.	Tugas dan fungsi dalam Menyelenggarakan jenis pelayanan	<p>TUGAS : Melaksanakan pelayanan terbaik bagi pelanggan, wisatawan, dan stakeholder yang hadir dan akan hadir di Taman Wisata Ratu Boko.</p> <p>FUNGSI :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan Buffer keberadaan Situs Ratu Boko (Zona inti/ Zona I)</li> <li>2. Pelestarian Cagar Budaya Nasional (Situs Candi Prambanan)</li> <li>3. Pemanfaatan Zona Penyangga (Buffer) untuk kegiatan yang bermanfaat bagi peningkatan ekonomi masyarakat.</li> <li>4. Catchment Area, guna menampung air hujan untuk pelestarian pohon-pohon sebagai isolasi tiupan angin, debu, hampasan angin, dan terpaparnya debu letusan gunung berapi.</li> </ol>
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	<p>Penyelenggaraan pelayanan pelanggan, wisatawan, dan stakeholder yang berada di TWC Candi Ratu Boko Prambanan, (Zona II)</p> <p>Catatan: Kawasan Zona Inti (Candi Ratu Boko) merupakan kewenangan Balai Pelestarian Cagar Budaya D.I Yogyakarta</p>
3.	Instansi/ Unit/ Satker yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kementerian BUMN</li> <li>2. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.</li> <li>3. Kementerian Pariwisata</li> <li>4. Dinas Pariwisata Provinsi D.I Yogyakarta</li> <li>5. Dinas Pariwisata Kabupaten Sleman</li> <li>6. Muspika Prambanan Sleman</li> <li>7. Mandiri</li> <li>8. PT Telkom</li> <li>9. Koperasi Karyawan Taman Candi</li> <li>10. Bhiva Tour</li> <li>11. PT Grab Indonesia</li> <li>12. Kelompok Sadar Wisata Dawung</li> </ol>

#### 4. Teater Pentas

NO	UNSUR/ ASPEK MANAJEMEN	URAIAN
1.	Tugas dan fungsi dalam menyelenggarakan jenis pelayanan	<p>TUGAS: Melaksanakan pelayanan bagi pelanggan, wisatawan, dan stakeholder di bidang pertunjukan Sendratari yang diambil dari cerita Ramayana dan lainnya.</p> <p>FUNGSI:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan sajian tarian Ramayana dan lainnya sebagai kegiatan melestarikan budaya bangsa.</li> <li>2. Menjual ticket pentas Ramayana dan pementasan lainnya</li> <li>3. Menyediakan fasilitas pendukung pelayanan</li> </ol>
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	Penyelenggaraan pelayanan kepada pelanggan, wisatawan, dan stakeholder dalam bentuk atraksi pariwisata Seni Pentas
3.	Instansi/Unit/ Satker yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kementerian BUMN</li> <li>2. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.</li> <li>3. Kementerian Pariwisata</li> <li>4. Dinas Pariwisata Provinsi D.I Yogyakarta</li> <li>5. Dinas Pariwisata Kabupaten Sleman</li> <li>6. Muspika Kalasan Sleman</li> <li>7. BCA</li> <li>8. BRI</li> <li>9. Mandiri</li> <li>10. PT Telkom</li> <li>11. Travel Agent</li> <li>12. Sanggar Tari</li> </ol>



## 5. Manohara Resto

NO	UNSUR/ ASPEK MANAJEMEN	URAIAN
1.	Tugas dan fungsi dalam Menyelenggarakan jenis pelayanan	<p>TUGAS: Melaksanakan pelayanan kepada pelanggan, wisatawan, dan stakeholder di bidang penyajian makanan/minuman dan Paket destinasi BMP.</p> <p>FUNGSI:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan sajian makanan/minuman sebagai kegiatan mendukung pelestarian budaya bangsa.</li> <li>2. Menjual paket BMP</li> </ol>
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	Penyelenggaraan pelayanan kepada pelanggan, wisatawan, dan stakeholder dalam bentuk penyajian makanan/minuman
3.	Instansi/ Unit/ Satker yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kementerian BUMN</li> <li>2. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.</li> <li>3. Kementerian Pariwisata</li> <li>4. Balai Konservasi Borobudur</li> <li>5. Dinas Pariwisata Provinsi Jawa Tengah</li> <li>6. Dinas Pariwisata Kabupaten Magelang</li> <li>7. Muspika Borobudur</li> <li>8. PT Telkom</li> <li>9. BNI</li> <li>10. BCA</li> <li>11. Himpunan Pramuwisata Indonesia</li> <li>12. Travel Agent</li> </ol>

## 6. Probis Samudera Raksa

NO	UNSUR/ ASPEK MANAJEMEN	URAIAN
1.	Tugas dan fungsi dalam Menyelenggarakan jenis pelayanan	TUGAS: Melaksanakan pelayanan kepada pelanggan, wisatawan, dan stakeholder di bidang pertunjukan wahana sinema interaktif FUNGSI: 1. Pelaksana layanan wahana untuk edukasi, entertainment dan museum kapal bagi Pelanggan 2. Menjual tiket pertunjukan Samudra Raksa
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	Penyelenggaraan pelayanan kepada pelanggan, wisatawan, dan stakeholder di bidang pertunjukan wahana sinema interaktif Samudra Raksa dan museum kapal.
3.	Instansi/ Unit/ Satker yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan	1. Kementerian BUMN 2. Kementerian Pariwisata 3. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan 4. Balai Konservasi Borobudur 5. Dinas Pariwisata Kabupaten Magelang 6. Muspika Borobudur 7. Saka Pariwisata Borobudur 8. Himpunan Pramuwisata Indonesia

## 7. Probis Dagi Abhinaya

NO	UNSUR/ ASPEK MANAJEMEN	URAIAN
1.	Tugas dan fungsi dalam Menyelenggarakan jenis pelayanan	TUGAS: Melaksanakan pelayanan kepada pelanggan, wisatawan, dan stakeholder di bidang Main Product dan Parsial Product.

		<p>FUNGSI :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelenggaraan pelayanan kepada pelanggan, wisatawan, dan stakeholder di bidang Main Product (Personal Branding) dan Partial Product (Breakfast Package, Family Lunch Package, Group Lunch Package, Dinner Package, Yoga Package, Pre Wedding Package, Wedding Package)</li> <li>2. Pemberian edukasi melalui kegiatan Story Telling tentang nilai-nilai luhur dan falsafah kehidupan yang terdapat dalam relief-relief Candi Borobudur.</li> <li>3. Pelaksana CSR (Tanggung Jawab Social) melalui kegiatan Charity terhadap masyarakat dan lingkungan sekitar; itinerary program.</li> <li>4. Pembangunan Citra Perusahaan (reputasi)</li> </ol>
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	Penyelenggaraan pelayanan kepada pelanggan, wisatawan, dan stakeholder di bidang Main Product dan Partial Product.
3.	Instansi/ Unit/ Satker yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kementerian BUMN</li> <li>2. Kementerian Pariwisata</li> <li>3. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan</li> <li>4. Balai Konservasi Borobudur</li> <li>5. Dinas Pariwisata Kabupaten Magelang</li> <li>6. Muspika Borobudur</li> <li>7. Masyarakat Kecamatan Borobudur</li> <li>8. Taman Wisata Candi Borobudur</li> <li>9. PT Telkom</li> <li>10. Himpunan Pramuwisata Indonesia</li> <li>11. Bhiva</li> <li>12. Manohara Resto</li> <li>13. Wedding Organizer</li> <li>14. Media Partner</li> <li>15. Seniman Kecamatan Borobudur</li> </ol>

## C. Layanan Utama

Jenis, Produk, Pengguna, Persyaratan, Mekanisme, Biaya, dan Waktu

### 1. Taman Wisata Candi Borobudur

NO	JENIS PELAYANAN	PRODUK PELAYANAN	PENGGUNA PELAYANAN	PERSYARATAN PELAYANAN	MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	BIAYA PELAYANAN	WAKTU PELAYANAN
1.	Penjualan Tiket Masuk Kunjungan Destinasi Wisman dan Wisnus Reguler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wisata Taman Wisata Candi Borobudur untuk Wisman dan Wisnus</li> <li>Welcome Drink (Khusus Wisatawan Mancanegara)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Masyarakat umum</li> <li>Pelajar/ Mahasiswa</li> <li>Wisatawan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiket Masuk</li> <li>Surat Permohonan Dispensasi (untuk pelajar)</li> <li>Kartu Identitas untuk WNA</li> </ul>	Pelanggan memesan tiket melalui <ul style="list-style-type: none"> <li>Datang langsung</li> <li>Online</li> <li>Travel</li> <li>Online Travel Agency</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Harga Tiket:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Umum Wisnus Rp. 40.000,-</li> <li>Umum Anak/ Pelajar Rp. 20.000,-</li> <li>Wisman Adult \$25</li> <li>Wisman Child \$15</li> </ul> </li> <li>Tiket Terusan BDR – PRAM dan BDR – RB                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Domestik: umum Rp. 75.000,- anak</li> </ul> </li> </ul>	Pukul 06.00- 17.15 WIB

						Rp. 35.000,- - Wisman : Umum \$ 40, Anak \$ 25	
2.	Sewa Lahan	Lahan	Pihak ke 3 (institusi, EO, komunitas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat permohonan penggunaan lahan.</li> <li>• Surat persetujuan penggunaan lahan</li> </ul>	Pihak ke 3 Mengajukan permohonan penggunaan lahan yang dituangkan ke dalam kontrak atau MoU	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Lumbini Rp.45 juta</li> <li>• Lapangan Marga Utama Rp.30 juta</li> <li>• Taman Samodra Raksa Rp.25 juta</li> <li>• Taman Padma Rp.20 juta</li> <li>• Taman Karmawibangga Rp.15 juta</li> </ul>	Sesuai dengan kesepakatan
3.	Atraksi	Kereta Wisata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat umum</li> <li>• Pelajar / Mahasiswa</li> <li>• Wisatawan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karcis konvensional</li> </ul>	Pelanggan membeli karcis atraksi, putar keliling selama 15 menit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harga Tiket Kereta Umur 3 tahun ke atas Rp.10.000,-</li> </ul>	Sesuai dengan jam layanan Pelanggan

4.	Atraksi	Latih Kendali Gajah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat umum</li> <li>• Pelajar/ Mahasiswa</li> <li>• Wisatawan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karcis konvensional</li> </ul>	Pelanggan membeli karcis atraksi, rute keliling selama 5 menit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harga Tiket Rp.50.000,-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pukul 10.00-12.00 WIB</li> <li>• Pukul 14.00-15.00 WIB</li> <li>• Khusus hari Jumat LIBUR</li> </ul>
5.	Wahana Pertunjukan	Film Audio Visual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat umum</li> <li>• Pelajar/ Mahasiswa</li> <li>• Wisatawan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karcis untuk Wisatawan Nusantara</li> </ul> <p>Catatan: Wisman sudah termasuk harga tiket masuk</p>	Wisnus membeli karcis masuk, nonton cinema ± 20 menit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harga Tiket <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wisnus Umum: Rp. 5.000,-</li> <li>- Anak: Rp. 3.000,-</li> <li>- Harga Tiket Wisman sudah termasuk tiket masuk destinasi</li> </ul> </li> </ul>	Sesuai dengan jam layanan Pelanggan
6.	Paket Borobudur - Ramayana	Wisata Borobudur dan Ramayana	Wisnus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiket terusan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan datang langsung ke penjualan tiket di Loker Candi Boko.</li> <li>• Pelanggan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wisnus Dewasa Rp. 150.000,-</li> <li>• Wisnus Anak Rp.135.000,-</li> </ul>	1 hari (saat ada jadwal pentas)

					<p>masuk Candi Boko melalui gate dan menikmati Fasilitas yang ada di Candi Boko.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan menuju ke sendratari Ramayana dengan menggunakan kendaraan sendiri.</li> </ul>		
--	--	--	--	--	--	--	--

## 2. Taman Wisata Candi Prambanan

NO	JENIS PELAYANAN	PRODUK PELAYANAN	PENGGUNA PELAYANAN	PERSYARATAN PELAYANAN	MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	BIAYA PELAYANAN	WAKTU PELAYANAN
1.	Penjualan Tiket Masuk Kunjungan Destinasi Wisman dan Wisnus Reguler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wisata Taman Wisata Candi Prambanan untuk Wisman dan Wisnus</li> <li>• Welcome Drink (Khusus Wisatawan)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat umum</li> <li>• Pelajar / Mahasiswa</li> <li>• Wisatawan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki Tiket Masuk</li> <li>• Surat Permohonan Dispensasi (untuk pelajar)</li> <li>• Kartu</li> </ul>	<p>Pelanggan memesan tiket melalui</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datang langsung</li> <li>- Online</li> <li>- Travel</li> <li>- Online</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harga Tiket: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Umum Wisnus Rp. 40.000,-</li> <li>- Umum Anak/</li> </ul> </li> </ul>	<p>Pukul 08.00-17.00 WIB</p> <p>Sesuai dengan jam layanan Pelanggan</p>

		Mancanegara)		Identitas untuk WNA	Travel Agent	Pelajar Rp.20.000,- - Wisman Adult \$25 - Wisman Child \$ 15 • Tiket Terusan PRAM- BDR dan PRAM – RB. - Domestik : umum Rp. 75.000,- anak Rp. 35.000,- - Wisman Umum \$ 40, Anak \$ 25 • PRAM – Plaosan - Sojiwan Domestik : Rp 75.000,-	
2.	Sewa Lahan	Lahan	Pihak ke 3 (institusi, EO, komunitas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat permohonan penggunaan lahan.</li> <li>• Surat persetujuan</li> </ul>	Pihak ke 3 Mengajukan permohonan penggunaan lahan yang dituangkan ke	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Shiwa Rp. 60 juta</li> <li>• Lapangan Brahma Rp.55 juta</li> </ul>	Sesuai dengan kesepakatan



				penggunaan lahan	dalam kontrak atau MoU	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Wisnu Rp.45 juta</li> <li>• Lap. Garuda Rp.45 juta</li> <li>• Taman Rama Sinta &amp; Pengembangan Rp. 7,5 jt</li> </ul>	
3.	Atraksi	Kereta Wisata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat umum</li> <li>• Pelajar/ Mahasiswa</li> <li>• Wisatawan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki karcis konvensional</li> </ul>	Pelanggan membeli karcis atraksi, putar keliling selama 15 menit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harga Tiket Kereta Umur 3 tahun ke atas Rp. 10.000,-</li> </ul>	Sesuai dengan jam layanan Pelanggan
4.	Restoran & Café Jamu		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat umum</li> <li>• Pelajar/ Mahasiswa</li> <li>• Wisatawan</li> </ul>	Beli langsung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan menghubungi lewat telpon, email, WA atau datang langsung.</li> <li>• Surat penawaran menu, fasilitas dan aturan yang berlaku.</li> <li>• Setelah terjadi</li> </ul>	Sesuai dengan Harga Menu	Sesuai dengan jam layanan Pelanggan

					<p>keepakatan waktu dan harga dikirim invoice.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembayaran dapat dilakukan secara tunai, transfer, kartu dan cek</li> </ul>		
5.	Prambanan - Ramayana	Wisata Prambanan dan Ramayana	Wisnus	Tiket terusan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan datang langsung ke penjualan tiket di Loker Candi Boko.</li> <li>• Pelanggan masuk Candi Boko melalui gate dan menikmati Fasilitas yang ada di Candi Boko.</li> <li>• Setelah menikmati kunjungan di Candi Boko menuju ke sendratari ramayana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wisnus Dewasa Rp. 150.000,-</li> <li>• Wisnus Anak Rp. 135.000,-</li> </ul>	1 hari (saat ada jadwal pentas)

					dengan menggunakan kendaraan sendiri.		
--	--	--	--	--	---------------------------------------	--	--

### 3. Taman Wisata Candi Ratu Boko

NO	JENIS PELAYANAN	PRODUK PELAYANAN	PENGGUNA PELAYANAN	PERSYARATAN PELAYANAN	MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	BIAYA PELAYANAN	WAKTU PELAYANAN
1.	Penjualan Tiket Masuk Kunjungan Destinasi Wisman dan Wisnus Reguler	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wisata Taman Wisata Candi Candi Boko untuk Wisman dan Wisnus</li> <li>Welcome Drink (Khusus Wisman)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Masyarakat umum</li> <li>Pelajar / Mahasiswa</li> <li>Wisatawan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membeli Tiket Masuk</li> <li>Surat Permohonan Dispensasi (untuk pelajar)</li> <li>Kartu Identitas untuk Wisman</li> </ul>	Pelanggan memesan tiket melalui <ul style="list-style-type: none"> <li>Datang langsung</li> <li>Online</li> <li>Travel</li> <li>Online Travel Agent</li> </ul>	Harga Tiket: <ul style="list-style-type: none"> <li>Umum Wisnus Rp. 40.000,-</li> <li>Umum Anak/Pelajar Rp. 20.000,-</li> <li>Wisman Adult \$25</li> <li>Wisman Child \$ 15</li> <li>Tiket Terusan RB – BDR dan RB – PRAM               <ul style="list-style-type: none"> <li>Domestik : umum Rp. 75.000,- anak Rp. 35.000,-</li> <li>Wisman Umum \$ 40,</li> </ul> </li> </ul>	Pukul 06.00-17.30 WIB  Sesuai dengan jam layanan Pelanggan

						<p>Anak \$ 25</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paket Sunset Rp 90.000,- (include dinner) → Wisnus</li> </ul>	
2.	Camping	Kemah	Pelajar/ Mahasiswa	Surat Keterangan dari Sekolah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pihak sekolah datang ke kantor untuk melakukan booking dan survey tempat camping.</li> <li>• Apabila sesuai, pihak sekolah diwajibkan membayar DP sebesar 30% dan pelunasan pada saat kegiatan.</li> <li>• Petugas melaksanakan persiapan area camping (kebersihan lahan, toilet, penerangan dan air bersih).</li> </ul>	Harga sesuai kesepakatan	Harian

					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas siaga 24 jam</li> <li>• Peserta check in dan check out harus menjaga kebersihan dan ketertiban.</li> </ul>		
3.	Meeting Room	Ruangan Rapat dengan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat umum</li> <li>• Pelajar / Mahasiswa</li> <li>• Wisatawan</li> </ul>	Surat Perjanjian Kerjasama	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan pesan langsung maupun tidak langsung lewat (telpon).</li> <li>• Apabila sesuai, pelanggan diwajibkan membayar DP 30% dan pelunasan dilaksanakan pada saat kegiatan.</li> <li>• Pelanggan mendapatkan fasilitas sesuai dengan ketentuan yang berlaku</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per 6 jam (Half day) Rp. 120.000,-/ pax</li> <li>• Per 12 jam (Full day) Rp. 150.000,-/ pax</li> </ul> <p>Minimal 25 pax</p>	Sesuai dengan Kesepakatan
4.	Sewa Lahan	Lahan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plaza Andrawina</li> <li>- Taman Gapura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pihak ke 3 (institusi, EO, komunitas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat permohonan penggunaan lahan.</li> <li>• Surat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pihak ke 3 Mengajukan permohonan penggunaan lahan yang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plaza Andrawina = Rp. 14.000.000,- /hari</li> </ul>	1 hari

				persetujuan penggunaan lahan	dituangkan ke dalam kontrak atau MoU	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taman Gapura = Rp. 20.000.000,- /hari</li> </ul>	
5	Boko Resto Termasuk Dinner/ lunch group	Menyediakan Makanan/ Minuman	<ul style="list-style-type: none"> <li>Masyarakat umum</li> <li>Pelajar/ Mahasiswa</li> <li>Wisatawan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surat pesanan/ booking</li> <li>Daftar menu</li> <li>Invoice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengguna jasa menghubungi lewat telpon, email, WA atau datang langsung.</li> <li>Surat penawaran menu, fasilitas dan aturan yang berlaku.</li> <li>Setelah terjadi kesepakatan waktu dan harga dikirim invoice.</li> <li>Pembayaran dapat dilakukan secara tunai, transfer, kartu dan cek.</li> </ul>	Sesuai Daftar Menu	Tentatif
6.	Paket RB - Ramayana	Wisata RB dan Ramayana	Wisnus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiket terusan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelanggan datang ke penjualan tiket di Loker Candi Boko.</li> <li>Pelanggan masuk Candi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wisnus Dewasa Rp. 150.000,-</li> <li>Wisnus Anak Rp. 135.000,-</li> </ul>	1 hari (saat ada jadwal pentas)

					<p>Boko dan menikmati Fasilitas di Candi Boko.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan menuju ke sendratari Ramayana dengan kendaraan sendiri.</li> </ul>		
7.	Outbound	Outbound	Wisnus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Perjanjian Kerjasama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan pesan langsung maupun tidak langsung lewat telpon.</li> <li>• Apabila sesuai, Pelanggan diwajibkan membayar DP sebesar 30% dan pelunasan dilaksanakan pada saat kegiatan.</li> <li>• Pelanggan mendapatkan fasilitas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dewasa :Rp. 90.000,-</li> <li>• Anak – anak: Rp. 65.000,-</li> <li>• Minimal 30 pax</li> </ul>	6 jam

#### 4. Teater & Pentas

NO	JENIS PELAYANAN	PRODUK PELAYANAN	PENGGUNA LAYANAN	PERSYARATAN PELAYANAN	MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	BIAYA PELAYANAN	WAKTU PELAYANAN
1.	Penjualan Tiket Pertunjukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertunjukan sendratari</li> <li>• Pemberian soft drink untuk kelas VIP dan kelas khusus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat umum</li> <li>• Pelajar/ Mahasiswa</li> <li>• Wisatawan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiket masuk</li> <li>• Surat Dispensasi (pelajar/ mahasiswa)</li> <li>• Kode booking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan memesan tiket dapat melalui telpon, WA, Email, langsung ke loket dan agen.</li> <li>• Pembayaran dengan transfer, kartu kredit/ debit, pembayaran langsung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kelas Open Air.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- VIP Rp. 400.000,-</li> <li>- Kls Khusus Rp. 300.000,-</li> <li>- Kls I Rp. 200.000,-</li> <li>- Kls 2 Rp. 125.000,-</li> </ul> </li> <li>• Kelas Indoor:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kls Khusus Rp. 300.000,-</li> <li>- Kls I Rp. 200.000,-</li> <li>- Kls 2 Rp. 125.000,-</li> <li>- Harga pelajar Rp. 50.000,- dengan aturan Domestik minimal 30 siswa</li> </ul> </li> </ul>	Pukul 07.30 - 21.30 WIB
2.	Sewa Lahan	Lahan	Pihak ke 3 (institusi, EO, komunitas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat permohonan penggunaan</li> </ul>	Pihak ke 3 Mengajukan permohonan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Panggung Terbuka Ramayana</li> </ul>	Sesuai dengan kesepakatan



				<p>lahan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat persetujuan penggunaan lahan</li> </ul>	<p>penggunaan lahan yang dituangkan ke dalam kontrak atau MoU</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siang Rp.40 juta</li> <li>- Malam Rp.85 juta</li> <li>• Gedung Tertutup Trimurti <ul style="list-style-type: none"> <li>- Siang Rp.20 juta</li> <li>- Malam Rp.35 juta</li> </ul> </li> <li>• Panggung Kinara Kinari <ul style="list-style-type: none"> <li>- Siang Rp. 25 juta</li> <li>- Malam Rp.55 juta</li> </ul> </li> <li>• Plaza Trimurti <ul style="list-style-type: none"> <li>- Siang Rp. 20 juta</li> <li>- Malam Rp.25 juta</li> </ul> </li> </ul>	
3	Restoran	Menyediakan Makanan/Minuman	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat umum</li> <li>• Pelajar/ Mahasiswa</li> <li>• Wisatawan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat pesanan/ booking</li> <li>• Daftar menu</li> <li>• Invoice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan menghubungi lewat telpon, email, WA atau datang langsung.</li> <li>• Surat penawaran menu,</li> </ul>	<p>Sesuai Daftar Menu</p>	<p>Pukul 10.00 – 21.00 WIB</p>

					<p>fasilitas dan aturan yang berlaku.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Setelah terjadi kesepakatan waktu dan harga dikirim invoice.</li> <li>• Pembayaran dapat dilakukan secara tunai, transfer, kartu dan cek.</li> </ul>		
--	--	--	--	--	---	--	--

### 5. Manohara Resto

NO	JENIS PELAYANAN	PRODUK PELAYANAN	PENGGUNA LAYANAN	PERSYARATAN PELAYANAN	MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	BIAYA PELAYANAN	WAKTU PELAYANAN
1.	Restoran	Menyediakan Makanan/ Minuman	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat umum</li> <li>• Pelajar/ Mahasiswa</li> <li>• Wisatawan</li> </ul>	Surat pesanan/ booking	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan menghubungi lewat telpon, email, WA atau datang langsung.</li> <li>• Pelanggan menerima invoice.</li> <li>• Pembayaran</li> </ul>	Sesuai Daftar Menu	Pukul 06.00 – 19.00 WIB

					dapat dilakukan tunai, transfer, kartu dan cek.		
2	Penjualan Tiket BMP	BMP (Borobudur Manohara Package)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat umum</li> <li>• Pelajar/ Mahasiswa</li> <li>• Wisatawan</li> </ul>	Memiliki Tiket	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan masuk melalui safedoor dan membeli tiket sesuai counter (Walk in Guest &amp; Travel Agent)</li> <li>• Pelanggan mengambil stiker, map dan menuju candi Borobudur</li> <li>• Pelanggan menikmati Audio Visual sebelum/ sesudah naik candi</li> <li>• Pelanggan menikmati light snack (sebelum/ sesudah kunjungan)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wisman <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dewasa Rp.350.000,-</li> <li>- Anak Rp.175.000,-</li> </ul> </li> <li>• Wisnus <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dewasa Rp. 200.000,-</li> <li>- Anak Rp. 100.000,-</li> </ul> </li> </ul>	Pelayanan Tiket Pukul 06.00 – 17.00 WIB

6. Probis Samudra Raksa

NO	JENIS PELAYANAN	PRODUK PELAYANAN	PENGGUNA LAYANAN	PERSYARATAN PELAYANAN	MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	BIAYA PELAYANAN	WAKTU PELAYANAN
1.	Penjualan Tiket	Pertunjukan Wahana sinema interaktif Samudra Raksa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wisnus</li> <li>• Wisman</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiket (gelang)</li> <li>• Kaos Kaki</li> <li>• Jam</li> <li>• Pertunjukan</li> <li>• Pemandu/ LO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan mengambil no antrian dan</li> <li>• membeli tiket di counter</li> <li>• Mengenakan tiket (gelang) ditangan</li> <li>• Melepas sepatu/ sandal</li> <li>• Menitipkan barang di loker</li> <li>• Memakai kaos kaki</li> <li>• Dipandu LO menyaksikan pertunjukan sesuai jam tayang</li> <li>• 15 menit per tayang</li> </ul>	Rp. 25.000,- (belum masuk ke SK tarif)	Pukul 07.30 – 15.30 WIB
2	Museum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pameran Barang – barang</li> <li>• Foto – foto ekspedisi kapal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wisnus</li> <li>• Wisman</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi buku Pelanggan</li> <li>• Didampingi oleh Juru Penerang</li> </ul>	Gratis	Pukul 06.00 – 17.00 WIB

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Samudra Raksa</li> <li>Audio Visual</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Mendapatkan informasi dari Juru Penerang</li> </ul>		
--	--	---	--	--	--	--	--

### 7. Probis Dagi Abhinaya

NO	JENIS PELAYANAN	PRODUK PELAYANAN	PENGGUNA LAYANAN	PERSYARATAN PELAYANAN	MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN	BIAYA PELAYANAN	WAKTU PELAYANAN
1.	Paket produk (dilengkapi Itinerary Program)	Lunch Family Package	<ul style="list-style-type: none"> <li>Family</li> <li>Masyarakat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identitas Pelanggan</li> <li>Memiliki Tiket</li> <li>Dilarang membawa makanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelanggan masuk melalui Pos VIII</li> <li>Menyaksikan Safari gajah dan menuju Dagi</li> <li>Pelanggan menikmati lunch di Dagi dan story telling (guide),</li> <li>membatik/ gerabah, dan photo session</li> </ul>	Rp.7.500.000,- / 5 orang	2 jam

					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan dijemput, meninggalkan Borobudur</li> </ul>		
2.	Paket produk (dilengkapi Itinerary Program)	Group Lunch Package	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunitas/ Group</li> <li>• Masyarakat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identitas Pelanggan</li> <li>• Memiliki Tiket</li> <li>• Dilarang membawa makanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan tiba di Dagi, menikmati Story telling oleh guide, Lunch, dan membuat/ gerabah</li> <li>• Pelanggan meninggalkan Dagi</li> </ul>	Rp.30.000.000,- untuk 30 pax	2,5 Jam
3.	Paket produk (dilengkapi Itinerary Program)	Wedding Package	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wisatawan</li> <li>• Masyarakat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identitas Pelanggan</li> <li>• Surat Pesanan</li> <li>• Pembayaran DP 30% Pelunasan 1 bulan sebelum pelaksanaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan menginap di cottage</li> <li>• Pelaksanaan wedding Pelanggan meninggalkan Dagi</li> </ul>	Rp.250.000.000,- Untuk 200 pax	2 Jam
4.	Paket produk (dilengkapi Itinerary Program)	Pre Wedding Package	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wisatawan</li> <li>• Masyarakat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identitas Pelanggan</li> <li>• Surat Pesanan/ reservasi</li> <li>• Pembayaran</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan survei lokasi</li> <li>• Reservasi</li> <li>• Pembayaran</li> <li>• Pelaksanaan Pre Wedding</li> <li>• Pelanggan</li> </ul>	Rp.12.500.000,-	4 Jam

				DP 30% <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelunasan 1 minggu sebelum pelaksanaan</li> </ul>	meninggal-kan Dagi		
5.	Paket produk (dilengkapi Itinerary Program)	Yoga Package	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunitas/ Group</li> <li>• Family</li> <li>• Masyarakat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identitas Pelanggan</li> <li>• Surat Pesanan/ reservasi</li> <li>• Pembayaran DP 30%</li> <li>• Pelunasan 1 minggu sebelum pelaksanaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan masuk melalui pos VIII</li> <li>• Menuju Dagi</li> <li>• Drop off Dagi</li> <li>• Mobil parkir bawah</li> <li>• Kegiatan Yoga</li> <li>• Menikmati Breakfast dan Story telling</li> <li>• Pelanggan meninggal-kan Dagi melalui Pos VIII.</li> </ul>	Rp.25.000.000,- (for 30 pax)	3 Jam

## D. Sarana dan Prasarana

### I. Sarana dan Prasarana Umum

#### 1. Taman Wisata Candi Borobudur

NO	NAMA FASILITAS	SARANA PRASARANA LAYANAN	JUMLAH SARANA PRASARANA	KAPASITAS
1	Fasilitas Pelayanan Loker Tiket	Gedung Loker Wisnus/Pelayanan Pembelian Tiket	1	Luas bangunan maingate 1.404,4m <sup>2</sup> Jumlah 10 loket
		Gedung Loker Wisman/Pelayanan Pembelian Tiket	1	Jumlah 3 loket
		Gate Wisnus Gate Wisman	1 1	5 gate 2 gate
2.	Gedung Audio Visual	Kursi, LCD, Sound System	1	Luas bangunan 227,8 m <sup>2</sup> Daya tampung 150seat
3.	Tempat Pentipan Barang	Rak Penyimpanan	1	Luas Bangunan 54,0 m <sup>2</sup> 100 loker
4.	Balai Pengobatan	Tempat Tidur, Rak Obat, Meja kursi	1	Luas Bangunan 72,0 m <sup>2</sup> Daya tampung 5 tempat tidur
5.	Mushola Plaza Luar	Laki-laki & Perempuan	1	Luas bangunan 72,0 m <sup>2</sup> Daya tampung 80 orang
	Mushola Kenari	Laki-laki & Perempuan	1	Luas Bangunan 36,0 m <sup>2</sup> Daya tampung 40 orang
	Mushola Depan Museum Borobudur	Laki-laki & Perempuan	1	Luas Bangunan 36,0 m <sup>2</sup> Daya tampung 40 orang
	Mushola Belakang Pintu Masuk	Laki-laki & Perempuan	1	Luas bangunan 30,25 m <sup>2</sup> Daya tampung 24 orang



6	Toilet Parkir (A)	Laki-laki Perempuan	1 1	Luas bangunan 27,0 m <sup>2</sup> Laki-laki (2) Perempuan (2)
	Toilet depan Maingate ( C )	Laki-laki Perempuan	1 1	Luas bangunan 90,7 m <sup>2</sup> Laki-laki (7) Perempuan (6)
	Toilet Wisman – Maingate	Laki-laki Perempuan	1	Luas bangunan 13,885 m <sup>2</sup> Daya tampung Laki-laki (6), Perempuan (6)
	Toilet IC ( D )	Laki-laki Perempuan	1	Luas bangunan 19,675 m <sup>2</sup> Daya tampung (6)
	Toilet Plaza Luar ( B )	Laki-laki Perempuan	1	Luas bangunan 64 m <sup>2</sup> Laki-laki (9), Perempuan (7)
	Toilet Jasa Raharja ( E )	Laki-laki Perempuan	1	Luas bangunan 27 m <sup>2</sup> Laki-laki (5), Perempuan (6)
	Toilet Perempatan Councross ( F )	Laki-laki Perempuan	1	Luas bangunan 77,8 m <sup>2</sup> Laki-laki (5), Perempuan (6)
	Toilet Dagi ( G )	Laki-laki Perempuan	1	Luas bangunan 64 m <sup>2</sup> Laki-laki (5), Perempuan (6)
7	Pusat Informasi	Informasi Panggilan + CS	1	Luas bangunan 43,2 m <sup>2</sup> Laki-laki (6), Perempuan (5)
8	Pos Satpam	Keamanan	1	Luas Bangunan 310,5 m <sup>2</sup> Daya tampung 10 orang
9	Gate Parkir	Mesin Tiket Parkir	1	Luas Bangunan 3 m <sup>2</sup>
10	Area Parkir	Parkir Kendaraan Kecil dan Bis	1	Luas 27.597 m <sup>2</sup> Daya tampung bus (80), sedan/sejenisnya (400)
11	Kios Souvenir dan Minuman	Rak Display souvenir dan Minuman	1	Luas Bangunan 32 m <sup>2</sup>
13	Mobil Ambulance	Kendaraan	2	2

## 2. Taman Wisata Candi Prambanan

NO	NAMA FASILITAS	SARANA PRASARANA LAYANAN	JUMLAH SARANA PRASARANA	KAPASITAS
1.	Fasilitas Pelayanan Loker Tiket	Gedung Loker Wisnus/Pelayanan Pembelian Tiket	1	Luas bangunan maingate 1.250 m <sup>2</sup> . Jumlah 10 loket
		Gedung Loker Wisman/Pelayanan Pembelian Tiket	1	Jumlah 4 loket
		Main Gate/Tapping	1	Tapping (4) Daya tampung (20 orang)
2.	Tempat Pentipan Barang	Rak Penyimpanan	2	Luas Bangunan 16 m <sup>2</sup> Berapa Daya Tampung 50 barang
3.	Balai Pengobatan	Tempat Tidur, Rak Obat, Meja Kursi	1	Luas Bangunan 30m <sup>2</sup> Berapa Daya Tampung 5 orang
4.	Mushola	Laki-laki & perempuan	2	Luas Bangunan 20 m <sup>2</sup> Berapa daya tampung 15 orang
5.	Toilet Umum	Laki-laki & Perempuan	7	Luas Bangunan 24m <sup>2</sup> Berapa daya tampung 10 orang
6.	Pos Satpam	Keamanan	2	Luas Bangunan 30m <sup>2</sup> Daya Tampung 5 orang
7.	Gate Parkir (pihak ke-3)	Mesin Tiket Parkir	3	Luas Bangunan 14 m <sup>2</sup>
8.	Area Parkir	Parkir Kendaraan Kecil dan Bis	1	Luas 25.500 m <sup>2</sup> Daya tampung bus 50, sedan 400
9.	Kios Souvenir dan Minuman	Rak Display souvenir dan Minuman	1	Luas Bangunan 35.500m <sup>2</sup> Daya Tampung 750 orang

10.	Mobil Ambulance	Kendaraan	1	1
11.	Restoran	Meja + Kursi	1	Luas Bangunan 2.500m2 Kapasitas 200 orang

### 3. Taman Wisata Candi Ratu Boko

NO	NAMA FASILITAS	SARANA PRASARANA LAYANAN	JUMLAH SARANA PRASARANA	KAPASITAS
1	Fasilitas Pelayanan Loker Tiket	Gedung Loker Wisnus/ Pelayanan Pembelian Tiket	1	Luas Bangunan 3 x 2 m Daya Tampung 20 Orang; 1 Loker 1
		Gedung Loker Wisman/ Pelayanan Pembelian Tiket	1	Luas Bangunan: 5 x 3.5 m Daya Tampung: 10 Orang 1 Loker
		Main Gate/ Tapping	1	Tapping: Daya tampung (30)
2	Tempat Pentipan Barang	Rak Penyimpanan	1	Luas Bangunan: 4 x 4m Daya Tampung: 100
3	Mushola	Laki-laki dan Perempuan	1	Luas Bangunan: 4 x 8 m Daya tampung: 40 Orang
4	Toilet Umum	Laki-laki	4	Luas Bangunan: @12 m2 Daya tampung: @ 4 orang
		Perempuan	4	Luas Bangunan: @ 12 m2 Daya tampung: @ 4 Orang
6	Pos Satpam	Keamanan	1	Luas Bangunan: 3 x 3 m Daya Tampung: 2
	Area Parkir	Parkir Kendaraan Sepeda Motor	1	Luas Bangunan: 20 x 14 m Daya Tampung: 150
		Parkir Kendaraan Mobil	3	- Luas bangunan 20 x14m Daya Tampung: 10 - Luas bangunan 13 x 30 m Daya Tampung: 15 - Luas bangunan 42 x 12m

				Daya Tampung: 25
		Parkir Kendaraan Bus	1	Luas Bangunan: 100 x60m Daya Tampung: 12
8	Customer Service/ Pusat Informasi	Display Informasi		Luas Bangunan: 12x3m Daya Tampung: 15
9	Mobil Ambulance / R. Kesehatan	Kendaraan	1	1 orang
10	Ruang Meeting	Meja Kursi LCD		Luas Bangunan: 20x9m Daya Tampung: 150 pax
11	Restoran	Teras meeting	1	Luas Bangunan : 16x3.5 m Daya Tampung : 42 pax
		Teras Dapur	1	Luas Bangunan : 4x6 m Daya Tampung : 12 pax
		Selasar	1	Luas Bangunan : 5x13 Daya Tampung : 48 pax
		Loby	1	Luas Bangunan : 9x15m Daya Tampung : 54 pax
		Plaza Andrawina	1	Luas Bangunan : 13x27m Daya Tampung : 200 pax
12	Gardu Pandang	Area Sunset	4	Luas Bangunan : 36 m2 Daya Tampung : 16 pax

#### 4. Teater Pentas

NO	NAMA FASILITAS	SARANA PRASARANA LAYANAN	JUMLAH SARANA PRASARANA	KAPASITAS
1.	Fasilitas Pelayanan Loker Tiket	Loker tiket masuk (wisman dan wisnus jadi satu)	2	Panggung terbuka 5,5m x 2,5m 3 loker tiket masuk 1 loker information center dan transport Panggung Trimurti 2m x 2m 2 loker tiket masuk

				1 loket IC 1 loket transport
		Main Gate/ Tapping	2	Panggung Terbuka dan Trimurti Tapping manual 2 petugas tapping (kondisional)
2.	Fasilitas Pelayanan Pertunjukan Ramayana Open Air	Gedung Pertunjukan Open Air	1	48.000m <sup>2</sup> (80x60m) Stage 456m <sup>2</sup> (19x24m)
		Daya Tampung	1	1.200 seat
		Sound System, Lighting system dan temple lighting	1	9.000watt
		Parkir	1	12 Bus, 200mobil
		Listrik	1	200.000 Watt
		Ruang rias	2	Laki dan perempuan
		Toilet	5	2 toilet ruang rias, 2 toilet depan panggung, 1 toilet vip
3.	Fasilitas Pelayanan Pertunjukan Ramayana Indoor	Gedung Pertunjukan Indoor	1	3000m <sup>2</sup> (50x60m), Stage 210m <sup>2</sup> (14x15m)
		Daya Tampung		330 seat
		Sound System		2.500 watt
		Lighting system	1	
		Parkir		12 Bus, 200 mobil
		Listrik		100.000 watt
		Ruang rias	2	Laki dan perempuan
		Toilet	4	2 di ruang rias laki dan perempuan 2 di luar laki dan perempuan
4.	Panggung Kinara Kinari	Gedung Pertunjukan Open Air	1	6.600m <sup>2</sup> (110x60m) Stage 260 (20x13m)
		Sound System		5.000 watt
		Lighting system dan temple lighting		

		Parkir		12 Bus, 200mobil
		Listrik		60.000 watt
		Ruang rias	2	Laki dan perempuan
		Toilet	2	1 Laki dan 1 perempuan
5.	Plaza Trimurti	Area plaza	1	
		Toilet	2	Laki dan perempuan
		Sound system		5.000 watt
		Listrik		60.000 watt
		Parkir		12 Bus, 200mobil
6.	Resto	Area resto berupa Gazebo	6	
		Toilet	2	1 Laki dan 1 perempuan
		Temple lighting		Sampai jam 21.00
		Area Parkir		12 Bus, 200 mobil
7.	Mushola	Untuk laki-laki, perempuan	1	10m x 25m, 150 orang
8.	Pusat Informasi/CS	Display Informasi/ Layar Screen Informasi	1	3,5 m x 5 m
9.	Gate Parking	Manual tiket parkir	3	7m
10.	Area Parkir	Parkir motor, mobil dan bis	1	Motor : 12,5mx53m, Kapasitas 200 motor Mobil: 1.900m <sup>2</sup> , Kapasitas 200 mobil Bus : 20mx50m, Kapasitas 12 bus

11.	Ruang Medis	Tempat Tidur, Rak Obat, Meja, Kursi	2	Panggung Terbuka (3mx3m) Panggung Trimurti (3mx3m)
12.	Ruang Laktasi	Ruangan, kursi	1	1m x 2m

### 5. Manohara Resto

NO	NAMA FASILITAS	SARANA PRASARANA LAYANAN	JUMLAH SARANA PRASARANA	KAPASITAS
1.	Fasilitas Pelayanan Loker Tiket Sun Rise dan Sun Set	Pelayanan Pembelian Tiket Wisnus dan Wisman	1	Luas Konter 11 M <sup>2</sup> Tersedia 3 Loker Pelayanan
		Main Gate/ Tapping	-	
2.	Tempat Pentipan Barang/Locker	Locker	1	20 Locker
3.	Mushola	Mushola Laki-laki Perempuan	1	Luas Bangunan 30 M <sup>2</sup> Daya Tampung 25 Org Tidak ada sekat Laki Laki dan Perempuan
4.	Toilet	Laki-laki	2	Daya Tampung 6
		Perempuan	2	Daya Tampung 5
5.	Pusat Informasi	Tiket Konter	1	Pusat Informasi menjadi 1 tempat dengan Pelayanan Penjualan Tiket
6.	Pos Satpam	Safedoor, Pengecekan Barang	1	1 Personil
7.	Gate Parkir	Portal Pos 8	1	2 Personil
8.	Area Parkir	Parkir Kendaraan Kecil dan Bis	1	Luas area 2500 Daya Tampung 55 Kendaraan Roda 4
19.	Restoran	Meja Lantai 1	18	Daya Tampung 72 Org
		Kursi Lantai 1	72	
		Meja Lantai 2	25	Daya Tampung 150 Org
		Kursi Lantai 2	150	

## 6. Probis Samudra Raksa

NO	NAMA FASILITAS	SARANA PRASARANA LAYANAN	JUMLAH SARANA PRASARANA	KAPASITAS
1	Fasilitas Pelayanan Loker Tiket Wahana Samudra Raksa	Gedung Loker Wisnus/Pelayanan Pembelian Tiket	1	Luas Bangunan 2m x6m Daya Tampung 2 kasir Jumlah Loker 2
2	Museum SAMUDRA RAKSA	Gedung	1	Gedung Museum: 160 m2
			1	Luas Daya Tampung: 93 m2
			1	Daya Tampung: 100 orang
3	Wahana Pertunjukan Interaktif SAMUDRA RAKSA Sinema	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedung Pertunjukan</li> <li>• LED Screen</li> <li>• LED Floor</li> <li>• Kapal Samudra Raksa</li> </ul>	1	Luas Bangunan: 625 m2
			1	Luas 425 m2
			1	Daya Tampung: 50 orang
4.	Ruang Tunggu	Kursi tunggu	1	Luas 100 m2 Daya Tampung: 50 orang
5	Tempat Penitipan Barang	Loker portabel	5	Luas : 13,5 m2 Daya Tampung: 100
6	Toilet	Laki-laki/ perempuan	1	Luas Bangunan 4 m2 Daya Tampung: 1
7	Mushola	Laki-laki/ perempuan	1	Luas Bangunan: 5 m2 Daya Tampung: 2
8	Kios Souvenir/Minuman	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedung</li> <li>• Etalase</li> </ul>	1	Luas Bangunan: 24 m2 Daya Tampung: 10
9	Lahan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Area</li> </ul>	1	Luas lahan: 864 m2 Daya Tampung 1.000 orang



## 7. Probis Dagi Abhinaya

NO	NAMA FASILITAS	SARANA PRASARANA LAYANAN	JUMLAH SARANA PRASARANA	KAPASITAS
1.	Venue utama	Lokasi Wedding	1	200 orang
		Luas Daya Tampung		
		Daya Tampung		
2.	Kamar Cottage	Tempat menginap	5 kamar	10 orang
		Daya Tampung		
3.	Pendopo Utama	Tempat Breakfast	1	30 orang
		Daya Tampung		
4.	Toilet Permanen	Laki-laki	1	Luas Bangunan: 1 x 1,5 m <sup>2</sup>
		Perempuan	1	Luas Bangunan: 1 x 1,5 m <sup>2</sup>
5.	Mushola		1	Ukuran 3 X 3
6.	Pos Satpam/ Keamanan	Pos 8 dan Pos 9	2	Berada di Dagi bawah Luas Bangunan: 2x2 m <sup>2</sup>
7.	Parkir	Parkir kendaraan pelanggan dan karyawan	2	Daya tamping 15 mobil Luas Bangunan 100 m <sup>2</sup>

## II. Sarana dan Prasarana Khusus (Lansia, disabilitas, dan wanita)

### 1. Taman Wisata Candi Borobudur

NO	SARANA PRASARANA LAYANAN	JUMLAH	LOKASI	KET
1.	Kursi Roda	7	Maingate	
2.	Akses Khusus Disabilitas	1	Ruang masuk Main Gate Disabilitas Way	
3.	Ruang Laktasi	1	Ruang khusus	
4.	Toilet Difabel	1	Toilet Wisman di Maingate	

### 2. Taman Wisata Candi Prambanan

NO	SARANA PRASARANA LAYANAN	JUMLAH	LOKASI	KET
1.	Kursi Roda	3	Pintu Masuk	
2.	Akses Khusus Disabilitas	1	Ruang masuk Main Gate Disabilitas Way	
3.	Ruang Laktasi	1	Ruang khusus	
4.	Toilet Difabel	1		

### 3. Taman Wisata Candi Ratu Boko

NO	SARANA PRASARANA LAYANAN	JUMLAH	LOKASI	KET
1.	Kursi Roda	1	CS	
2.	Akses Khusus Disabilitas	1	Jalur Loading	
3.	Ruang Laktasi	1	Resto	
4.	Toilet Difabel	1	Resto	
5.	Parkir Difabel	1	Depan Kantor	

#### 4. Teater Pentas

NO	SARANA PRASARANA LAYANAN	JUMLAH	LOKASI	KET
1.	Kursi Roda	1	Ruang Operasional	
2.	Akses Khusus Disabilitas	1	Ruang masuk Main Gate Disabilitas Way	
3.	Ruang Laktasi	1	Ruang khusus	
4.	Toilet Difabel	1	Toilet laki-laki dan toilet perempuan	1 bilik difabel toilet laki-laki dan 1 bilik difabel di toilet perempuan

#### 5. Manohara Resto

NO	SARANA PRASARANA LAYANAN	JUMLAH	LOKASI	KET
1.	Kursi Roda	3	Resto	
2.	Akses Khusus Disabilitas	1	Ruang masuk Main Gate Disabilitas Way	
3.	Ruang Laktasi	1	Ruang khusus	

#### 6. Probis Samudra Raksa

NO	SARANA PRASARANA LAYANAN	JUMLAH	LOKASI	KET
1.	Akses Khusus Disabilitas	1	Pintu masuk museum Wahana Pertunjukan	

## Rekapitulasi: Ketersediaan Sarana dan Prasarana di PT TWC

NO	DESTINASI	FASILITAS													
		Parkir		Loket Tiket		Pusat Informasi dan Layan Screen	Mushola	Tempat Penitipan Barang/ Loker	Kios Souvenir dan Minuman	Toilet		ATM	Pelayanan Wisatawan Difable	Ruang Lakstasi	Pos Satpam/ Keamanan
Area	Gate	Wisnus	Wisman	Biasa	Difable										
1.	Candi Borobudur														
2.	Candi Prambanan										-				
3.	Candi Ratu Boko										-				
4.	Teater Pantes								-		-				
5.	Manohara Resto								-		-				
6.	Samudera Raksa								-		-				
7.	Dagi Hill								-		-				

## D. IDENTIFIKASI JUMLAH DAN KOMPETENSI SDM

### Jumlah dan Kompetensi SDM

NO	JENIS PELAYANAN	BIDANG	JUMLAH SDM	KOMPETENSI
1.	Pelayanan Destinasi Borobudur	Staf	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organik : 24</li> <li>Harian Koperasi : 8</li> <li>Outsourcing : 16</li> </ul>	Pelatihan Pelayanan Prima
		Satpam	Outsourcing: 56	Pelatihan Dasar Satpam
		Kasir	PKWT: 15 (kerja sama pihak ketiga/ BRI)	Pengoperasian Cash-machine
		Portir	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organik : 3</li> <li>Outsourcing : 3</li> </ul>	Pelatihan Customer Service Excellence
		Pelayan Welcome Drink	Outsourcing : 5	Pelatihan Bahasa mandarin
		Layanan Pelanggan, Atraksi & Aneka Usaha	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organik :10</li> <li>Harian Koperasi :80</li> <li>Outsourcing :22</li> <li>Borong : 26</li> </ul>	Pelatihan Customer Service Excellence
		Kebersihan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organik : 2</li> <li>Tenaga Borong : 98</li> </ul>	
		Pertamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organik : 3</li> <li>Harian Koperasi : 3</li> <li>Tenaga Borong : 60</li> </ul>	Keahlian khusus
		Pemeliharaan Gedung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organik : 3</li> <li>Harian Koperasi : 4</li> <li>Borong : 9</li> </ul>	Pelatihan kompetensi pengoperasian genset 2 (dua) orang
2.	Pelayanan Destinasi	Staf	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organik : 18</li> <li>Harian Koperasi : 16</li> </ul>	

	Prambanan		<ul style="list-style-type: none"> <li>Outsourcing : 7</li> </ul>	
		Satpam	Outsourcing: 57	Pelatihan Dasar Satpam
		Kasir	PKWT: 3 (Mandiri Cashless)	
		Portir	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organik : 1</li> <li>Harian Koperasi : 7</li> <li>Outsourcing : 4</li> </ul>	
		Pelayan Welcome Drink	Outsourcing : 5	Pelatihan Service Excellence
		Layanan Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organik : 16</li> <li>Harian Koperasi : 29</li> <li>Outsourcing : 31</li> </ul>	Pelatihan Service Excellence
		Pengelolaan & Kebersihan Taman	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organik : 5</li> <li>Harian Koperasi : 37</li> <li>Outsourcing : 27</li> </ul>	
		Pemeliharaan Gedung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organik : 3</li> <li>Harian Koperasi : 7</li> <li>Outsourcing ; 8</li> </ul>	
3.	Pelayanan Destinasi Ratu Boko	Staf	Organik : 25 Harian : 3	
		Satpam	Outsourcing: 11	Pelatihan Dasar Satpam
		Resto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Harian : 2</li> <li>Outsourcing : 6</li> </ul>	
		Layanan Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Harian Koperasi 10</li> <li>Outsourcing 13</li> </ul>	

		Kebersihan	Outsourcing : 5	
		Pertamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harian Koperasi 3</li> <li>• Outsourcing 2</li> </ul>	
		Pemeliharaan Gedung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harian Koperasi 2</li> <li>• Outsourcing 2</li> </ul>	
4.	Pelayanan Destinasi Manohara Resto	Staf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organik : 3</li> <li>• Harian Koperasi : 4</li> <li>• Outsourcing : 7</li> </ul>	
		Satpam	Outsourcing: 11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelatihan Dasar Satpam</li> <li>• Pelatihan Antisipasi Terorisme</li> </ul>
		Kasir	Outsourcing : 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transfer Knowledge Excellence Service for FB</li> <li>• How to be a Professional Hotelier</li> </ul>
		Kebersihan & Pertamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organik : -</li> <li>• Harian koperasi : 3</li> <li>• Outsourcing : 3</li> </ul>	Pelatihan budidaya & Perawatan Tanaman
		Pemeliharaan Gedung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harian koperasi : 2</li> <li>• Outsourcing : 3</li> </ul>	Pelatihan Pelayanan Prima
		Houseman	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harian koperasi : 2</li> <li>• Outsourcing : 3</li> </ul>	Pelatihan Pelayanan Prima
		Resepsionis/ Front Office Restoran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outsourcing : 6</li> <li>• Harian koperasi : 5</li> <li>• Outsourcing : 12</li> </ul>	Pelatihan Kompetensi Bidang Operasional
		Waiter	Outsourcing : 8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transfer Knowledge Excellence Service for FB</li> <li>• Pelatihan Kompetensi Bidang Operasional</li> <li>• Pelatihan Pelayanan Prima</li> </ul>
		Cheff	Kontrak Keahlian : 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transfer Knowledge Excellent</li> </ul>

				Service for FB <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelatihan Penghitungan Food Cost Restoran</li> </ul>
5.	Pelayanan Destinasi Teater Pentas	Pemasaran, Layanan, Atraksi dan Aneka Usaha	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tetap : 8</li> <li>• Harian :1</li> <li>• Kontrak; 19</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan Bahasa Asing</li> <li>• Negosiasi</li> <li>• Pengawakan teknologi informasi</li> </ul>
		Keuangan dan SDM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tetap : 4</li> <li>• Kontrak : 3</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan Pengawakan Teknologi</li> <li>• Akuntansi</li> <li>• Perawatan Bangunan</li> <li>• Kelistrikan</li> <li>• Perawatan Taman</li> </ul>
		Pengelolaan bangunan dan kebersihan taman	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tetap : 5</li> <li>• Kontrak : 17</li> </ul>	
6.	Pelayanan Destinasi Probis Samudera Raksa	Leasing Officer	Outsourcing : 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelatihan Hospitality</li> <li>• Speaking</li> <li>• Guiding</li> <li>• Technic</li> <li>• Product Knowledge</li> </ul>
		Counter ticket maingate	Outsourcing : 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sda</li> </ul>
		Counter Ticket	Outsourcing : 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sda</li> </ul>
		Front Helper	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sda</li> </ul>
		Exit	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sda</li> </ul>
7.	Pelayanan Destinasi Proobis Dagi Hill	Administrasi dan Keuangan	Outsourcing: 1	
		House keeping	Outsourcing: 2	
		Gardener	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outsourcing: 2</li> <li>• Tenaga koperasi: 1</li> </ul>	



## F. PENGAWASAN INTERNAL

Pengawasan Internal adalah salah satu Komponen Standar Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan PT TWC (Persero), sehingga perlu diidentifikasi untuk mengetahui kondisi eksisting pengawasan pada unit kerja Penyelenggara Pelayanan, status dan bentuk organisasinya (struktural/ fungsional).

PT TWC (Persero) telah menerapkan Sistem Manajemen Kinerja dalam pengelolaan kinerja individu dan unit kerjanya dalam jangka waktu tertentu yang bertujuan untuk memastikan optimalisasi pencapaian target perusahaan melalui perencanaan, pengorganisasian, dan evaluasi kinerja pegawai.

PT TWC(Persero) melakukan penilaian terhadap pelaksanaan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) pada tahun berjalan menggunakan KPI - Key Performance Indicator yang dievaluasi setiap triwulan dan tahunan. Hasil penilaian tersebut digunakan sebagai dasar Pemberian Reward.

Tabel Pengawasan Internal

STATUS BENTUK ORGANISASI	PROSEDUR	DUKUNGAN SDM	SARANA	KETERANGAN
Dasar pembentukan Satuan Pengawasan Intern: 1. Undang-Undang RI No.19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara 2. Peraturan Pemerintah RI No.12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT)</li> <li>• Non PKPT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Orang Kepala SPI</li> <li>• 3 Orang Auditor Utama</li> <li>• 1 Orang Auditor Madya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alat perekam</li> <li>• Kamera DSLR</li> <li>• Komputer</li> <li>• Printer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PKPT adalah melakukan pemeriksaan sesuai jadwal (terprogram)</li> <li>• Non PKPT adalah melakukan pemeriksaan yang dilakukan berulang-</li> </ul>

<p>Tahun 1998 tanggal 17 Januari 1998 tentang Perusahaan Perseroan, tercantum pada BAB III – Satuan Pengawasan Intern</p> <p>3. Peraturan BUMN Menteri Nomor: PER-01/MBU/2011 tanggal 1 Agustus 2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (Good Corporate Governance) pada Badan Usaha Milik Negara</p> <p>4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 56/POJK.04/2015 tanggal 23 Desember 2015 tentang Pembentukan dan Pedoman Penyusunan Piagam Unit Audit Internal</p> <p>5. Keputusan Ketua Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan Nomor Kep496/BL/2008 tanggal 28 November 2008 tentang Pembentukan dan Pedoman Penyusunan Piagam Unit Audit Internal (Pertauran Nomor IX.I.7)</p> <p>6. Surat Keputusan Direksi Nomor SK.14/DIREKSI/2008 tanggal 1 Agustus 2008 tentang Penetapan Struktur Organisasi, Uraian Tugas, dan Susunan Jabatan di Lingkungan PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan &amp; Ratu Boko (Persero)</p>	<p>(Monitoring dan Evaluasi)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemeriksaan Khusus (Riksus)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Orang Auditor Muda</li> <li>• 1 Orang Staf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scanner</li> </ul>	<p>ulang</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riksus adalah pemeriksaan khusus atas perintah Direktur Utama</li> <li>• SPI melibatkan Komite Audit dalam pelaporan hasil pemeriksaan secara triwulanan</li> </ul>
---	--	--	---	---

## G. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah salah satu komponen Standar Pelayanan dalam Penyelenggaraan Pelayanan yang perlu dikaji kondisi eksistingnya agar diketahui status dan bentuk organisasi, tugas dan fungsi, prosedur, tindak lanjut serta dukungan Sumber Daya Manusia (SDM).

PT TWC (Persero) telah menerbitkan Pedoman penanganan keluhan pemangku kepentingan (stakeholders) di lingkungan Perusahaan melalui Surat Keputusan Direksi Nomor : SK. 26/DIREKSI/2017 tanggal 26 Oktober 2017 tentang Penetapan Kebijakan Pelayanan Keluhan Stakeholders di lingkungan PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko (Persero), yang dilaksanakan melalui:

Sarana Prasarana pelayanan keluhan Pelanggan dan Stakeholders, disediakan :

- Information Centre (IC)

Saat ini terdapat 2 (dua) orang personil pada Information Centre (IC) yang secara operasional dan administratif melaksanakan tugas pelayanan terhadap keluhan Pelanggan dan Stakeholders.

- Telepon Perusahaan

- Kantor Pusat : (0274) 496 406
- Kantor Jakarta : (021) 39832154
- TWC Borobudur : (0293) 788 266
- TWC Prambanan : (0274) 496 401
- TWC Candi Ratu Boko : (0274) 496510
- TWC Manohara Resto : (0293) 788 131

- TWC Teater Pentas : (0274) 496 408
- TWC Probis Samudra Raksa : (0293) 788 266
- TWC Probis Dagi Abhinaya : (0293) 788 266

- Email

[info@borobudurpark.co.id](mailto:info@borobudurpark.co.id)

- Kotak Saran

Tersedia 1(satu) buah kotak saran di setiap unit destinasi.

PT TWC (Persero) menyediakan sarana penyampaian dan pelayanan keluhan based on web. melalui sarana web dan media sosial. Selain itu, disediakan pula pelayanan on spot berdasarkan ketentuan Pasal 11 Surat Keputusan Direksi Nomor: SK. 26/DIREKSI/2017 tanggal 26 Oktober 2017, yang meliputi konsultasi dan mekanisme pelayanannya sebagai berikut:

Konsultasi on spot :

- a) Pelaksana tugas dan/ atau pejabat lain yang melakukan kontak langsung dengan Pelanggan, menempatkan diri pada lokasi Information Centre (IC) dalam rangka pelayanan keluhan Stakeholders
- b) Stakeholders dan pelanggan menyampaikan keluhan kepada pelaksana tugas di lapangan, kemudian di dampingi pelaksana tugas ke lokasi penanganan keluhan (Information Centre)
- c) Apabila Stakeholders atau Pelanggan tidak berkenan ke Information Centre, maka didampingi pelaksana tugas, menyampaikan keluhannya di lokasi keluhan dan dicatat oleh pelaksana tugas untuk diteruskan kepada pelaksana tugas di lokasi penanganan keluhan (Information Centre)
- d) Stakeholders atau Pelanggan menyampaikan keluhan kepada pelaksana tugas di lokasi penanganan keluhan; pelaksana tugas mendengarkan dan memberikan masukan dan/ atau penjelasan terhadap

permasalahan dimaksud disertai penyampaian permohonan maaf dan ucapan terima kasih atas keterbukaan dan respon atas pelayanan yang diberikan

- e) Stakeholders atau Pelanggan yang menyampaikan keluhan mengisi buku kritik dan saran, apabila tidak berkenan maka pelaksana tugas akan mengisi buku kritik dan saran berkaitan dengan penyampaian keluhan dimaksud
- f) Pemberian informasi kepada Stakeholders berkaitan dengan fasilitas lain yang disediakan perusahaan berkaitan pelayanan keluhan Stakeholders

Pelayanan keluhan secara on spot :

- a) Fasilitas pelayanan keluhan Stakeholders atau Pelanggan sebagaimana dimaksud dalam Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris di atas, telah disediakan pada lokasi yang telah ditentukan dengan itikad untuk memberikan pelayanan terhadap Stakeholders
- b) Keluhan Stakeholders atau Pelanggan disampaikan melalui fasilitas sebagaimana dimaksud yang diterima oleh pelaksana tugas dan/ atau jabatan lain yang melakukan kontak langsung dengan Pelanggan
- c) Pelaksana tugas menyampaikan laporan keluhan Stakeholders atau Pelanggan kepada Asman Layanan setiap harinya
- d) Asman Layanan mempersiapkan dan mengisi buku register berkaitan dengan penerimaan laporan keluhan Stakeholders atau Pelanggan setiap harinya
- e) Asman Layanan melakukan rekap laporan setiap 7 (tujuh) hari sekali kemudian melaporkan kepada General Manager
- f) General Manager selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari setelah diterimanya laporan dari Asman Layanan, menyampaikan laporan keluhan Stakeholders kepada Petugas yang terkait.

## H. IDENTIFIKASI JAMINAN LAYANAN DAN JAMINAN KEAMANAN

Jaminan layanan dan keamanan adalah bentuk komitmen dan kesanggupan Penyelenggaraan Pelayanan dalam memberikan kepastian kualitas penyelenggaraan layanan kepada Pelanggan dan Stakeholders. Hal ini perlu dicermati melalui kebijakan yang telah ditetapkan agar terpelihara konsistensinya, sehingga penyelenggaraan pelayanan berjalan lancar, cepat, mudah, pasti, aman, dengan tidak menimbulkan risiko bahaya.

Untuk jaminan Layanan dan Keamanan tersebut di atas, PT TWC (Persero) telah menetapkan kebijakannya dan dilaksanakan penerapannya melalui Sistem Manajemen K3 dan Manajemen Risiko.

## I. IDENTIFIKASI ASPEK LAIN

Selain penetapan dan penerapan standar pada aspek fasilitas, prosedur, dan SDM, jaminan layanan dan keamanan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada seluruh Pelanggan dan Stakeholders, PT TWC (Persero) memberikan pula perlindungan dan kepastian jaminan dalam bentuk Perlindungan Asuransi Kecelakaan dan Kerugian selama berada di area destinasi, sebagaimana ditunjukkan dalam Prosedur dan Persyaratan berikut ini.

TABEL

PROSES PERLINDUNGAN ASURANSI KECELAKAAN DAN KERUGIAN

NO	JENIS PELAYANAN	PERSYARATAN PELAYANAN	MEKANISME DAN PROSEDUR	BIAYA	WAKTU
1	Asuransi Kecelakaan Destinasi	<ul style="list-style-type: none"><li>Memiliki tiket yang sah, pada tanggal yang sama dengan saat kejadian</li><li>Memiliki identitas pribadi yang sah</li><li>Sesuai ruang lingkup asuransi</li></ul>	Sesuai mekanisme dan SOP dengan Asuransi	Sesuai kontrak dengan Asuransi	14 hari atau sesuai dengan kontrak Asuransi

2	Asuransi Kerugian (Kehilangan kendaraan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki tiket yang sah, pada tanggal yang sama dengan saat kejadian</li> <li>• Memiliki identitas pribadi dan STNK/ BPKB yang sesuai dan sah</li> <li>• Sesuai ruang lingkup asuransi</li> </ul>	Sesuai mekanisme dan SOP dengan Asuransi	Sesuai kontrak dengan Asuransi	14 hari atau sesuai dengan kontrak Asuransi
---	--	--	--	--------------------------------	---

## BAB IV

### STANDAR PELAYANAN MINIMAL

Berdasarkan hasil identifikasi kondisi saat ini dan pembahasan bersama masyarakat/ pihak terkait, PT TWC (Persero) menetapkan Standar Pelayanan Minimal untuk setiap jenis produk layanan dan komponen standar layanannya, serta lokasi penyelenggaraan layanannya, sebagai berikut:

#### 1. Pelayanan Tiket Destinasi

Lokasi: Taman Wisata Candi Borobudur, Taman Wisata Candi Prambanan,  
Taman Wisata Candi Ratu Boko

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	SK Direksi Nomor : SK.09/DIREKSI/2017,tanggal 25 April 2017. Tentang Penetapan Tarif Harga Produk Jasa PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko (Persero)
2.	Persyaratan Pelayanan	Memiliki tiket masuk obyek yang sah
3.	Sistem penjualan konvensional dan Daring Mekanisme dan Prosedur: Antrian, Pembelian Tiket, Tapping,	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pelanggan hadir dan membeli tiket</li><li>• Pemeriksaan pada safedoor</li><li>• Dilakukan tapping-in gate</li><li>• Menuju monumen</li><li>• Setelah selesai keluar melalui gate out.</li></ul>



NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Waktu Pelayanan / Penjualan Tiket	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TWC Borobudur Pukul 06.00 – 17.00 WIB</li> <li>• TWC Prambanan Pukul 06.00 – 17.15 WIB</li> <li>• TWC Ratu Boko Pukul 06.00 – 17.30 WIB</li> </ul>
	Waktu Operasional	Pukul 06.00 – 18.00 WIB
5.	Biaya dan Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umum Wisnus Rp. 40.000,-/orang</li> <li>• Umum Anak/ Pelajar Rp. 20.000,-/orang</li> <li>• Wisman Dewasa \$25/orang</li> <li>• Wisman Anak - anak \$ 15/orang</li> <li>• Tiket Terusan Wisnus(Borobudur– Prambanan, Borobudur – Ratu Boko, Prambanan – Ratu Boko, Ratu Boko – Prambanan) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wisnus Dewasa :Rp. 75.000,-/orang</li> <li>- Wisnus Anak : Rp. 35.000,-/orang</li> <li>- Wisman Dewasa \$ 40/orang</li> <li>- Wisman Anak \$ 25/orang</li> </ul> </li> <li>• Tiket terusan Prambanan – Plaosan – Sojiwan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wisnus Rp. 75.000,-/orang</li> <li>- Wisman \$ 30/orang</li> </ul> </li> </ul>
6.	Produk Pelayanan	Destinasi Taman Wisata Candi Borobudur, Taman Wisata Candi Prambanan, dan Taman Wisata Candi Ratu Boko
7.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Saran</li> <li>• Petugas Customer Service</li> <li>• Layanan Telepon : Borobudur (0293) 788267, Prambanan (0274) 496401, Ratu Boko (0274) 496510</li> <li>• <a href="mailto:Info@borobudurpark.co.id">Info@borobudurpark.co.id</a></li> </ul>

## 2. Pelayanan Sewa Lahan

Lokasi: Taman Wisata Candi Borobudur, Taman Wisata Candi Prambanan,  
Taman Wisata Candi Ratu Boko dan Teater Pentas

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	SK Direksi Nomor: SK.09/DIREKSI/2017,tanggal 25 April 2017. Tentang Penetapan Tarif Harga Produk Jasa PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko (Persero)
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Surat permohonan penggunaan lahan.</li><li>• Surat persetujuan penggunaan lahan</li><li>• Surat persetujuan dari Direktur Warisan dan Diplomasi Budaya Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan(khusus untuk Borobudur dan Prambanan)</li><li>• Surat persetujuan dari Balai Pelestarian Cagar Budaya DIY (Candi Ratu Boko)</li><li>• Surat Ijin keramaian dari kepolisian</li></ul> Catatan: Khusus untuk layanan di lokasi Teater Pentas, cukup memenuhi persyaratan No 5.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pihak ketiga mengajukan permohonan Sewa Lahan</li><li>• Dituangkan dalam Perjanjiansewa lahan</li><li>• Disahkan bersama (tanda tangan Perjanjian kedua belah pihak)</li><li>• Pelunasan Uang Muka</li><li>• Pelaksanaan sesuai Perjanjian</li><li>• Pelunasan</li><li>• Selesai</li></ul>
4.	Waktu Pelayanan	Sesuai Kesepakatan

5.	Biaya dan Tarif	Taman Wisata Candi Borobudur	Taman Wisata Candi Prambanan	Taman Wisata Candi Ratu Boko	Teater & Pentas
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Lapangan Lumbini Rp.45 juta</li> <li>Lapangan Marga Utama Rp.30 juta</li> <li>Taman Samudra Raksa Rp.25 juta</li> <li>Taman Padma Rp.20 juta</li> <li>Taman Karmawibangga Rp.15 juta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lapangan Shiwa Rp. 60 juta</li> <li>Lapangan Brahma Rp.55 juta</li> <li>Lapangan Wisnu Rp.45 juta</li> <li>Lap. Garuda Rp.45 juta</li> <li>Taman Rama Sitha &amp; Pengembangan Rp. 7,5 jt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plaza Andrawina Rp. 14 juta</li> <li>Taman Gapura Rp. 20 juta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Panggung Terbuka Ramayana <ul style="list-style-type: none"> <li>- Siang Rp.40 juta</li> <li>- Malam Rp.85 juta</li> </ul> </li> <li>Gedung Tertutup Trimurti <ul style="list-style-type: none"> <li>- Siang Rp.20 juta</li> </ul> </li> <li>Taman Kinara – kinari <ul style="list-style-type: none"> <li>- Siang Rp. 25 juta</li> <li>- Malam Rp. 55 juta</li> </ul> </li> <li>Plaza Trimurti <ul style="list-style-type: none"> <li>- Siang Rp. 20 juta</li> <li>- Malam Rp. 25 juta</li> </ul> </li> </ul>
6.	Produk Pelayanan	Sewa Lahan			
7.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kotak Saran</li> <li>Petugas Customer Service</li> <li>Layanan Telepon: Taman Wisata Candi Borobudur (0293) 788267, Taman Wisata Candi Prambanan (0274) 496401, Taman Wisata Candi Ratu Boko (0274) 496510, Teater Pentas (0274) 496408</li> <li><a href="mailto:info@borobudurpark.co.id">info@borobudurpark.co.id</a></li> </ul>			

### 3. Pelayanan Atraksi

Lokasi: Taman Wisata Candi Borobudur, Taman Wisata Candi Prambanan

NO	KOMPONEN	URAIAN	
1.	Dasar Hukum	SK Direksi Nomor : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SK.09/DIREKSI/2017, tanggal 25 April 2017. Tentang Penetapan Tarif Harga Produk Jasa PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko (Persero)</li> <li>• SK Direksi Nomor: 17/DIREKSI/2018,tanggal 24 Oktober 2018. Tentang Perubahan Ketiga Surat Keputusan Direksi No : SK. 09/DIREKSI/2017 Tanggal 25 April 2017 Tentang Penetapan Tarif Harga Produk Jasa PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan &amp; Ratu Boko (Persero)</li> </ul>	
2.	Persyaratan Pelayanan	Memiliki Karcis Atraksi Konvensional	
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan membeli karcis</li> <li>• Mengikuti antrian</li> <li>• Naik Sarana Atraksi / Pemetretan</li> <li>• Selesai</li> </ul>	
4.	Waktu Pelayanan	Kereta Wisata (Borobudur dan Prambanan)	Latih Kendali Gajah (Borobudur)
		15 menit	5 menit
5.	Biaya dan Tarif	Kereta Wisata (Borobudur dan Prambanan)	Latih Kendali Gajah (Borobudur)
		Rp. 10.000,- di atas 3 tahun	Rp. 50.000,-
6.	Produk Pelayanan	Atraksi Kereta Wisata, Latih Kendali Gajah	
7.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Saran</li> <li>• Petugas Customer Service</li> <li>• Layanan Telp Contact CenterTaman Wisata Candi Borobudur: (0293) 788267, Taman Wisata Candi Prambanan: (0274) 496401</li> <li>• <a href="mailto:info@borobudurpark.co.id">info@borobudurpark.co.id</a></li> </ul>	

#### 4. Pelayanan Wahana Pertunjukkan Audio Visual

Lokasi: Taman Wisata Candi Borobudur, Taman Wisata Candi Prambanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	SK Direksi Nomor : SK.09/DIREKSI/2017, tanggal 25 April 2017, Tentang Penetapan Tarif Harga Produk Jasa PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko (Persero)
2.	Persyaratan Pelayanan	Memiliki Karcis untuk Wisatawan Nusantara Catatan: Khusus Wisatawan Mancanegara sudah termasuk harga tiket masuk
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan membeli karcis</li> <li>• Menyaksikan Pertunjukan Audio Visual</li> <li>• Selesai</li> </ul>
4.	Waktu Pelayanan	20 Menit
5.	Biaya dan Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harga Tiket Wisatawan Nusantara Umum : Rp. 5.000,-</li> <li>• Anak : Rp.3.000,-</li> <li>• Harga Tiket Wisatawan Mancanegara sudah termasuk tiket masuk destinasi</li> </ul>
6.	Produk Pelayanan	Wahana Pertunjukkan Audio Visual
7.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Saran</li> <li>• Petugas Customer Service</li> <li>• Layanan Telepon Taman Wisata Candi Borobudur (0293) 788267, Taman Wisata Candi Prambanan (0274) 496401</li> <li>• info@borobudurpark.co.id</li> </ul>

## 5. Pelayanan Restoran

Lokasi: Taman Wisata Candi Prambanan, Taman Wisata Candi Ratu Boko, Manohara Resto, Teater & Pentas

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	SK Direksi Nomor: 14/DIREKSI/2018, tanggal 1 Agustus 2018. Tentang Penetapan Struktur Organisasi, Uraian Tugas, dan Susunan Jabatan di Lingkungan PT TWC
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Surat pesanan/ booking</li><li>• Daftar Menu Terpilih</li><li>• Invoice</li></ul>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pelanggan memesan tempat melalui telpon atau datang langsung</li><li>• Memesan menu makanan sesuai pilihan</li><li>• Penyajian makanan sesuai pesanan</li><li>• Pembayaran</li><li>• Selesai</li></ul>
4.	Waktu Pelayanan	Sesuai Kesepakatan/ Makanan/ Minuman datang max 30 menit
5.	Biaya dan Tarif	Sesuai Kesepakatan dan Daftar Menu
6.	Produk Pelayanan	Restoran (Makanan dan Minuman)
7.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kotak Saran</li><li>• Petugas Customer Service</li><li>• Layanan Telepon: Taman Wisata Candi Prambanan (0274) 496401, Taman Wisata Candi Ratu Boko (0274) 496510, Teater Pentas (0274) 496408</li><li>• <a href="mailto:info@borobudurpark.co.id">info@borobudurpark.co.id</a></li></ul>

## 6. Pelayanan Camping

Lokasi: Taman Wisata Candi Ratu Boko

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	SK Direksi Nomor: 17/DIREKSI/2018,tanggal 24 Oktober 2018. Tentang Perubahan Ketiga Surat Keputusan Direksi No : SK. 09/DIREKSI/2017 Tanggal 25 April 2017 Tentang Penetapan Tarif Harga Produk Jasa PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko (Persero)
2.	Persyaratan Pelayanan	Surat Keterangan dari Sekolah / Pihak Pemohon Resmi lainnya
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pihak sekolah / Pemohon melakukansurvey tempat camping</li> <li>• Pemesanan</li> <li>• Pembayaran Uang Muka sebesar 30%</li> <li>• Pelaksanaan</li> <li>• Pelunasan dilaksanakan pada saat kegiatan</li> <li>• Selesai</li> </ul>
4.	Waktu Pelayanan	Harian
5.	Biaya dan Tarif	Sesuai lokasi dan lamanya
6.	Produk Pelayanan	Camping
7.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Saran</li> <li>• Petugas Customer Service</li> <li>• Layanan Telepon (0274) 496510</li> <li>• info@borobudurpark.co.id</li> </ul>

## 7. Pelayanan Paket Meeting

Lokasi: Taman Wisata Candi Ratu Boko

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	SK Direksi Nomor : SK.09/DIREKSI/2017,tanggal 25 April 2017. Tentang Penetapan Tarif Harga Produk Jasa PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko (Persero)
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Permohonan Sewa Meeting Room</li> <li>• Surat Perjanjian Kerjasama</li> </ul>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pihak Ketigamengajukan pemesanan</li> <li>• Pembayaran Uang Muka sesuai pesanan sebesar 30%</li> <li>• Pelaksanaan sesuai pesanan</li> <li>• Pelunasan dilaksanakan pada saat kegiatan</li> <li>• Selesai</li> </ul>
4.	Waktu Pelayanan	Half Day dan Full Day
5.	Biaya dan Tarif	Sesuai jumlah dan durasi waktu pesanan
6.	Produk Pelayanan	Paket Meeting
7.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Saran</li> <li>• Petugas Customer Service</li> <li>• Layanan Telepon: Taman Wisata Candi Ratu Boko (0274) 496510</li> <li>• <a href="mailto:info@borobudurpark.co.id">info@borobudurpark.co.id</a></li> </ul>



## 8. Pelayanan Paket Wisata Terusan

Lokasi: Taman Wisata Candi Ratu Boko- Taman Wisata Candi Prambanan/  
Taman Wisata Candi Borobudur/Teater & Pentas

NO	KOMPONEN	URAIAN		
1.	Dasar Hukum	SK Direksi Nomor : SK.09/DIREKSI/2017,tanggal 25 April 2017. Tentang Penetapan Tarif Harga Produk Jasa PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko (Persero)		
2.	Persyaratan Pelayanan	Memiliki Tiket Terusan		
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan membeli tiket terusan (Prambanan/Borobudur / Candi Boko - Ramayana)</li> <li>• Pelangganmasuk melalui Pintu Masuk.</li> </ul>		
4.	Waktu Pelayanan (Sesuai dengan jam pelayanan oprasional)	Paket Prambanan-Candi Boko	Paket Candi Boko-Borobudur/ Paket Borobudur-Prambanan	Paket Candi Boko-Teater Pentas
	Masa Berlaku Tiket	1 hari	2 hari	1 hari (saat ada jadwal pentas)
5.	Produk Layanan	Paket Prambanan-Candi Boko	Paket Candi Boko-Borobudur/ Paket Borobudur-Prambanan	Paket Candi Boko-Teater Pentas/ Prambanan-Ramayana/ Borobudur-Ramayana
6.	Biaya dan Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wisnus Dewasa Rp.75.000,-</li> <li>• Wisnus anak/ pelajar Rp. 35.000</li> <li>• Wisman Dewasa \$40, Wisman Anak/ pelajar \$25,-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wisnus Dewasa Rp.75.000,-</li> <li>• Wisnus anak/ pelajar Rp. 35.000</li> <li>• Wisman Dewasa \$40, Wisman Anak/ pelajar \$25,-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wisnus Dewasa Rp. 150.000,-</li> <li>• Wisnus Anak Rp. 135.000,-</li> </ul>
7.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Saran</li> <li>• Petugas Customer Service</li> <li>• Layanan Telepon: Taman Wisata Candi Borobudur (0293) 788267, Taman Wisata Candi Prambanan (0274) 496401, Taman Wisata Candi Ratu Boko (0274) 496510, Teater Pentas (0274) 496510,</li> <li>• info@borobudurpark.co.id</li> </ul>		

## 9. Pelayanan Outbound

Lokasi: Taman Wisata Candi Ratu Boko

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	SK Direksi Nomor : SK.09/DIREKSI/2017,tanggal 25 April 2017. Tentang Penetapan Tarif Harga Produk Jasa PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko (Persero)
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Khusus Wisnus</li> <li>• Surat Permohonan Outbound</li> <li>• Surat Perjanjian Kerjasama</li> </ul>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pihak Ketiga melakukan pemesanan</li> <li>• Pembayaran Uang Muka DP sebesar 30% dari harga yang disepakati</li> <li>• Pelaksanaan Outbound</li> <li>• Pelunasan dilaksanakan pada saat kegiatan</li> <li>• Selesai</li> </ul>
4.	Waktu Pelayanan	Sesuai dengan kesepakatan/1 hari
5.	Biaya dan Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dewasa Rp. 90.000,-/ Orang</li> <li>• Anak-anak Rp. 65.000,-/ orang</li> </ul> Min. 30 pax
6.	Produk Pelayanan	Outbound
7.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Saran</li> <li>• Petugas Customer Service</li> <li>• Layanan Telepon: Taman Wisata Candi Ratu Boko (0274) 496510</li> <li>• <a href="mailto:info@borobudurpark.co.id">info@borobudurpark.co.id</a></li> </ul>

10. Pelayanan Prewedding/Sesi Foto dan Shooting

Lokasi: Taman Wisata Candi Prambanan dan Candi Ratu Boko

NO	KOMPONEN	URAIAN	
1.	Dasar Hukum	SK Direksi Nomor: 17/DIREKSI/2018, tanggal 24 Oktober 2018. Tentang Perubahan Ketiga Surat Keputusan Direksi No : SK. 09/DIREKSI/2017 Tanggal 25 April 2017 Tentang Penetapan Tarif Harga Produk Jasa PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko (Persero)	
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Permohonan</li> <li>• Surat Perjanjian Kerjasama</li> </ul>	
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan menyerahkan Surat Permohonan dan formulir yang telah disetujui dari BPCB DIY</li> <li>• Melakukan pembayaran</li> <li>• Menunjukkan bukti pembayaran di gate menuju candi</li> <li>• Melaksanakan Pemotretan/ Shooting</li> <li>• Selesai</li> </ul>	
4.	Waktu Pelayanan	Sesuai dengan kesepakatan/ 1 hari	
5.	Biaya dan Tarif	Candi Prambanan	Candi Ratu Boko
		Prewedding/ Foto Rp. 1.000.000,-/ hari	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prewedding/ Foto Rp. 1.000.000,-/hari</li> <li>• Foto Iklan Rp 1.500.000,-/hari</li> <li>• Shooting Film Dokumenter Rp 2.000.000,-/Hari</li> <li>• Shooting Iklan Rp 2.500.000,-/Hari</li> <li>• Shooting Film/ Sinetron Rp 3.000.000,-/ hari</li> </ul>
6.	Produk Pelayanan	Prewedding/ Foto Sesi dan Shooting	
7.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Saran</li> <li>• Petugas Customer Service</li> <li>• Layanan Telepon: Taman Wisata Candi Ratu Boko (0274) 496510</li> <li>• <a href="mailto:info@borobudurpark.co.id">info@borobudurpark.co.id</a></li> </ul>	

11. Pelayanan Pertunjukan Sendratari Ramayana  
Lokasi: Teater Pentas

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	SK Direksi Nomer: SK.09/DIREKSI/2017,tanggal 25 April 2017. Tentang Penetapan Tarif Harga Produk Jasa PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko (Persero)
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki Tiket masuk</li> <li>• Surat Dispensasi (khusus pelajar/mahasiswa)</li> <li>• Kode booking</li> </ul>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan melakukan pemesanan melalui telpon, WA, Email, atau langsung ke loket dan agent</li> <li>• Melakukan pembayaran melalui transfer/ KK/ Debet atau cash</li> <li>• Menunjukkan bukti pembayaran di Pintu Masuk</li> <li>• Menuju tempat pertunjukkan sesuai kelas tempat duduk</li> <li>• Menonton pertunjukan</li> <li>• Selesai</li> </ul>
4.	Waktu Pelayanan	Pukul 07.30 – 19.30 WIB (Loket)
5.	Biaya dan Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kelas Open Air. <ul style="list-style-type: none"> <li>- VIP Rp. 400.000,-/orang</li> <li>- Kls Khusus Rp. 300.000,-/orang</li> <li>- Kls I Rp. 200.000,-/orang</li> <li>- Kls 2 Rp. 125.000,-/orang</li> </ul> </li> <li>• Kelas Indoor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kls Khusus Rp300.000,-/orang</li> <li>- Kls I Rp. 200.000,-/orang</li> <li>- Kls 2 Rp. 125.000,-/orang</li> </ul> </li> <li>• Harga pelajar Rp. 50.000,-/orang (dilampirkan surat pengantar dari sekolah), minimal 30 siswa, berlaku untuk wisnus</li> </ul>
6.	Produk Pelayanan	Pertunjukan Sendratari Ramayana

7.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Saran</li> <li>• Petugas Customer Service</li> <li>• Layanan Telepon : Teater Pentas (0274) 496408</li> <li>• info@borobudurpark.co.id</li> </ul>
----	----------------------	--

## 12. Pelayanan Borobudur

Lokasi: Manohara Package (Manohara Resto)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	SK Direksi Nomor: SK.09/DIREKSI/2017,tanggal 25 April 2017. Tentang Penetapan Tarif Harga Produk Jasa PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko (Persero)
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identtitas Pelanggan</li> <li>• Memiliki Tiket</li> <li>• Dilarang membawa makanan</li> </ul>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan masuk melalui safedoor</li> <li>• Pelanggan membeli tiket sesuai counter (Walk in Guest &amp; Travel Agent)</li> <li>• Pelanggan menerima sticker dan peta</li> <li>• Pengecekan dipintu masuk candi (Pos Kenari)</li> <li>• Pelanggan menuju lokasi candi Borobudur</li> <li>• Melihat Audio Visual sebelum atau sesudah naik candi</li> <li>• Pelanggan menikmati light snack – selesai</li> </ul>
4.	Waktu Pelayanan	Pukul 06.00 – 17.00 WIB
5.	Biaya dan Tarif	Harga Tiket BMP antara Wisatawan Nusantara dan Wisantawan Mancanegara dibedakan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wisman :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dewasa Rp.350.000,-</li> <li>- Anak Rp.175.000</li> </ul> </li> <li>• Wisnus :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dewasa Rp. 200.000,-</li> <li>- Anak Rp. 100.000,-</li> </ul> </li> </ul>

6.	Produk Pelayanan	Borobudur – Manohara Package
7.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Saran</li> <li>• Petugas Customer Service</li> <li>• Layanan Telepon: Manohara Resto (0293) 788131</li> <li>• <a href="mailto:info@borobudurpark.co.id">info@borobudurpark.co.id</a></li> </ul>

### 13. Pelayanan Pertunjukan Sinema Interaktif

Lokasi: Probis Samudra Raksa

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	SK Direksi Nomor: 17/DIREKSI/2018,tanggal 24 Oktober 2018. Tentang Perubahan Ketiga Surat Keputusan Direksi No : SK. 09/DIREKSI/2017 Tanggal 25 April 2017 Tentang Penetapan Tarif Harga Produk Jasa PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko (Persero)
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki Tiket (gelang)</li> <li>• Menggunakan Kaos Kaki</li> </ul>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan mengambil nomor antrian</li> <li>• Pelanggan membeli tiket di counter sesuai nomor antrian</li> <li>• Mengenakan tiket (gelang) ditangan</li> <li>• Melepas sepatu/ sandal</li> <li>• Menitipkan barang di loker</li> <li>• Memakai kaos kaki</li> <li>• Dipandu LO menyaksikan pertunjukan sesuai jam tayang</li> <li>• Selesai</li> </ul>
4.	Waktu Pelayanan	Pukul07.30 – 15.30 WIB
5.	Biaya dan Tarif	Rp. 25.000,-/orang
6.	Produk Pelayanan	Pertunjukkan Sinema interaktif
7.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Saran</li> <li>• Petugas Customer Service</li> <li>• Layanan Telp : Samudra Raksa (0293) 788267</li> <li>• <a href="mailto:info@borobudurpark.co.id">info@borobudurpark.co.id</a></li> </ul>

#### 14. Pelayanan Museum

Lokasi: Probis Samudera Raksa

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	SK Direksi Nomer: SK.09/DIREKSI/2017,tanggal 25 April 2017. Tentang Penetapan Tarif Harga Produk Jasa PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko (Persero)
2.	Persyaratan Pelayanan	Memiliki Tiket masuk Taman Wisata Candi Borobudur
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan mengisi buku Pelanggan</li> <li>• Pelanggan didampingi oleh Juru Penerang</li> <li>• Mendapatkan informasi dari Jupen</li> <li>• Selesai</li> </ul>
4.	Waktu Pelayanan	Pelayanan Pukul 06.00 – 17.00 WIB
5.	Biaya dan Tarif	Free
6.	Produk Pelayanan	Pameran
7.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Saran</li> <li>• Petugas Customer Service</li> <li>• Layanan Telp : Samudra Raksa (0293) 788267</li> <li>• <a href="mailto:info@borobudurpark.co.id">info@borobudurpark.co.id</a></li> </ul>

#### 15. Pelayanan Lunch Family Package

Lokasi: Probis Dagi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	SK Direksi Nomor: 17/DIREKSI/2018,tanggal 24 Oktober 2018. Tentang Perubahan Ketiga Surat Keputusan Direksi No : SK. 09/DIREKSI/2017 Tanggal 25 April 2017 Tentang Penetapan Tarif Harga Produk Jasa PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko (Persero)
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identitas Pelanggan</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki Tiket</li> <li>• Dilarang membawa makanan</li> </ul>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan masuk ke lokasi melalui Pos VIII</li> <li>• Pelanggan menyaksikan Safari gajah menuju Dagi</li> <li>• Pelanggan menikmati lunch di Dagi</li> <li>• Pelanggan mendapatkan layanan story telling oleh Pemandu</li> <li>• Pelanggan Membuat/gerabah</li> <li>• Foto session</li> <li>• Pelanggan dijemput di Dagi meninggalkan Borobudur</li> <li>• Selesai</li> </ul>
4.	Waktu Pelayanan	2 jam
5.	Biaya dan Tarif	Rp. 7.500.000,-/5 orang
6.	Produk Pelayanan	Lunch Family Package
7.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Saran</li> <li>• Petugas Customer Service</li> <li>• Layanan Telepon : Dagi (0293)788 266</li> <li>• <a href="mailto:info@borobudurpark.co.id">info@borobudurpark.co.id</a></li> </ul>

#### 16. Pelayanan Lunch Group Package

Lokasi: Probis Dagi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	SK Direksi Nomor: 17/DIREKSI/2018,tanggal 24 Oktober 2018. Tentang Perubahan Ketiga Surat Keputusan Direksi No : SK. 09/DIREKSI/2017 Tanggal 25 April 2017 Tentang Penetapan Tarif Harga Produk Jasa PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko (Persero)
2.	Persyaratan Pelayanan:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identitas Pelanggan</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki Tiket</li> <li>• Dilarang membawa makanan</li> </ul>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan tiba di Dagi</li> <li>• Mendapatkan layanan Story Telling oleh Pemandu</li> <li>• Menikmati Lunch dan Membatik/gerabah</li> <li>• Selesai mendapatkan layanan, Pelanggan meninggalkan Dagi</li> <li>• Selesai</li> </ul>
4.	Waktu Pelayanan	2.5 jam
5.	Biaya dan Tarif	Rp. 30.000.000,-/30 orang
6.	Produk Pelayanan	Lunch Family Package
7.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Saran</li> <li>• Petugas Customer Service</li> <li>• Layanan Telepon : Dagi (0293) 788266</li> <li>• <a href="mailto:info@borobudurpark.co.id">info@borobudurpark.co.id</a></li> </ul>

### 17. Pelayanan Wedding Package Lokasi: Probis Dagi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	SK Direksi Nomor: 17/DIREKSI/2018,tanggal 24 Oktober 2018. Tentang Perubahan Ketiga Surat Keputusan Direksi No : SK. 09/DIREKSI/2017 Tanggal 25 April 2017 Tentang Penetapan Tarif Harga Produk Jasa PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko (Persero)
2.	Persyaratan Pelayananan :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identitas Pelanggan</li> <li>• Surat Pesanan</li> <li>• Pembayaran DP 30%</li> <li>• Pelunasan 1 bulan sebelum pelaksanaan</li> </ul>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan pemesanan</li> <li>• Pelanggan menginap di cottage sesuai pesanan</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksanaan wedding sesuai waktu dalam pesanan</li> <li>• Selesai kegiatan, Pelanggan meninggalkan Dagi– selesai</li> </ul>
4.	Waktu Pelayanan	2 hari
5.	Biaya dan Tarif	Rp. 250.000.000,-/ 200 pax (Include Tax & Services)
6.	Produk Pelayanan	Wedding Package
7.	Penanganan Pengaduan	Kotak Saran Petugas Customer Service Layanan Telepon: Dagi (0293) 788266 info@borobudurpark.co.id

18. Pelayanan Pre Wedding Package  
Lokasi: Probis Dagi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	SK Direksi Nomor: 17/DIREKSI/2018,tanggal 24 Oktober 2018. Tentang Perubahan Ketiga Surat Keputusan Direksi No : SK. 09/DIREKSI/2017 Tanggal 25 April 2017 Tentang Penetapan Tarif Harga Produk Jasa PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko (Persero)
2.	Persyaratan Pelayananan :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identitas Pelanggan</li> <li>• Surat Pesanan/ reservasi</li> <li>• Pembayaran DP 30%</li> <li>• Pelunasan 1 minggu sebelum pelaksanaan</li> </ul>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan melakukan survaidi lokasi yang tersedia</li> <li>• Melakukan Pemesanan sesuai hasil survai</li> <li>• Melakukan transaksi pembayaran</li> <li>• Pelaksanaan Pre Wedding sesuai pesanan</li> <li>• Selesai kegiatan, Pelanggan meninggalkan Dagi– selesai</li> </ul>

4.	Waktu Pelayanan	4 jam
5.	Biaya dan Tarif	Rp. 12.500.000,-
6.	Produk Pelayanan	Pre Wedding Package
7.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Saran</li> <li>• Petugas Customer Service</li> <li>• Layanan Telepon : Dagi (0293) 788266</li> <li>• info@borobudurpark.co.id</li> </ul>

19. Pelayanan Yoga Package  
Lokasi: Probis Dagi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	SK Direksi Nomor: 17/DIREKSI/2018,tanggal 24 Oktober 2018. Tentang Perubahan Ketiga Surat Keputusan Direksi No : SK. 09/DIREKSI/2017 Tanggal 25 April 2017 Tentang Penetapan Tarif Harga Produk Jasa PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko (Persero)
2.	Persyaratan Pelayananan :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identitas Pelanggan</li> <li>• Surat Pesanan/reservasi</li> <li>• Pembayaran DP 30%</li> <li>• Pelunasan 1 minggu sebelum pelaksanaan</li> </ul>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan masuk melalui pos VIII - Menuju Dagi</li> <li>• Drop off Dagi - Mobil parkir bawah</li> <li>• Kegiatan Yoga</li> <li>• Menikmati Breakfast</li> <li>• Story telling (Guide)</li> <li>• Pelanggan meninggalkan Dagi</li> <li>• Keluar melalui pos VIII – selesai</li> </ul>

4.	Waktu Pelayanan	3 jam
5.	Biaya dan Tarif	Rp. 25.000.000/30 pax
6.	Produk Pelayanan	Yoga Package
7.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kotak Saran</li><li>• Petugas Customer Service</li><li>• Layanan Telepon : Dagi (0293) 788266</li><li>• info@borobudurpark.co.id</li></ul>

## BAB V

### PENUTUP

Standar Pelayanan Minimal ini merupakan tolak ukur minimal yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan yang dijanjikan oleh PT TWC (Persero) dan sekaligus sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan oleh pelanggan dan stakeholders. Standar Pelayanan Minimal ini juga merupakan sarana komunikasi dalam memenuhi berbagai hak dan kewajiban di antara PT TWC (Persero) selaku penyelenggara dengan Pelanggan dan Stakeholders selaku penerima manfaat layanan, serta untuk membangun secara bersama-sama dalam meningkatkan pelayanan yang lebih berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Standar Pelayanan ini dilengkapi dengan Maklumat Pelayanan sebagai pernyataan tertulis seluruh jajaran Direksi dan Karyawan PT TWC untuk memenuhi keseluruhan rincian kewajiban dan jasa yang terdapat dalam Standar Pelayanan Minimal.

Standar Pelayanan ini bersifat dinamis yang dapat diperbaiki, baik berdasarkan hasil evaluasi secara reguler, maupun sewaktu-waktu berdasarkan umpan balik dari Pelanggan dan Stakeholders sesuai perkembangan dan kebutuhan bersama, termasuk penyesuaian terhadap perubahan kebijakan pemerintah dan dinamika lainnya yang memberikan nilai kebermanfaatan bersama.