**PETUNJUK TEKNIS**

**DEPUTI BIDANG PENGEMBANGAN DESTINASI DAN INDUSTRI PARIWISATA**

**NOMOR :**

**TENTANG**

**PENGEMBANGAN SKEMA SERTIFIKASI USAHA RESTORAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**DEPUTI PENGEMBANGAN DESTINASI DAN INDUSTRI PARIWISATA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Menimbang | : | 1. bahwa dalam rangka melaksanakan Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Restoran; 2. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2016 Pasal 11 ayat (2) menetapkan Petunjuk Teknis Pengembangan Skema Sertifikasi Usaha Restoran untuk Pelaksanaan Pemberlakuan dan Pengawasan Penerapan Standar Usaha Restoran sebagai pedoman dalam menyusun Skema Sertifikasi Usaha Restoran; |
| Mengingat | : | 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3817); 2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916); 3. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966); 4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standarisasi dan Penilaian Kesesuaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584); 5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Repubik Indonesia Nomor 5601); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5311); 7. Peraturan Presiden Nomor 19 Tahun 2015 tentang Kementerian Pariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 20); 8. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 6 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 545); |
|  |  | **MEMUTUSKAN:** |
| Menetapkan | : | **PETUNJUK TEKNIS PENGEMBANGAN SKEMA SERTIFIKASI USAHA RESTORAN** |
|  |  | Pasal 1  Menetapkan Petunjuk Teknis Pengembangan Skema Sertifikasi Usaha Restoran yang selanjutnya disebut sebagai Skema Sertifikasi Usaha Restoran. |
|  |  | Pasal 2  Skema Sertifikasi Usaha Restoran sebagaimana terlampir digunakan sebagai acuan untuk melaksanakan sertifikasi usaha restoran yang dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi Usaha Bidang Pariwisata yang mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan yang diberikan kepada pengunjung restoran. |
|  |  | Pasal 3  Skema Sertifikasi Usaha Restoran beserta lampirannya sebaimana terlampir mejadi pedoman bagi Lembaga Sertifikasi Usaha Bidang Pariwisata dalam menyusun Skema Sertifikasi Usaha Restoran. |
|  |  | Pasal 4  Juknis ini untuk memberi kepastian terselenggaranya sertifikasi usaha restoran sesuai dengan Peraturan Menteri Pariwisata Tentang Standar Usaha Restoran dan Peraturan Menteri Pariwisata Tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata dan tercapainya tujuan sertifikasi usaha pariwisata sesuai Peraturan Pemerintah 52 Tahun 2012 Tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha Bidang Pariwisata. |
|  |  | Pasal 5   1. LSU Pariwisata wajib menerapkan skema sertifikasi usaha restoran dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) tahun sejak skema ini ditetapkan. 2. Apabila skema sebagaimana butir 1 (satu) tidak dilaksanakan maka LSU Pariwisata mendapatkan sanksi yang dipersamakan dengan sanksi administratif pada Permenpar Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata pasal 21 ayat 1 (satu) butir a. |
|  |  | Pasal 6  Skema Sertifikasi Usaha Restoran ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. |
|  |  | Ditetapkan di Jakarta  Pada tanggal 2017 |

DEPUTI BIDANG PENGEMBANGAN BIDANG DESTINASI DAN INDUSTRI PARIWISATA,

TTD

DADANG RIZKI RATMAN

|  |  |
| --- | --- |
| LAMPIRAN I | PETUNJUK TEKNIS DEPUTI PENGEMBANGAN BIDANG DESTINASI DAN INDUSTRI PARIWISATA  NOMOR :  TANGGAL : |

**SKEMA SERTIFIKASI USAHA RESTORAN**

BAB I

RUANG LINGKUP

1. Memberlakukan Standar Usaha Restoran sesuai Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Restoran.
2. Setiap Usaha Restoran wajib memiliki Sertifikat dan memenuhi persyaratan Standar Usaha Restoran.
3. Usaha Restoran meliputi:
   1. Restoran Bintang; dan
   2. Restoran Nonbintang.
4. Restoran Bintang memiliki penggolongan kelas restoran terdiri atas:
   1. Restoran bintang 1;
   2. Restoran bintang 2; dan
   3. Restoran bintang 3;
5. Restoran Nonbintang tidak memiliki penggolongan restoran.

BAB II

PELAKSANAAN SKEMA SERTIFIKASI

1. Sertifikasi Usaha Pariwisata dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:
   1. Pengusaha Pariwisata mengajukan permohonan pendaftaran sertifikasi pada LSU Pariwisata dengan tembusan kepada Komisi Otorisasi Sertifikasi Usaha Pariwisata (Komisi Otorisasi);
   2. LSU Pariwisata menugaskan tim Auditor untuk melakukan audit di perusahaan pemohon;
   3. Tim Auditor melaporkan hasil audit pada LSU Pariwisata yang menugaskan;
   4. LSU Pariwisata mengkaji hasil audit yang dilaporkan oleh tim Auditor dan memutuskan sertifikasi serta menerbitkan Sertifikat Usaha Pariwisata.
2. Dalam permohonan sertifikasi oleh Pengusaha Pariwisata, LSU Pariwisata menginformasikan rencana pelaksanaan sertifikasi kepada Gubernur melalui instansi teknis yang mempunyai tugas dan fungsi di bidang kepariwisataan.
3. Dalam pelaksanaan kegiatan Sertifikasi Usaha Pariwisata, LSU Pariwisata wajib menugaskan Auditor yang memiliki Sertifikat Auditor dengan kompetensi audit sesuai usaha pariwisata yang akan diaudit.
4. Sertifikasi Usaha Pariwisata mengacu pada Standar ISO/IEC 17021:2011 Tentang Penilaian kesesuaian — Persyaratan lembaga penyelenggara audit dan sertifikasi sistem manajemen.

BAB III

PERSYARATAN DAN TATA CARA SERTIFIKASI SERTA PENILAIAN

1. PERSYARATAN SERTIFIKASI
   * + 1. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Restoran;
       2. Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata;
       3. ISO/IEC 17021:2011 Tentang Penilaian kesesuaian — Persyaratan lembaga penyelenggara audit dan sertifikasi sistem manajemen.
2. PERSYARATAN DASAR SERTIFIKASI USAHA RESTORAN
3. Tanda Daftar Usaha Pariwisata

Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang selanjutnya disebut TDUP adalah dokumen resmi yang diberikan kepada pengusaha pariwisata untuk dapat menyelenggarakan usaha pariwisata. TDUP diterbitkan oleh unit Pelayanan Terpada Satu Pintu (PTSP) Kabupaten/Kota untuk usaha pariwisata yang terdapat di kabupaten/kota, PTSP provinsi untuk usaha pariwisata yang berada di wilayah lintas kabupaten/kota.

1. Keterangan Laik Sehat (Sertifikat Laik Hygine dan Sanitasi)

Keterangan Laik Sehat (Sertifikat Laik Hygine dan Sanitasi) adalah diperlukan untuk usaha restoran yang memiliki saranan dan fasilitas makan minum yang diterbitkan oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.  
Hygiene Sanitasi makanan adalah upaya untuk mengendalikan faktor makanan, orang, tempat dan perlengkapannya yang dapat atau mungkin dapat menimbulkan penyakit atau gangguan kesehatan.  
Sesuai dengan Pasal 1 dan Lampiran Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1098/MENKES/SK/VII/2003 Tentang Persyaratan Hygiene Sanitasi Rumah Makan dan Restoran;

1. Kelaikan kualitas air

Kelayakan kualitas air minimal dilakukan untuk pengujian air bersih. Pelaksanaan pengujian tersebut dilakukan oleh Laboratorium yang terakrediatasi KAN untuk ruang lingkup pengujian air bersih.

Air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak.

Parameter pengujian kualitas air sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan, No. 416/Men.Kes/PER/IX/1990 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air.

Dalam hal belum menerbitkan sertifikat terkait dengan persyaratan dasar, pemerintah daerah c.q Satuan Kerja Pemerintah Daerah yang berwenang atau membidangi menerbitkan surat keterangan atau rekomendasi tentang hal tersebut kepada pengusaha yang bersangkutan.

Surat keterangan atau rekomendasi tersebut dapat diterbitkan berdasarkan surat jaminan atau pernyataan bermaterai dari pengusaha restoran yang bersangkutan.

1. PROSES SERTIFIKASI

Proses Sertifikasi Usaha Restoran mencakup:

* + - 1. pengajuan permohonan sertifikasi;
      2. tinjauan permohonan sertifikasi;
      3. penandatanganan perjanjian sertifkasi;
      4. audit terhadap sistem manajemen dan inspeksi sarana dan prasarana, produk, dan pelayanan usaha restoran;
      5. review terhadap hasil audit dan inspeksi;
      6. penetapan keputusan sertifikasi;
      7. penerbitan sertifikat usaha restoran;
      8. survailen.

1. PROSEDUR SERTIFIKASI
2. Pengajuan Permohonan Sertifikasi

Permohonan sertifikasi yang diajukan oleh pemohon kepada LSU Pariwisata yang memiliki lingkup akreditasi restoran dan paling sedikit harus mencakup informasi tentang:

* 1. nama restoran;
  2. alamat restoran;
  3. personel penghubung dengan LSU Pariwisata;
  4. legalitas hukum usaha restoran (TDUP);
  5. struktur dan jumlah personil organisasi usaha restoran;
  6. evaluasi dan deskripsi klasifikasi usaha restoran berdasarkan Standar Usaha Restoran (penilaian mandiri berdasarkan Permenparekraf Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Restoran;
  7. usulan pengajuan klasifikasi bintang;
  8. dokumentasi sistem manajemen usaha restoran, yang paling sedikit memenuhi persyaratan usaha restoran yang ditetapkan dalam Permenparekraf Nomor 11 Tahun 2014;
  9. bila telah tersedia (tidak diwajibkan namun menjadi nilai tambah bagi usaha restoran), sertifikat sistem manajemen yang telah diperoleh oleh pengusaha restoran yang relevan dengan persyaratan usaha restoran dari LSU Pariwisata (Lembaga Sertifikasi) yang telah diakreditasi oleh KAN;
  10. pesyaratan dasar lainnya selain TDUP.

1. Tinjauan Permohonan Sertifikasi

LSU Pariwisata harus melakukan tinjauan terhadap kelengkapan permohonan sertifikasi untuk memastikan bahwa bukti administratif yang diperlukan untuk penilaian kesesuaian terhadap persyaratan Permenparekraf Permenparekraf Nomor 11 Tahun 2014 telah lengkap atau desk audit.

1. Penandatanganan Perjanjian Sertifikasi

Setelah permohonan dinyatakan lengkap, LSU Pariwisata dan pemohon harus menandatangani perjanjian sertifikasi dengan pelaku usaha restoran sesuai legalitas yang memuat komitmen pemohon untuk mematuhi proses sertifikasi serta hak dan kewajiban dari LSU Pariwisata dan pemohon selama proses sertifikasi, Audit Dokumentasi Sistem Manajemen Usaha Restoran.

LSU Pariwisata harus memastikan bahwa dokumentasi sistem manajemen restoran telah memenuhi persyaratan dasar, kriteria mutlak restoran bintang dan kriteria tidak mutlak yang dipersyaratkan dalam Permenparekraf Nomor 11 Tahun 2014 Standar Usaha Restoran.

Selain persyaratan manajemen usaha restoran yang disebutkan di atas, LSU Pariwisata juga harus menilai pengendalian dokumen dan rekaman terkait dengan manajemen restoran, audit internal atau penilaian mandiri, kaji ulang manajemen yang telah dilakukan oleh manajemen restoran, tindakan perbaikan, serta laporan audit sistem manajemen terkait penerapan standar usaha restoran.

1. Audit Sistem Manajemen dan Inspeksi Sarana dan Prasarana, Produk, dan Pelayanan Usaha Restoran
   1. Audit sistem manajemen usaha restoran dilakukan untuk memastikan bahwa dokumentasi sistem manajemen restoran telah lengkap sesuai dengan ISO 9001/14001/Manajemen Umum:
      1. telah dikomunikasikan kepada seluruh personel manajemen usaha restoran sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya;
      2. telah diterapkan secara konsisten oleh seluruh unsur manajemen usaha restoran sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.
   2. Inspeksi sarana dan prasarana, produk, dan pelayanan usaha restoran dilakukan untuk memastikan pemenuhan terhadap persyaratan yang ditetapkan dalam Permenparekraf Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Restoran.
   3. Inspeksi terhadap produk yang dilakukan mencakup ruang makan dan minum, penyediaan makanan dan minuman, kelengkapan bangunan, serta fasilitas penunjang untuk pengunjung.
   4. Inspeksi terhadap pelayanan yang dilakukan mencakup pengamatan dan pemeriksaan tata cara pelayanan terhadap pengunjung atau tamu sesuai dokumen Standar Operasinal Prosedur.
   5. Inspeksi terhadap sarana dan prasarana pengelolaan yang dilakukan mencakup keberadaan, jumlah, kelayakan dan fungsinya.
   6. Dalam melakukan audit dan inspeksi lapangan, LSU Pariwisata harus melakukan penilaian berdasarkan penggolongan restoran yang diajukan oleh pemohon, serta melakukan penilaian terhadap kualitas usaha restoran sesuai dengan kriteria penilaian kesesuaian terhadap hasil audit dan inspeksi unsur/subunsur yang diuraikan pada Lampiran Permenparekraf Nomor 11 Tahun 2014.
   7. Bila laporan hasil audit dan inspeksi memuat ketidaksesuaian terhadap persyaratan dasar, pihak manajemen restoran harus diberi kesempatan untuk melakukan tindakan perbaikan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kebijakan LSU Pariwisata berdasarkan ketentuan dalam Permenparekraf Nomor 11 Tahun 2014.
   8. Untuk penerapan sistem manajemen K3 yang terdapat pada kriteria usaha restoran adalah pemenuhan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2012 tentang Penerapan SMK3.
   9. Untuk penyediaan kotak P3K yang terdapat pada kriteria usaha restoran adalah pemenuhan sesuai dengan Permenaker Nomor 15 Tahun 2008 tentang Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan di Tempat Kerja.
   10. Untuk pemasangan terkait Alat Pemadan Api Ringan pemenuhan sesuai dengan Permenaker Nomor 04 Tahun 1980 tentang Syarat-syarat Pemasangan dan Pemeliharaan Alat Pemadam Api Ringan.
2. Review
3. Review terhadap hasil audit dan inspeksi dilakukan oleh orang atau sekelompok orang yang tidak terlibat dalam proses yang ditugaskan oleh LSU Pariwisata untuk memberikan rekomendasi berdasarkan bukti-bukti obyektif yang telah iperoleh dari proses sesuai ISO 17021:2011.
4. Rekomendasi berdasarkan hasil review dapat mencakup penetapan klasifikasi restoran.
5. Penetapan Keputusan Sertifikasi
6. Penetapan keputusan sertifikasi dilakukan berdasarkan rekomendasi yang dihasilkan dari proses review.
7. Penetapan keputusan sertifikasi harus dilakukan oleh orang atau sekelompok orang yang tidak terlibat dalam proses sesuai ISO 17021:2011.
8. Penetapan keputusan sertifikasi dilakukan oleh orang atau sekelompok orang yang sama dengan yang melakukan review.
9. Rekomendasi untuk keputusan sertifikasi berdasarkan hasil review harus didokumentasikan.
10. LSU Pariwisata harus memberitahu organisasi manajemen restoran terkait alasan menunda atau tidak memberikan keputusan sertifikasi dan harus mengidentifikasikan alasan keputusan tersebut.
11. Jika manajemen restoran selaku pemohon sertifikasi menunjukan keinginan untuk melanjutkan proses sertifikasi, LSU Pariwisata dapat memulai kembali proses evaluasi.
12. Sertifikat Usaha Restoran
13. Sertifikat usaha restoran diterbitkan oleh LSU Pariwisata setelah penetapan keputusan sertifikasi oleh Komite Pembuat Keputusan.
14. Sertifikat usaha restoran paling sedikit memuat:
    * 1. nomor sertifikat atau identifikasi unik lainnya;
      2. nomor atau identifikasi lain skema sertifikasi;
      3. nama dan alamat LSU Pariwisata;
      4. nama dan alamat restoran;
      5. nama dan alamat manajemen restoran (bila berbeda dengan alamat restoran);
      6. pernyataan kesesuaian dengan persyaratan klasifikasi restoran sesuai Lampiran Permenparekraf Nomor 11 Tahun 2014;
      7. logo dan nomor akreditasi LSU Pariwisata;
      8. tanggal penerbitan sertifikat;
      9. tanggal berakhir masa berlaku sertifikat; dan
      10. tanda tangan yang mengikat secara hukum dari personel yang bertindak atas nama LSU Pariwisata.
15. Sertifikat usaha restoran berlaku selama 3 (tiga) tahun sejak tanggal penerbitan.
16. Survailen
    1. Kunjungan survailen dilakukan setahun sekali sesuai acuan sesuai ISO 17021:2011, selambat-lambatnya survailen pertama pada bulan ke-12 setelah hari terakhir audit tahap 2 sertifikasi awal.
    2. Kunjungan re-sertifikasi dilakukan selambat-lambatnya pada bulan ke-30 setelah tanggal penetapan sertifikasi.
    3. Prosedur pelaksanaan resertifikasi dilakukan sesuai dengan sesuai ISO 17021:2011.
    4. Manajemen restoran dapat mengajukan perubahan klasifikasi restoran pada saat survailen maupun terpisah dari program survailen.
    5. Prosedur sertifikasi untuk perubahan klasifikasi restoran dilakukan sesuai dengan Permenparekraf Nomor 11 Tahun 2014.
    6. Survailen dilakukan untuk memastikan konsistensi manajemen restoran terhadap persyaratan sertifikasi yang mencakup kegiatan:
       1. Review terhadap hasil asesmen sebelumnya
       2. Masa berlaku dari persyaratan dasar
       3. Program pelatihan kompetensi pada kriteria utama
       4. Keluhan tamu, dan
       5. Inspeksi sarana dan prasarana, produk, dan pelayanan yang berhubungan langsung dengan kepuasan tamu
       6. Penerapan dan evaluasi sistem manajemen usaha restoran.
17. Perubahan yang Mempengaruhi Sertifikasi
18. Manajemen Restoran wajib memberikan informasi kepada LSU Pariwisata bila terjadi perubahan yang mempengaruhi pemenuhan terhadap persyaratan acuan yang ditetapkan dalam dokumen ini seperti pergantian manajemen restoran dan atau nama restoran.
19. Jika terjadi perubahan pada usaha restoran, maka manajemen restoran wajib menginformasikan tanpa menunda apabila ada perubahan klasifikasi restoran dan sarana dan prasarana pendukungnya yang mempengaruhi kesesuaian proses penyelenggaraan produk, pelayanan, dan pengelolaan restoran.
20. Pengoperasian Skema Sertifikasi Usaha Restoran Kementerian Pariwisata selaku pemilik skema, menyampaikan skema ini kepada KAN.
21. Pemeliharaan dan Perbaikan Skema Sertifikasi
22. Kementerian Pariwisata selaku pemilik skema melakukan kaji ulang skema sertifikasi usaha restoran secara periodik dalam rangka pemeliharaan dan perbaikan skema sertifikasi.
23. Kaji ulang dapat dilakukan berdasarkan usulan pemangku kepentingan, perubahan persyaratan acuan, dan/atau regulasi yang mempengaruhi pengembangan usaha restoran.
24. Penanggung Jawab Pengoperasian Skema Sertifikasi Usaha Restoran
25. Kementerian Pariwisata selaku pemilik Skema Sertifikasi Usaha Restoran bertanggung jawab terhadap substansi skema sertifikasi.
26. KAN selaku badan akreditasi bertanggung jawab terhadap kompetensi LSU Pariwisata dalam mengoperasikan Skema Sertifikasi Usaha Restoran.
27. LSU Pariwisata bertanggung jawab untuk memastikan pemenuhan persyaratan acuan dalam skema sertifikasi ini oleh usaha restoran yang telah memperoleh Sertifikat Usaha Restoran.
28. Usaha Restoran yang telah memperoleh Sertifikat Usaha Restoran bertanggung jawab memelihara pemenuhan persyaratan acuan yang ditetapkan dalam dokumen ini.
29. Keluhan dan Banding

Keluhan dan banding yang berkaitan dengan penerapan dokumen ini dapat diajukan kepada pihak-pihak yang bertanggung jawab sesuai dengan ISO 17021:2011.

1. MANFAAT SERTIFIKASI

Sertifikasi Usaha Pariwisata bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepariwisataan dan produktifitas usaha pariwisata sesuai Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012.

Memperhatikan tujuan diatas maka sertifikasi usaha restoran harus memberikan manfaat kepada pelaku usaha restoran. Sertifikasi usaha restoran harus menciptakan nilai tambah atau memberikan manfaat bagi pelaku usaha dimaksud sehingga LSU Pariwisata harus dapat menunjukan peningkatan nilai tambah usaha restoran sebelum dan sesudah disertifikasi. Nilai tambah tersebut antara lain:

* 1. Peningkatan efisiensi dalam penggunaan sumber daya
  2. Peningkatan kepuasan pelanggan atau pengunjung restoran dan penurunan komplain atau keluhan restoran
  3. Pengakuan golonggan atau klasifikasi kelas restoran

Selain itu pelayanan dan juga pengelolaan usaha restoran harus memiliki Standar Operational Prosedur (SOP) yang terdokumentasi sekurang-kurangnya sesuai standar pelayanan dan pengelolaan usaha restoran. SOP tersebut yang didukung dengan perlengkapannya dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar standar usaha restoran yaitu aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan hygiene sanitasi.

BAB IV

PENUTUP

Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pemberlakuan dan Pengawasan Penerapan Standar Usaha Restoran ini merupakan pedoman bagi LSU Pariwisata untuk menyusun skema sertifikasi usaha restoran guna menjamin pelaksanakan sertifikasi usaha pariwisata sesuai dengan dengan Permenpar Nomor 1 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Usaha Pariwisata dan SNI ISO/IEC 17021:2011 mengenai Penilaian kesesuaian — Persyaratan lembaga penyelenggara audit dan sertifikasi sistem manajemen sehingga tujuan sertifikasi usaha pariwisata yaitu meningkatkan kualitas pelayanan dan peoduktifitas usaha pariwisata dapat tercapai.

DEPUTI BIDANG PENGEMBANGAN DESTINASI DAN INDUSTRI PARIWISATA,

TTD

DADANG RIZKI RATMAN

|  |  |
| --- | --- |
| LAMPIRAN II | PETUNJUK TEKNIS DEPUTI BIDANG PENGEMBANGAN DESTINASI DAN INDUSTRI PARIWISATA  NOMOR :  TANGGAL : |

**SKEMA SERTIFIKASI USAHA RESTORAN**

1. **RUANG LINGKUP**

Juknis ini berlaku sebagai acuan dalam sertifikasi usaha restoran (sertifikasi awal, survailen, dan sertifikasi ulang) yang berlaku untuk sertifikasi usaha restoran bintang dan restoran non bintang.

Restoran Bintang memiliki penggolongan kelas restoran terdiri atas:

1. Restoran bintang 1;
2. Restoran bintang 2; dan
3. Restoran bintang 3;

Restoran Nonbintang tidak memiliki penggolongan restoran.

1. **ACUAN NORMATIF**
   1. **Standar Restoran yang diacu:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Penggolongan Restoran | Standar Restoran | Biaya / Tarif  (Rp.) |
| 1 | Restoran Bintang 3 | Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Restoran | (3 mandays) 12.500.000 |
| 2 | Restoran Bintang 2 | (2 mandays) 10.000.000 |
| 3 | Restoran Bintang 1 | (2 mandays) 7.500.000 |
| 4 | Restoran Nonbintang | (2 mandays) 5.000.000 |

* 1. **Bagi Lembaga Sertifikasi Usaha Pariwisata**
* SNI ISO/IEC 17021
* Persyaratan akreditasi lainya untuk LSU Pariwisata yang ditetapkan KAN
* Regulasi lain yang terkait dengan lingkup usaha restoran

1. **PROSEDUR PENILAIAN KESESUAIAN**

Kegiatan Penilaian Kesesuaian dalam proses sertifikasi usaha restoran dilakukan mencakup:

* 1. audit terhadap sistem manajemen.
  2. inspeksi terhadap pemenuhan persyaratan dasar;dan
  3. inspeksi terhadap pemenuhan persyaratan kriteria mutlak;

1. **PROSES SERTIFIKASI**

Proses Sertifikasi Usaha Restoran mencakup:

* 1. pengajuan permohonan sertifikasi;
  2. tinjauan permohonan sertifikasi;
  3. penandatanganan perjanjian sertifkasi;
  4. audit terhadap sistem manajemen dan inspeksi sarana dan prasarana, produk, dan pelayanan usaha restoran;
  5. review terhadap hasil audit dan inspeksi;
  6. penetapan keputusan sertifikasi;
  7. penerbitan sertifikat usaha restoran; dan
  8. survailen.

1. **TATA CARA MEMPEROLEH SERTIFIKAT USAHA RESTORAN**

| **NO** | **KETENTUAN** | **URAIAN** |
| --- | --- | --- |
|  | Pengajuan permohonan sertifikasi | Permohonan sertifikasi yang diajukan oleh pemohon paling sedikit harus mencakup informasi tentang:   * 1. nama retoran;   2. alamat restoran;   3. personel penghubung dengan LSU Pariwisata;   4. legalitas hukum usaha restoran (tanda daftar usaha pariwisata atau TDUP);   5. struktur dan jumlah personil organisasi usaha restoran;   6. evaluasi dan deskripsi penggolongan usaha restoran berdasarkan Standar Usaha Restoran (penilaian diri berdasarkan Tabel 1 Permenparekraf Nomor 11 Tahun 2014);   7. denah usaha restoran;   8. dokumentasi sistem manajemen usaha restoran, yang paling sedikit memenuhi persyaratan usaha restoran yang ditetapkan dalam Permenparekraf Nomor 11 Tahun 2014;   9. bila telah tersedia sertifikat sistem manajemen restoran yang diperoleh oleh manajemen usaha restoran dan relevan dengan persyaratan usaha restoran, namun tidak diwajibkan akan menjadi nilai tambah. |
|  | Tinjauan permohonan sertifikasi | LSU Pariwisata harus melakukan tinjauan terhadap kelengkapan permohonan sertifikasi untuk memastikan bahwa bukti administratif yang diperlukan untuk penilaian kesesuaian terhadap persyaratan Permenparekraf Permenparekraf Nomor 11 Tahun 2014 telah lengkap atau desk audit. |
|  | Penandatanganan perjanjian sertifikasi | Setelah permohonan dinyatakan lengkap, LSU Pariwisata dan pemohon harus menandatangani perjanjian sertifikasi yang memuat komitmen pemohon untuk mematuhi proses sertifikasi serta hak dan kewajiban dari Lembaga Sertifikasi dan pemohon selama proses sertifikasi dilaksanakan. |
|  | Audit Tahap 1 | Dilakukan penilaian kecukupan dokumentasi Pelaku Usaha termasuk verifikasi penialian mandiri serta kecukupan persyaratan dasar.  Pada tahap audit 1 dapat dilakukan off atau on site tergantung dari kompleksitas usaha restoran  PERSYARATAN DASAR SERTIFIKASI USAHA RESTORAN   * 1. Tanda Daftar Usaha Pariwisata   Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang selanjutnya disebut TDUP adalah dokumen resmi yang diberikan kepada pengusaha pariwisata untuk dapat menyelenggarakan usaha pariwisata. TDUP diterbitkan oleh unit Pelayanan Terpada Satu Pintu (PTSP) Kabupaten/Kota untuk usaha pariwisata yang terdapat di kabupaten/kota, PTSP provinsi untuk usaha pariwisata yang berada di wilayah lintas kabupaten/kota.  Untuk restoran yang berada di lokasi usaha daya tarik wisata dan usaha kawasan wisata yang berada di wilayah lintas provinsi dan yang menggunakan Penanaman Modal Asing (PMA) diterbitkan oleh PTSP pusat Badan Kordinasi Penanaman Modal (BKPM).  Jika restoran yang berada dilokasi belum terdapat PERDA terkait TDUP maka Instansi terkait dapat membuat surat rekomendasi sebagai penganti sementara TDUP sampai diberlakukan melalui penerbitan TDUP melalui PTSP.   * 1. Keterangan Laik Sehat (Sertifikat Laik Hygine dan Sanitasi)   Keterangan Laik Sehat (Sertifikat Laik Hygine dan Sanitasi) adalah diperlukan untuk usaha restoran yang memiliki saranan dan fasilitas makan minum yang diterbitkan oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.  Hygiene Sanitasi makanan adalah upaya untuk mengendalikan faktor makanan, orang, tempat dan perlengkapannya yang dapat atau mungkin dapat menimbulkan penyakit atau gangguan kesehatan.  Sesuai dengan Pasal 1 dan Lampiran Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1098/MENKES/SK/VII/2003 Tentang Persyaratan Hygiene Sanitasi Rumah Makan dan Restoran;   * 1. Kelaikan kualitas air   Kelayakan kualitas air minimal dilakukan untuk pengujian air bersih. Pelaksanaan pengujian tersebut dilakukan oleh Laboratorium yang terakrediatasi KAN untuk ruang lingkup pengujian air bersih.  Air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak.  Parameter pengujian kualitas air sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan, No. 416/Men.Kes/PER/IX/1990 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air.  Bila hasil audit tahap 1, persyaratan dasar tidak terpenuhi, maka belum dapat dilakukan audit tahap 2 sampai pelaku usaha dapat memberikan bukti pemenuhan persyaratan dasar.  Bila laporan hasil audit tahap 1 memuat ketidaksesuaian terhadap persyaratan, pihak manajemen restoran harus diberi kesempatan untuk melakukan tindakan perbaikan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kebijakan LSU Pariwisata berdasarkan ketentuan dalam Permenparekraf Nomor 11 Tahun 2014. |
|  | Audit Tahap 2  terhadap sistem manajemen dan ispkesi sarana dan prasarana, produk, pelayanan usaha restoran | Audit aspek pengelolaan dan Inspeksi Sarana dan Prasarana, Produk, dan Pelayanan Usaha Restoran   1. Audit aspek pengelolaan usaha restoran dilakukan untuk memastikan bahwa dokumentasi dan system manajemen pengelolaan restoran telah: 2. telah dikomunikasikan kepada seluruh personel manajemen usaha restoran sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya; 3. telah diterapkan secara konsisten oleh seluruh unsur manajemen usaha restoran sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.   LSU Pariwisata harus memastikan bahwa dokumentasi pengelolaan usaha restoran telah memenuhi kriteria yang dipersyaratkan dalam Permenparekraf Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Restoran.   1. Inspeksi sarana dan prasarana, produk, dan pelayanan usaha restoran dilakukan untuk memastikan pemenuhan terhadap persyaratan yang ditetapkan dalam Permenparekraf Nomor 11 Tahun 2014. 2. Inspeksi terhadap sarana dan prasarana pengelolaan yang dilakukan mencakup keberadaan, jumlah, kelayakan dan fungsinya. 3. Inspeksi terhadap produk yang dilakukan mencakup ruang makan dan minum, penyediaan makanan dan minuman, kelengkapan bangunan, serta fasilitas penunjang untuk pengunjung. 4. Inspeksi terhadap pelayanan yang dilakukan mencakup pengamatan dan pemeriksaan tata cara pelayanan terhadap pengunjung termasuk dokumen Standar Operasinal Prosedur. 5. Dalam melakukan audit dan inspeksi lapangan, LSU Pariwisata harus melakukan penilaian berdasarkan kriteria yang relevan dengan penggolongan usaha restoran yang diajukan oleh pemohon, serta melakukan penilaian terhadap mutu untuk penggolongan usaha restoran sesuai dengan kriteria penilaian kesesuaian terhadap hasil Inspeksi dan audit yang diuraikan pada Lampiran Permenparekraf Nomor 11 Tahun 2014. 6. Bila laporan hasil audit dan inspeksi memuat ketidaksesuaian terhadap persyaratan, pihak manajemen restoran harus diberi kesempatan untuk melakukan tindakan perbaikan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kebijakan LSU Pariwisata berdasarkan ketentuan dalam Permenparekraf Nomor 11 Tahun 2014. |
|  | Review terhadap hasil audit dan inspkesi | 1. Review terhadap hasil audit dan inspeksi dilakukan oleh orang atau sekelompok orang yang tidak terlibat dalam proses audit (pasal 4 dan 5 diatas) yang ditugaskan oleh LSU Pariwisata untuk memberikan rekomendasi berdasarkan bukti-bukti obyektif yang telah diperoleh dari proses sesuai Pasal 9.2.2 SNI ISO 17021:2011. 2. Rekomendasi berdasarkan hasil review dapat mencakup penetapan penggolongan |
|  | Penetapan keputusan sertifikasi | * 1. Penetapan keputusan sertifikasi dilakukan berdasarkan rekomendasi yang dihasilkan dari proses review.   2. Penetapan keputusan sertifikasi harus dilakukan oleh orang atau sekelompok orang yang tidak terlibat dalam dalam proses audit (pasal 4 dan 5 diatas)   3. Penetapan keputusan sertifikasi dapat dilakukan oleh orang atau sekelompok orang yang sama dengan yang melakukan review.   4. Rekomendasi untuk keputusan sertifikasi berdasarkan hasil review harus didokumentasikan, kecuali review dan keputusan sertifikasi diselesaikan secara bersamaan oleh orang yang sama.   5. LSU Pariwisata harus memberitahu organisasi manajemen restoran terkait alasan menunda atau tidak memberikan keputusan sertifikasi dan harus mengidentifikasikan alasan keputusan tersebut.   6. Jika manajemen restoran selaku pemohon sertifikasi menunjukan keinginan untuk melanjutkan proses sertifikasi, LSU Pariwisata dapat memulai kembali proses evaluasi. |
|  | Penerbitan sertifikat usaha restoran | * 1. Sertifikat Usaha Restoran diterbitkan oleh LSU Pariwisata setelah penetapan keputusan sertifikasi oleh Komite Pembuat Keputusan.   2. Sertifikat Usaha Restoran paling sedikit harus memuat:  1. nomor sertifikat atau identifikasi unik lainnya; 2. nomor atau identifikasi lain skema sertifikasi; 3. nama dan alamat LSU Pariwisata; 4. nama dan alamat restoran; 5. nama dan alamat manajemen restoran (bila berbeda dengan alamat restoran); 6. acuan ke perjanjian sertifikasi; 7. pernyataan kesesuaian dengan persyaratan penggolongan dan kualitas restoran sesuai Lampiran Permenparekraf Nomor 11 Tahun 2013; 8. status akreditasi atau pengakuan LSU Pariwisata; 9. tanggal penerbitan sertifikat; 10. tanggal berakhir masa berlaku sertifikat; dan 11. tanda tangan yang mengikat secara hukum dari personel yang bertindak atas nama LSU Pariwisata.     1. Pencantuman Logo pada Sertifikat 12. Logo Wonderful Indonesia:   http://www.kemenpar.go.id/userfiles/Wonderful%20Indonesia%20Logo(1).jpg  Penempatan Logo Wonderful Indonesia di sebelah kiri atas Sertifikat, dengan spesifikasi sebagai berikut:   * + - * Format Size : 210 mm x 297 mm       * Logo : 56.25 mm x 22.5 mm       * Address & Website : 7/9 pt Signika light, 7/9 pt Signika regular       * Address & Body text : 10/12 pt Signika regular       * Sender email address : 8 pt Signika light  1. Logo KAN:   Hasil gambar untuk logo KAN  Penempatan Logo KAN di sebelah kanan atas Sertifikat, dengan spesifikasi sesuai dengan DPUM 04 KAN 12 tentang Penggunaan Logo Komite Akreditasi Nasional (KAN) untuk digunakan oleh Lembaga Sertifikasi, Lembaga Inspeksi dan Laboratorium yang telah diakreditasi oleh KAN.   1. Logo LSU Bidang Pariwisata   Penempatan Logo LSU Bidang Pariwisata di sebelah atas diantara Logo Wonderful Indonesia dan Logo KAN, dengan spesifikasi yang menyesuaikan.   * 1. Sertifikat Usaha Restoran berlaku selama 3 (tiga) tahun sejak tanggal penerbitan. |
|  | Survailen | * 1. Kunjungan survailen dilakukan paling sedikit 1 kali dalam periode sertifikasi, selambat-lambatnya pada bulan ke-12 setelah tanggal penetapan sertifikasi.   2. Kunjungan re-sertifikasi dilakukan selambat-lambatnya pada bulan ke-30 setelah tanggal penetapan sertifikasi.   3. Prosedur pelaksanaan resertifikasi dilakukan sesuai dengan sesuai dengan pasal 1 sampai 9   4. Manajemen restoran dapat mengajukan perubahan penggolongan kelas restoran pada saat survailen maupun asesmen.   5. Prosedur sertifikasi untuk perubahan penggolongan kelas restoran dilakukan sesuai dengan Permenparekraf Nomor 11 Tahun 2014.   6. Survailen dilakukan untuk memastikan konsistensi manajemen restoran terhadap persyaratan sertifikasi yang mencakup kegiatan: * asesmen pada saat proses serta audit pengelolaan usaha restoran;dan * inspeksi sarana dan prasarana, produk, dan pelayanan usaha akomodasi |
|  | Perubahan yang Mempengaruhi Sertifikasi | * 1. Manajemen Restoran wajib memberikan informasi kepada LSU Pariwisata bila terjadi perubahan yang mempengaruhi pemenuhan terhadap persyaratan acuan yang ditetapkan dalam dokumen ini.   2. Jika terjadi perubahan pada usaha restoran, maka manajemen restoran wajib menginformasikan tanpa menunda apabila ada perubahan penggolongan kelas restoran dan sarana dan prasarana pendukungnya yang mempengaruhi kesesuaian proses penyelenggaraan produk, pelayanan, dan pengelolaan restoran. |

1. **PENGOPERASIAN SKEMA SERTIFIKASI**
2. Skema sertifikasi ini dioperasikan oleh LSU Pariwisata yang diakreditasi oleh KAN berdasarkan Pasal 3.9 SNI ISO/IEC 17065:2012.
3. Kementerian Pariwisata selaku pemilik skema, menyampaikan skema sertifikasi usaha restoran kepada pelaku usaha dan KAN.
4. **PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN SKEMA SERTIFIKASI** 
   1. Kementerian Pariwisata selaku pemilik skema melakukan kaji ulang skema sertifikasi usaha restoran secara periodik dalam rangka pemeliharaan dan perbaikan skema sertifikasi.
   2. Kaji ulang dapat dilakukan berdasarkan usulan pemangku kepentingan, perubahan persyaratan acuan, dan/atau regulasi yang mempengaruhi pengembangan usaha restoran.
5. **PENANGGUNG JAWAB PENGOPERASIAN SKEMA SERTIFIKASI USAHA RESTORAN** 
   1. Kementerian Pariwisata selaku pemilik skema sertifikasi bertanggung jawab terhadap substansi skema sertifikasi.
   2. KAN selaku badan akreditasi bertanggung jawab terhadap kompetensi LSU Pariwisata dalam mengoperasikan Skema Sertifikasi Usaha Restoran.
   3. LSU Pariwisata bertanggung jawab untuk memastikan pemenuhan persyaratan acuan dalam skema sertifikasi ini oleh usaha restoran yang telah memperoleh Sertifika.
   4. Usaha Restoran yang telah memperoleh Sertifikat Usaha Restoran bertanggung jawab memelihara pemenuhan persyaratan acuan yang ditetapkan dalam dokumen ini.
6. **PENGENDALIAN REKAMAN PROSES SERTIFIKASI RESTORAN**

| **NO.** | | **TAHAPAN PROSES / PARAMETER** | **METODE** | **PERSYARATAN** | **FREKUENSI** | **REKAMAN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | | Permohonan Pendaftaran | Sesuai dengan SNI ISO/IEC 17021:2011 | Pasal 5.1.3 | Setiap 3 Tahun | Harus Tersedia |
| 2 | | Perjanjian Sertifikasi | Sesuai dengan SNI ISO/IEC 17021:2011 | Pasal 9.2.1 | Setiap 3 Tahun | Harus Tersedia |
| 3 | | Audit | Sesuai dengan ISO/IEC 17021:2011& Juknis | Sesuai Lampiran Permenparekraf Nomor 11 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Restoran | Setiap Tahun | Harus Tersedia |
| 4 | | TDUP | Sesuai dengan Permenpar Nomor 18 Tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata | Juknis Tata Cara Pendaftaran Usaha Pariwisata | Berlaku sepanjang usahanya masih beroperasi, kecuali terjadi perubahan yang harus dimutakhirkan paling labat 30 hari kerja setelah terjadi perubahan | Harus Tersedia |
| 6 | Keterangan Laik Sehat (Sertifikat Laik Hygine dan Sanitasi) | | Inspeksi, Teknik pengambilan sampel dan Pengujian Laboratorium. | Sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1098/MENKES/SK/VII/2003 dan Juknis | Berlaku selama 3 Tahun | Harus Tersedia |
| 7 | | Kelaikan kualitas air | Teknik pengambilan sampel dan Pengujian Laboratorium | Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan, No. 416/Men.Kes/PER/IX/1990 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air dan  Juknis | Berlaku selama 6 Bulan | Harus Tersedia |
| 8 | | Pengendalian sertifikasi restoran | Pemeriksaan sesuai Permenparekraf Nomor 11 Tahun 2014 | Dilaksanakan oleh LSU Pariwisata | Setiap Setahun | Harus Tersedia |