



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
DINAS PERHUBUNGAN

Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring
Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Daeng Merewah
(Gedung B1 Lt. I & II) Pulau Dompok Seri Darul Makmur - Tanjungpinang
Kode Pos 29124 Pos-el : dishub@kepripov.go.id

KEPUTUSAN GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
NOMOR 000.8.3.2/03/DISHUB/2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERHUBUNGAN

PROVINSI KEPULAUAN RIAU

GUBERNUR KEPULAUAN RIAU,

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 20 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. bahwa untuk memenuhi maksud sebagaimana disebutkan dalam huruf a, maka perlu menetapkan Standar Pelayanan Pada Dinas Perhubungan Provinsi Kepulauan Riau;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Gubernur Kepulauan Riau;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 39);
6. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 55);
7. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 50 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021 Nomor 774);
8. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2023 Nomor 909);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Pelayanan Pada Dinas Perhubungan Provinsi Kepulauan Riau, seperti tercantum dalam lampiran merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Pada Dinas Perhubungan Provinsi Kepulauan Riau, meliputi:
- A. Layanan Data dan Informasi;
 - B. Layanan Konsultasi/Audiensi Izin Angkutan Sewa Khusus;
 - C. Layanan Rekomendasi Izin Usaha Jasa Terkait;

- D. Layanan Rekomendasi Izin Pengoperasian Kapal Pelayaran Rakyat Antar Kota/Kabupaten Dalam Provinsi;
- E. Layanan Rekomendasi Kajian Teknis Persetujuan Pengoperasian Kapal Angkutan Penyeberangan Antar Kota/Kabupaten Dalam Provinsi;
- F. Layanan Pengoperasian Pelabuhan Pengumpan Regional pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Penyelenggara Pelabuhan Wilayah Provinsi Kepulauan Riau;

KETIGA : Standar Pelayanan Pada Dinas Perhubungan Provinsi Kepulauan Riau seperti terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tanjungpinang
pada tanggal 2 Januari 2025

**a.n. GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
KEPALA DINAS PERHUBUNGAN,**



**JUNAIDI, S.E., M.H.
Pembina Utama Muda
NIP 196907191997031001**

Salinan : Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia di Jakarta;
2. Gubernur Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
3. Wakil Gubernur Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
4. Inspektur Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
5. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
6. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang.

A. PELAYANAN DATA DAN INFORMASI

1. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis perihal permintaan data dan informasi, ditujukan kepada Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Daeng Merewah (Gedung B1 Lt. I & II) Pulau Dompok Seri Darul Makmur Tanjungpinang. b. Pengguna Layanan datang langsung ke Dinas Perhubungan Provinsi Kepulauan Riau (sesuai alamat diatas), menyampaikan permintaan data dan informasi dengan jelas serta menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu.
2	Sistem mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- (1) --> B[Kepala Dinas Perhubungan] B -- (2) --> C[Kepala Bidang yang terkait] C -- (3) --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- (4) --> A </pre>

		1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Dinas Perhubungan. 2. Kepala Dinas Perhubungan mendisposisikan surat permohonan kepada kepala Bidang yang terkait. 3. Kepala Bidang yang terkait menyampaikan langsung atau menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan data dan informasi. 4. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan informasi ke pengguna layanan.
3	Waktu pelayanan	a. Informasi disampaikan maksimal 3 hari kerja sejak surat permohonan diterima b. Jika pengguna Layanan datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah permintaan data dan informasi disampaikan, apabila data database telah tersedia.
4	Biaya/tariff	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk layanan	Data, Informasi dan Laporan serta produk-produk peraturan dan kebijakan
6	Pengelolaan pengaduan	Pengaduan secara online, melalui: ❖ Email : dishub@kepripov.go.id ❖ Webiste SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

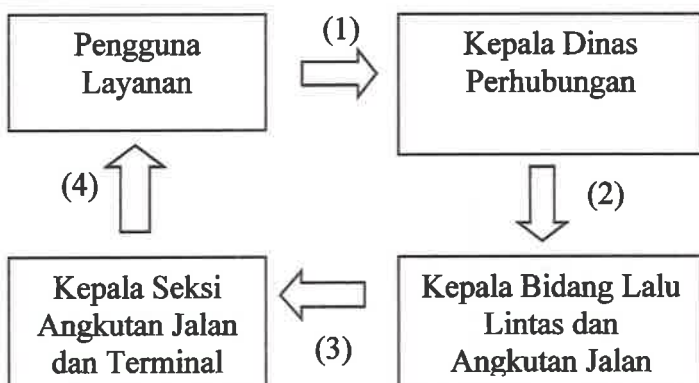
2. KOMPONEN MANUFACTURING

1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; d. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; e. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
---	-------------	--

2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>) c. Printer d. Mesin foto copy
3	Kompetensi pelaksana	a. SDM yang memahami tugas dan fungsi jabatan b. SDM yang memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan dan kebijakan serta program-program kegiatan c. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi serta telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4	Pengawas Internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan. c. Dilakukan pengawasan internal oleh Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP).
5	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap Bagian
6	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

B. PELAYANAN KONSULTASI/ AUDIENSI IZIN ANGKUTAN SEWA KHUSUS

1. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	a. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis perihal konsultasi/ audiensi, ditujukan kepada Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Kepulauan Riau yang beralamat di Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Daeng Merewah (Gedung B1 Lt. I & II) Pulau Dompak Seri Darul Makmur Tanjungpinang. b. Pengguna Layanan datang langsung ke Dinas Perhubungan Provinsi Kepulauan Riau (sesuai alamat diatas), menyampaikan maksud konsultasi/ audiensi terkait Izin Angkutan Sewa Khusus dengan jelas serta menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu.
2	Sistem mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- (1) --> B[Kepala Dinas Perhubungan] B -- (2) --> C[Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan] C -- (3) --> D[Kepala Seksi Angkutan Jalan dan Terminal] D -- (4) --> A </pre> - Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Dinas. - Kepala Dinas mendisposisikan surat permohonan konsultasi/ audiensi kepada kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. - Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Seksi Angkutan Jalan dan Terminal untuk memberikan penjelasan dan informasi. - Kepala Seksi Angkutan Jalan dan Terminal yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan informasi dan penjelasan ke

		pengguna layanan.
3	Waktu pelayanan	a. Informasi disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima b. Jika pengguna Layanan datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan penjelasan dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi.
4	Biaya/tariff	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk layanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan/diaudiensikan.
6	Pengelolaan pengaduan	Pengaduan secara online, melalui: ❖ Email : dishub@kepriprov.go.id ❖ Webiste SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN MANUFACTURING

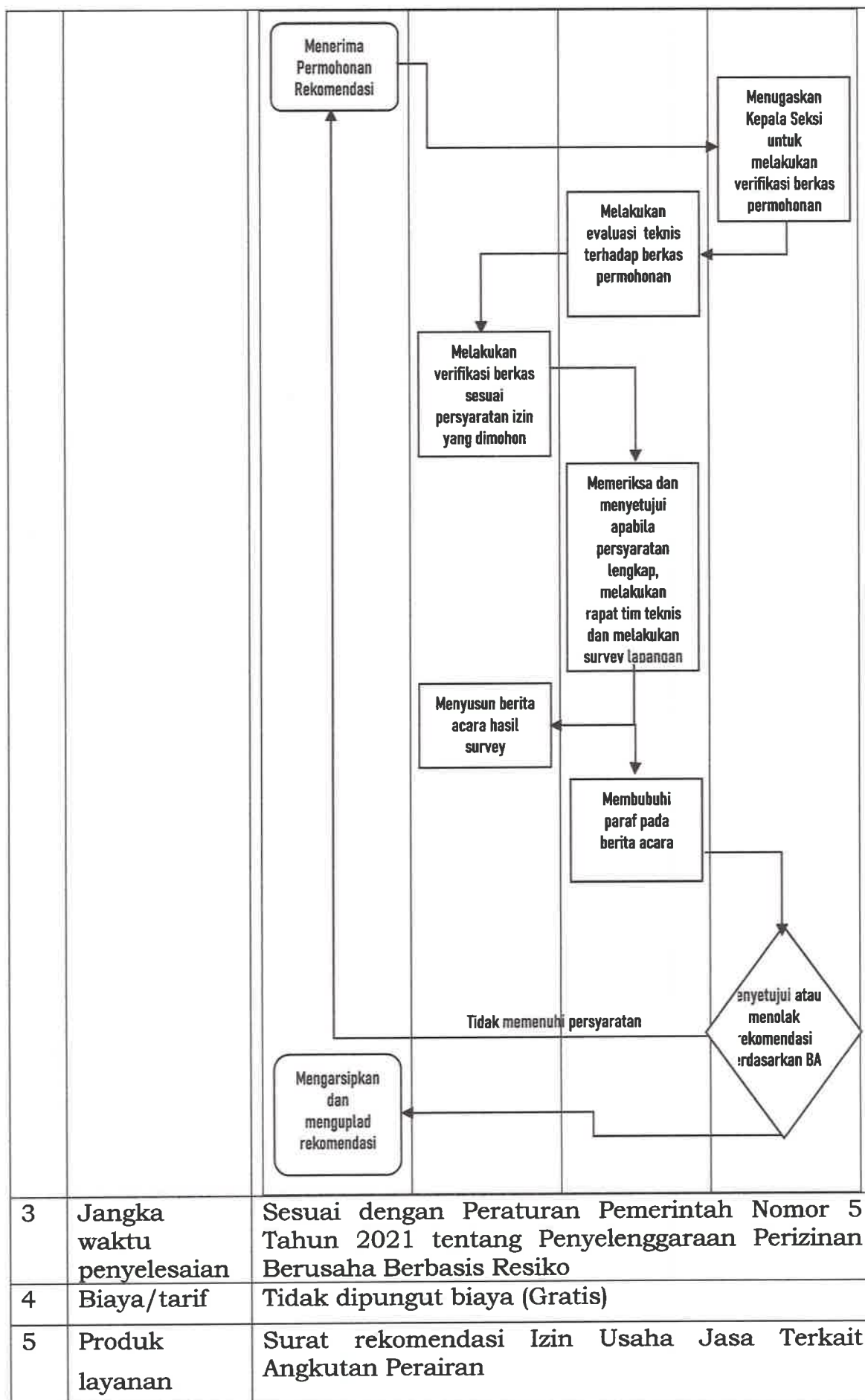
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; d. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; e. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Ruang Rapat c. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>) d. Printer e. Mesin foto copy
3	Kompetensi pelaksana	a. SDM yang memahami tugas dan fungsi jabatan b. SDM yang memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan dan kebijakan serta program-program kegiatan c. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi serta telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.

4	Pengawas Internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan. c. Dilakukan pengawasan internal oleh Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP).
5	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap Bagian
6	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Penjelasan dan Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

C. PELAYANAN REKOMENDASI IZIN USAHA JASA TERKAIT ANGKUTAN PERAIRAN

1. KOMPONEN *SERVICE DELIVERY*

NO	KOMPONEN	URAIAN			
1	Persyaratan	1. Permohonan Rekomendasi dari DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau; 2. Data Pelaku Usaha; 3. Data Kegiatan Usaha.			
2	Sistem mekanisme, dan prosedur	Admin OSS	Staf Tim Teknis	Kepala Seksi	Kepala Dinas/ Bidang



6	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan secara online, melalui: ❖ Email : dishub@kepriprow.go.id ❖ Webiste SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).
---	-----------------------	---

2. KOMPONEN MANUFACTURING

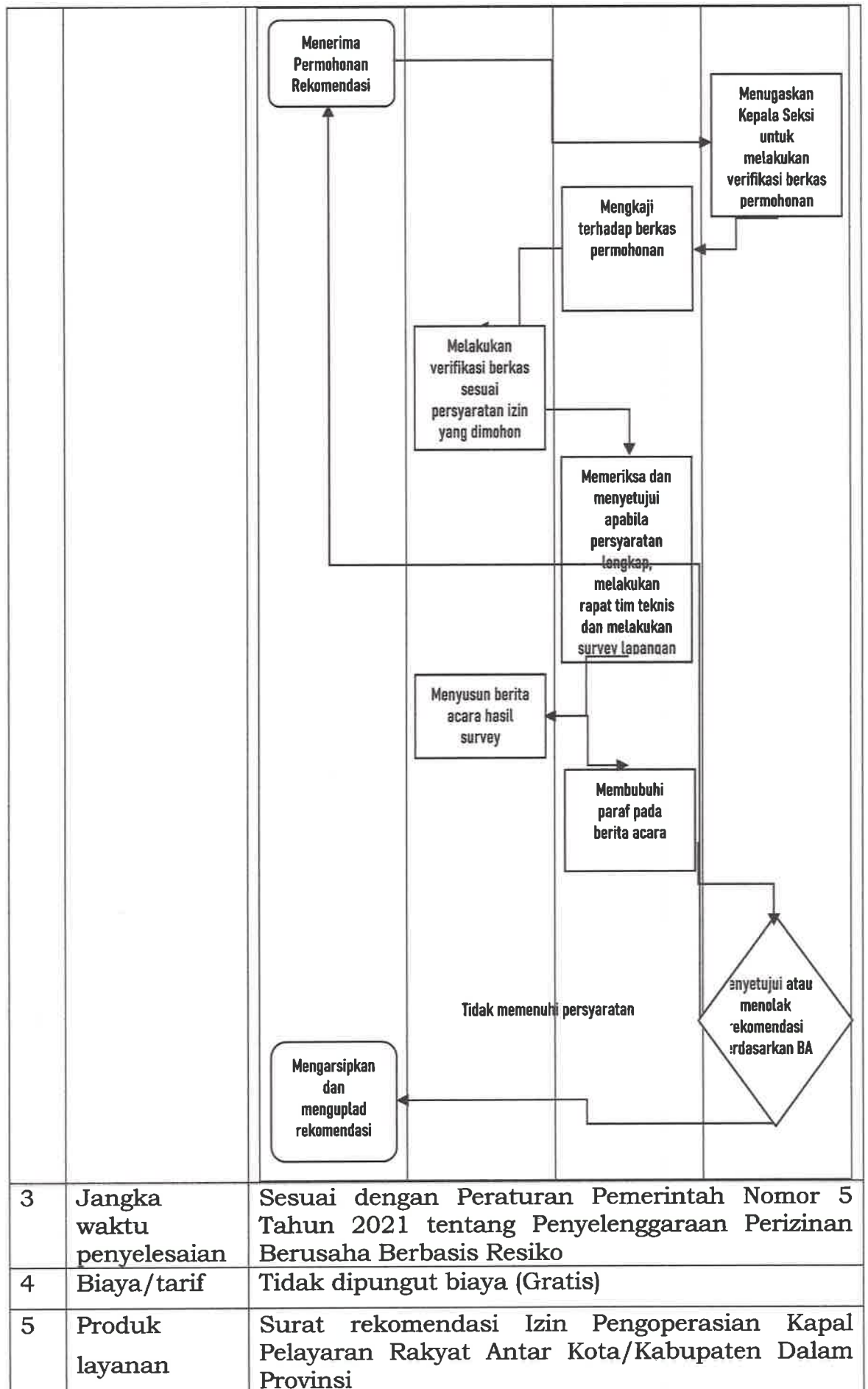
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Transportasi; d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Usaha Jasa Terkait dengan Angkutan di Perairan e. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; f. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; g. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Internet b. Aplikasi OSS c. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu d. Komputer e. Printer f. Mesin foto copy
3	Kompetensi Pelaksana	a. Kepala Dinas Perhubungan: Minimal Sarjana b. Kepala Bidang: Minimal Sarjana c. Kepala Seksi: Minimal Sarjana d. Tim Teknis OPD: Sarjana atau Sarjana Muda e. SDM yang memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan f. Mampu mengoperasikan OSS RBA.
4	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. b. Rapat evaluasi setiap bulan.

5	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap Bagian
6	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Produk layanan dibubuhi tanda tangan serta cap basah/tanda tangan elektronik, sehingga dijamin keasliannya
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

D. PELAYANAN REKOMENDASI IZIN PENGOPERASIAN KAPAL PELAYARAN RAKYAT ANTAR KOTA/KABUPATEN DALAM PROVINSI

1. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN			
1	Persyaratan	1. Permohonan Rekomendasi dari DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau; 2. Data Pelaku Usaha; 3. Data Kegiatan Usaha.			
2	Sistem mekanisme, dan prosedur	Petugas FO	Staf Tim Teknis	Kepala Seksi	Kepala Dinas/ Bidang



6	Pengelolaan pengaduan	Pengaduan secara online, melalui: ❖ Email : dishub@kepripov.go.id ❖ Webiste SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).
---	-----------------------	---

2. KOMPONEN MANUFACTURING

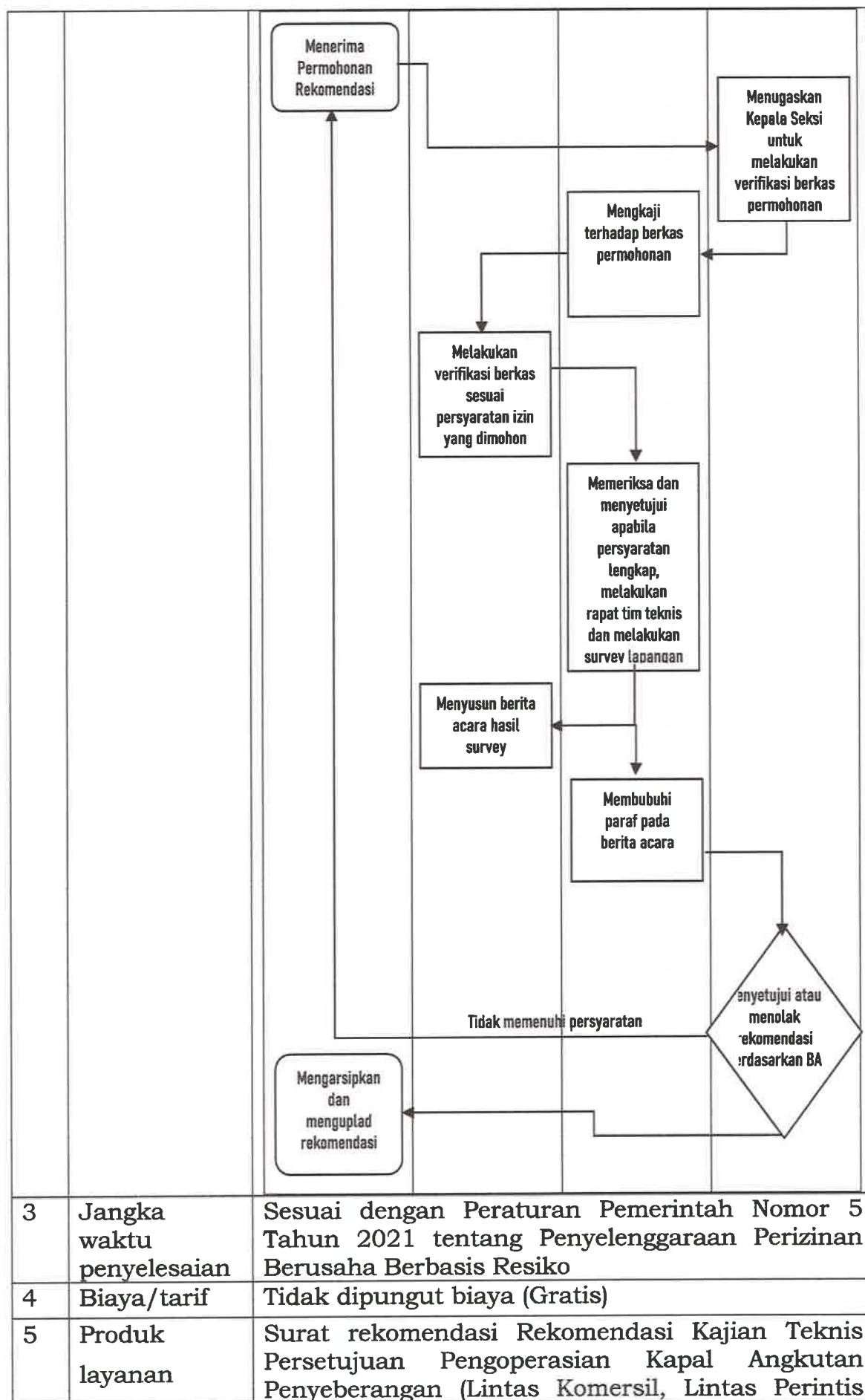
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 31 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pelayanan d. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; e. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; f. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Internet b. Aplikasi OSS c. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu d. Komputer e. Printer f. Mesin foto copy
3	Kompetensi Pelaksana	a. Kepala Dinas Perhubungan: Minimal Sarjana b. Kepala Bidang: Minimal Sarjana c. Kepala Seksi: Minimal Sarjana d. Tim Teknis OPD: Sarjana atau Sarjana Muda e. SDM yang memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan f. Mampu mengoperasikan OSS RBA.
4	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. b. Rapat evaluasi setiap bulan.
5	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap Bagian
6	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan	Produk layanan dibubuhi tanda tangan serta cap basah/tanda tangan elektronik, sehingga dijamin keasliannya

	pelayanan	
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

E. PELAYANAN REKOMENDASI KAJIAN TEKNIS PERSETUJUAN PENGOPERASIAN KAPAL ANGKUTAN PENYEBERANGAN (LINTAS KOMERSIL, LINTAS PERINTIS DAN SEMENTARA)

1. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN			
1	Persyaratan	1. Permohonan Rekomendasi dari DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau; 2. Data Pelaku Usaha; 3. Data Kegiatan Usaha.			
2	Sistem mekanisme, dan prosedur	Petugas FO	Staf Tim Teknis	Kepala Seksi	Kepala Dinas/ Bidang



		Dan Sementara)
6	Pengelolaan pengaduan	Pengaduan secara online, melalui: ❖ Email : dishub@kepripov.go.id ❖ Webiste SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN MANUFATURING

1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Transportasi; d. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 31 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pelayaran e. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; f. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; g. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Internet b. Meja, kursi tamu c. Komputer d. Printer e. Mesin foto copy
3	Kompetensi Pelaksana	a. Kepala UPT: Minimal Sarjana b. Kepala TU: Minimal Sarjana c. Staf Teknis: Minimal Sarjana d. Petugas Loker: Minimal SMA e. SDM yang memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan.
4	Pengawas Internal	a. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat/staf yang ditugaskan. b. Rapat evaluasi setiap bulan.
5	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap Bagian

6	Jaminan pelayanan	Melayani dengan sopan, ramah dan tanggungjawab
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Produk layanan dibubuhi tanda tangan serta cap basah/tanda tangan elektronik, sehingga dijamin keasliannya
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

F. PELAYANAN PENGOPERASIAN PELABUHAN PENGUMPAN REGIONAL PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PENYELENGGARA PELABUHAN WILAYAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

1. KOMPONEN *SERVICE DELIVERY*

NO	KOMPONEN	URAIAN				
1	Persyaratan	1. Surat permohonan 2. Manifest/Daftar Muatan Kapal 3. Salinan Surat Ukur 4. Rencana Pemberitahuan Kedatangan Kapal 5. Daftar Awak Kapal				
2	Sistem mekanisme, dan prosedur	Pemohon	Lokat	Kepala UPT	Kepala TU	Staf Teknis

		<pre> graph TD A[Surat Permohonan] --> B[Menerima Surat Permohonan] B --> C[Disposisi Surat ke Kepala TU] C --> D[Mencatat Registrasi Kedatangan Kapal dan Disposisi ke Staf] D --> E[Melakukan Verifikasi Surat Permohonan] E --> F[Menyerahkan Surat Izin Sandar/Bongkar Muat] F --> G[Surat Izin Sandar/Bongkar Muat] </pre>
3	Jangka waktu penyelesaian	32 Menit
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk layanan	Surat Izin Sandar dan Surat Izin Bongkar Muat
6	Pengelolaan pengaduan	Pengaduan secara online, melalui: ❖ Email : dishub@kepriprov.go.id ❖ Webiste SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN MANUFACTURING

1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-undang No 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran; c. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; d. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 31 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang
---	-------------	--

		Pelayanan e. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; f. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; g. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, prasarana	a. Ruang tamu, meja, kursi tamu b. Komputer c. Printer
3	Kompetensi Pelaksana	f. Kepala Dinas Perhubungan: Minimal Sarjana g. Kepala Bidang: Minimal Sarjana h. Kepala Seksi: Minimal Sarjana i. Tim Teknis OPD: Sarjana atau Sarjana Muda j. SDM yang memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan k. Mampu mengoperasikan OSS RBA.
4	Pengawas Internal	c. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pejabat yang ditugaskan. d. Rapat evaluasi setiap bulan.
5	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap Bagian
6	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Produk layanan dibubuhi tanda tangan serta cap basah/tanda tangan elektronik, sehingga dijamin keasliannya
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

a.n. GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
KEPALA DINAS PERHUBUNGAN,



JUNAIDI, S.E., M.H.
Pembina Utama Muda
NIP 196907191997031001



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
DINAS PERHUBUNGAN

Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring
Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Daeng Merewah
(Gedung B1 Lt. I & II) Pulau Dompok Seri Darul Makmur - Tanjungpinang
Kode Pos 29124 Pos-el : dishub@kepripov.go.id

MAKLUMAT PELAYANAN

Dinas Perhubungan Provinsi Kepulauan Riau dengan ini menyatakan:

1. Berjanji dan memiliki kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
2. Memberikan pelayanan publik sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus;
3. Bersedia menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi sesuai Peraturan Perundang-Undangan apabila pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Tanjungpinang, 2 Januari 2025

Kepala Dinas Perhubungan
Provinsi Kepulauan Riau,

JUNAIDI, S.E., M.H.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196907191997031001