



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH

Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau "Istana Kota Piring"
Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung A Pulau Dompok
Pos-el: bppd@kepriprov.go.id

Kode Pos : 29124

KEPUTUSAN GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
NOMOR 1755/KPTS - 31 /XII/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
PADA BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

GUBERNUR KEPULAUAN RIAU,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 20 ayat (I) 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 Badan Pengelola Perbatasan Daerah 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 2002 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4237);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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);

4. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2008 tentang Wilayah Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 117, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4925);
5. 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);
6. Peraturan Presiden Nomor 118 Tahun 2022 tentang Rencana Induk Pengelolaan Batas Wilayah Negara dan Kawasan Perbatasan Tahun 2020-2024 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 189);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 140 Tahun 2017 tentang Pembentukan Badan Pengelolaan Perbatasan Daerah Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 21);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);
10. 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);

11. 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);
12. 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);
13. 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 Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU disebutkan dalam Lampiran Keputusan ini.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, sebagai berikut :

1. Layanan Data, Laporan, dan Informasi.
2. Layanan Konsultasi
3. Layanan Penyediaan Narasumber.
4. Layanan Fasilitasi Rapat / Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga Lain
5. Layanan Fasilitasi Penyusunan Dokumen Rencana Aksi Pembangunan Kawasan Perbatasan
6. Layanan Fasilitasi Sinkronisasi Pengelolaan Batas Negara dan Wilayah Perbatasan

KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik.

KELIMA

: Keputusan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tanjungpinang
pada tanggal 9 Desember 2024.

**a.n. GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
KEPALA BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,**



**Drs. H. DOLI BONIARA, M.Si
Pembina Utama Madya
NIP. 19720710 199201 1 003**

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. Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
5. Inspektur Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
6. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang.

Lampiran : Keputusan Gubernur Kepulauan Riau
Nomor : 1755/KPTS -31/XII /2024
Tanggal : 9 Desember 2024.

STANDAR PELAYANAN
PADA BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

A. PELAYANAN DATA, LAPORAN 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 Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau "Istana Kota Piring" Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung A Pulau Dompok Seri Darul Makmur. Kota Tanjungpinang b. Pengguna Layanan datang langsung ke Badan Pengelola Perbatasan Daerah 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[<u>Pengguna Layanan</u>] -- (1) --> B[Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah]; B -- (2) --> C[Sekretaris Badan Pengelola Perbatasan Daerah]; C -- (3) --> D[Kepala Bidang]; D -- (4) --> A; A -- (5) --> B; B -- (6) --> C; C -- (7) --> D; D -- (8) --> A;</pre> 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau. 2. Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah

		Provinsi Kepulauan Riau mendisposisikan surat permohonan kepada Sekretaris atau kepala Bidang yang terkait. 3. Sekretaris atau 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 melalui surat atau secara langsung ke pengguna layanan.
3.	Waktu Pelayanan	a) Informnasi 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/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	Data, Informasi dan Laporan serta produk-produk peraturan dan kebijakan.
6.	Pengelolaan pengaduan	a) Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR) b) Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat: di Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau "Istana Kota Piring" Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung A Pulau Dompok Seri Darul Makmur. Kota Tanjungpinang. c) Pengaduan secara online, melalui: 1. Pos-el: bppd@kepriprov.go.id 2. Webiste SP4N LAPOR www.lapor.go.id 3. (SMS ke 1708). 4. WhatshApp Pengaduan : +62 812-7053-5089

2. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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. Seri Darul Makmur. Kota Tanjungpinang
2.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet (wifi) c. Printer d. Mesin foto copy e. Buku tamu
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memahami tugas dan fungsi jabatan b. SDM yang memiliki pengetahuan terkait 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. LAYANAN KONSULTASI

1. KOMPONEN *SERVICE DELIVERY*

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis perihal Layanan Konsultasi, ditujukan kepada Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau "Istana Kota Piring" Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung A Pulau Dompok Seri Darul Makmur. Kota Tanjungpinang b. Pengguna Layanan datang langsung ke Badan Pengelola Perbatasan Daerah 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 Badan Pengelola Perbatasan Daerah]; B -- (2) --> C[Sekretaris Badan Pengelola Perbatasan Daerah]; C -- (3) --> D[Kepala Bidang]; D -- (4) --> A; D -- (7) --> C; C -- (6) --> B; B -- (5) --> A; A -- (8) --> D;</pre> 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau surat permohonan konsultasi kepada Sekretaris atau Kepala Bidang yang terkait. . 2. Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau mendisposisikan surat permohonan kepada Sekretaris atau kepala Bidang yang terkait. 3. Sekretaris atau Kepala Bidang yang terkait menyampaikan langsung atau menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan Layanan Konsultasi/ Audiensi. 4. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan informasi dan penjelasan melalui surat atau secara langsung ke pengguna layanan.
3.	Waktu Pelayanan	a. Informnasi 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 menyampaikan maksud konsultasi.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)

5.	Produk layanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasi
6.	Pengelolaan pengaduan	a) Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR) b) Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat: di Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau "Istana Kota Piring" Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung A Pulau Dompok Seri Darul Makmur. Kota Tanjungpinang. c) Pengaduan secara online, melalui: 5. Pos-el: bppd@kepriprov.go.id 6. Webiste SP4N LAPOR www.lapor.go.id 7. (SMS ke 1708). 8. WhatshApp Pengaduan : +62 812-7053-5089

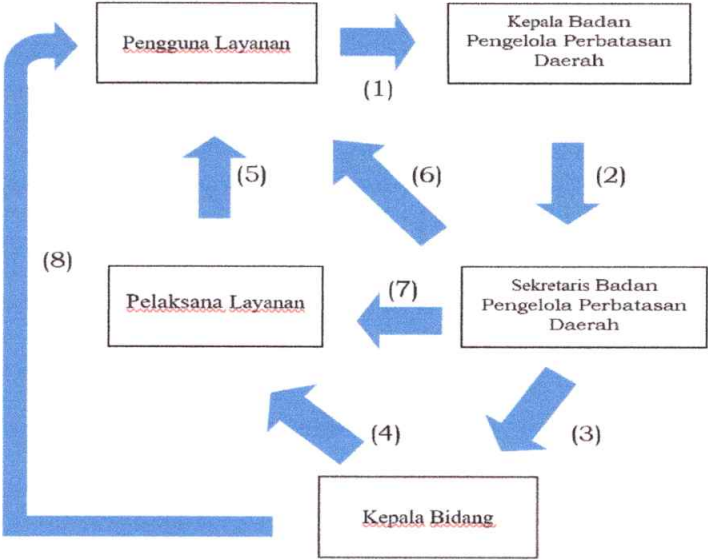
2. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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. Seri Darul Makmur. Kota Tanjungpinang
2.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Ruang Rapat c. Komputer dan Akses internet (wifi) d. Printer e. Mesin foto copy
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memahami tugas dan fungsi jabatan b. SDM yang memiliki pengetahuan terkait 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. LAYANAN PENYEDIAAN NARASUMBER

1. KOMPONEN *SERVICE DELIVERY*

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis perihal Layanan Penyediaan Narasumber, ditujukan kepada Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau "Istana Kota Piring" Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung A Pulau Dompak Seri Darul Makmur. Kota Tanjungpinang b. Pengguna Layanan datang langsung ke Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau (sesuai alamat diatas), menyampaikan permintaan Penyediaan Narasumber dengan jelas serta menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu.
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	 <pre>graph TD A[Pengguna Layanan] -- (1) --> B[Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah] B -- (2) --> C[Sekretaris Badan Pengelola Perbatasan Daerah] C -- (3) --> D[Kepala Bidang] D -- (4) --> E[Pelaksana Layanan] E -- (5) --> A E -- (6) --> B D -- (7) --> E D -- (8) --> A</pre>

		1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau. 2. Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau mendisposisikan surat permohonan kepada Sekretaris atau kepala Bidang yang terkait. 3. Sekretaris atau 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 melalui surat atau secara langsung 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 informasi disampaikan, apabila data database telah tersedia'
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	Surat balasan kesediaan menjadi narasumber
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR) b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat: di Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau "Istana Kota Piring" Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung A Pulau Dompok Seri Darul Makmur. Kota Tanjungpinang. c. Pengaduan secara online, melalui: 1. Pos-el: bppd@kepriprov.go.id 2. Webiste SP4N LAPOR www.lapor.go.id 3. (SMS ke 1708). 4. WhatshApp Pengaduan : +62 812-7053-5089

2. KOMPONEN *MANUFACTURING*

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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. Seri Darul Makmur. Kota Tanjungpinang
2.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet (wifi) c. Printer d. Mesin foto copy e. Buku tamu
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memahami tugas dan fungsi jabatan b. SDM yang memiliki pengetahuan terkait 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.

D. LAYANAN FASILITASI RAPAT / AUDIENSI ISTANSI PEMERINTAH, PEMERINTAH DAERAH DAN LEMBAGA LAIN

1. KOMPONEN *SERVICE DELIVERY*

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis perihal Layanan Fasilitasi Rapat / Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga Lain ditujukan kepada Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau "Istana Kota Piring" Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung A Pulau Dompok Seri Darul Makmur. Kota Tanjungpinang b. Pengguna Layanan datang langsung ke Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau (sesuai alamat diatas), menyampaikan permintaan Penyediaan Narasumber dengan jelas serta menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu.
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	<pre>graph TD; A[Pengguna Layanan] -- (1) --> B[Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah]; B -- (2) --> C[Sekretaris Badan Pengelola Perbatasan Daerah]; C -- (3) --> D[Kepala Bidang]; D -- (4) --> A; A -- (5) --> B; B -- (6) --> C; C -- (7) --> D; D -- (8) --> A;</pre> - Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau. - Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau mendisposisikan surat permohonan kepada Sekretaris atau kepala Bidang yang terkait. - Menerima Layanan Fasilitasi Rapat / Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga Lain atau surat

		jawaban kesediaan dan jadwal Rapat / Audiensi
3.	Waktu Pelayanan	a. Informnasi 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 informasi disampaikan, apabila data database telah tersedia'
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	Surat balasan kesediaan jadwal Rapat / Audiensi
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR) b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat: di Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau "Istana Kota Piring" Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung A Pulau Dompak Seri Darul Makmur. Kota Tanjungpinang. c. Pengaduan secara online, melalui: 1. Pos-el: bppd@kepriprov.go.id 2. Webiste SP4N LAPOR www.lapor.go.id 3. (SMS ke 1708). 4. WhatshApp Pengaduan : +62 812-7053-5089

2. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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. Seri Darul Makmur. Kota Tanjungpinang

2.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet (wifi) c. Printer d. Mesin foto copy e. Buku tamu
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memahami tugas dan fungsi jabatan b. SDM yang memiliki pengetahuan terkait 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.

E. LAYANAN FASILITASI PENYUSUNAN DOKUMEN RENCANA AKSI
 PEMBANGUNAN KAWASAN PERBATASAN
 1. KOMPONEN *SERVICE DELIVERY*

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis perihal Layanan Fasilitasi Penyusunan Dokumen Rencana Aksi Pembangunan Kawasan Perbatasan ditujukan kepada Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau "Istana Kota Piring" Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung A Pulau Dompak Seri Darul Makmur. Kota Tanjungpinang b. Pengguna Layanan datang langsung ke Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau (sesuai alamat diatas), menyampaikan permintaan Fasilitasi Penyusunan Dokumen Rencana Aksi Pembangunan Kawasan Perbatasan ditujukan

		kepada Kepala Badan Pengelola Perbatasan dengan jelas serta menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu.
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	<pre>graph TD; A[<u>Pengguna Layanan</u>] -- (1) --> B[Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah]; B -- (2) --> C[Sekretaris Badan Pengelola Perbatasan Daerah]; D[Kepala Bidang] -- (3) --> C; C -- (4) --> D; C -- (5) --> A; B -- (6) --> C; C -- (7) --> D; D -- (8) --> A;</pre> 1. Surat permintaan data usulan perencanaan atau permintaan personel kegiatan yang ditujukan Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau 2. Kepala Badan Memberikan disposisi kepada Sekretaris /Kepala Bidang atau Pejabat yang ditujuk. 3. Menerima Layanan Fasilitasi Rapat / Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga Lain atau surat jawaban kesediaan dan jadwal Rapat / Audiensi
3.	Waktu Pelayanan	a. Informnasi 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 informasi disampaikan, apabila data database telah tersedia'
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	Fasilitasi Penyusunan Dokumen Rencana Aksi Pembangunan Kawasan Perbatasan

6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR) b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat: di Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau "Istana Kota Piring" Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung A Pulau Dompok Seri Darul Makmur. Kota Tanjungpinang. c. Pengaduan secara online, melalui: 1. Pos-el: bppd@kepriprov.go.id 2. Webiste SP4N LAPOR www.lapor.go.id 3. (SMS ke 1708). 4. WhatshApp Pengaduan : +62 812-7053-5089
----	-----------------------	--

2. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2008 tentang Wilayah Negara c. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; d. Peraturan Presiden Nomor 118 Tahun 2022 tentang Rencana Induk Pengelolaan Batas Wilayah Negara dan Kawasan Perbatasan Tahun 2020-2024 e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 140 Tahun 2017 tentang Permberntukan Badan Pengelolaan Perbatasan Daerah Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia f. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; g. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; h. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah. Seri Darul Makmur. Kota Tanjungpinang
2.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet (wifi) c. Printer d. Mesin foto copy e. Buku tamu

3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memahami tugas dan fungsi jabatan b. SDM yang memiliki pengetahuan terkait 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.

F. LAYANAN FASILITASI SINKRONISASI PENGELOLAAN BATAS NEGARA DAN WILAYAH PERBATASAN

1. KOMPONEN *SERVICE DELIVERY*

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis perihal Layanan Fasilitasi Sinkronisasi Pengelolaan Batas Negara dan Wilayah Perbatasan ditujukan kepada Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau "Istana Kota Piring" Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung A Pulau Dompak Seri Darul Makmur. Kota Tanjungpinang b. Pengguna Layanan datang langsung ke Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau (sesuai alamat diatas), menyampaikan permintaan Layanan Fasilitasi Sinkronisasi Pengelolaan Batas Negara dan Wilayah Perbatasan dengan jelas serta menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu.

2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	<pre>graph TD; A[Pengguna Layanan] -- (1) --> B[Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah]; B -- (2) --> C[Sekretaris Badan Pengelola Perbatasan Daerah]; C -- (3) --> D[Kepala Bidang]; D -- (4) --> E[Pelaksana Layanan]; E -- (5) --> A; E -- (6) --> C; C -- (7) --> E; E -- (8) --> A;</pre> 1. Surat permintaan Layanan Fasilitasi Sinkronisasi Pengelolaan Batas Negara dan Wilayah Perbatasan atau permintaan personel kegiatan yang ditujukan Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Kepulauan Riau 2. Kepala Badan Memberikan disposisi kepada Sekretaris /Kepala Bidang atau Pejabat yang ditujuk. 3. Menerima Layanan Fasilitasi Sinkronisasi Pengelolaan Batas Negara dan Wilayah Perbatasan atau surat jawaban kesediaan dan jadwal Rapat
3.	Waktu Pelayanan	a. Informnasi 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 informasi disampaikan, apabila data database telah tersedia'
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	Fasilitasi Sinkronisasi Pengelolaan Batas Negara dan Wilayah Perbatasan

6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR) b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat: di Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau "Istana Kota Piring" Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung A Pulau Dompok Seri Darul Makmur. Kota Tanjungpinang. c. Pengaduan secara online, melalui: 1. Pos-el: bppd@kepriprov.go.id 2. Webiste SP4N LAPOR www.lapor.go.id 3. (SMS ke 1708). 4. WhatshApp Pengaduan : +62 812-7053-5089
----	-----------------------	--

2. KOMPONEN MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2008 tentang Wilayah Negara c. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; d. Peraturan Presiden Nomor 118 Tahun 2022 tentang Rencana Induk Pengelolaan Batas Wilayah Negara dan Kawasan Perbatasan Tahun 2020-2024 e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 140 Tahun 2017 tentang Pembentukan Badan Pengelolaan Perbatasan Daerah Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia f. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; g. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; h. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah. Seri Darul Makmur. Kota Tanjungpinang
2.	Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas	Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu Komputer dengan akses internet (wifi) Printer Mesin foto copy Buku tamu

3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memahami tugas dan fungsi jabatan b. SDM yang memiliki pengetahuan terkait 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.

**a.n. GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
KEPALA BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,**



**Drs. H. DOLI BONIARA, M.Si
Pembina Utama Madya
NIP. 19720710 199201 1 003**



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH

Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring
Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Daeng Celak
Pulau Dompok Seri Darul Makmur, Tanjungpinang, Kode Pos 29124
Telepon (0771) 4575000 Faksimile. (0771) 4575050
Pos-el : bppd@kepriprov.go.id

MAKLUMAT PELAYANAN

Badan Pengelola Perbatasan Daerah 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, 9 Desember 2024

Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah
Provinsi Kepulauan Riau,



Drs. H. Doll Boniara, M.Si
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP 197207101992011003