SK GUBERNUR KEPRI NO. 416/KPTS-34/1/2025

STANDAR PELAYANAN PADA BANHUB KEPRI



www.banhub.kepriprov.go.id

@banhubkepri

BanHub Kepri

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
BADAN PENGHUBUNG DAERAH
Jalan Taman Bendungan Jati Luhur II No. 21-22, Bendungan Hilir, Tanah Abang
Jakarta, Kode Pos 10210
Telepon (021) 25195836 Pos-el:banhub@kepriprov.go.id Laman:www.kepriprov.go.id

KEPUTUSAN GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
NOMOR 416/KPTS-34/I/2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
PADA BADAN PENGHUBUNG DAERAH
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 berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Gubernur Kepulauan Riau tentang Standar Pelayanan Pada Badan Penghubung Daerah Provinsi 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);

Dst.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Pada Badan Penghubung 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 meliputi:

1. Standar Pelayanan Pelaksanaan Pelayanan Urusan Hubungan Antar lembaga
2. Standar Pelayanan Fasilitasi Kendaraan Dinas
3. Standar Pelayanan Fasilitasi Keprotokolan
4. Standar Pelayanan Fasilitasi Dokumentasi dan Informasi Publik
5. Standar Pelayanan Fasilitasi Rumah Singgah
6. Standar Pelayanan Pelaksanaan Kegiatan Peningkatan Fasilitasi Promosi Produk Unggulan dan Pelestarian Seni Budaya

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 dan penyelenggaraan pelayanan publik.

KELIMA : Keputusan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 6 Januari 2025

a.n. GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
KEPALA BADAN PENGHUBUNG DAERAH
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,

ENDRIE DJOKO SATRIO, S.T, M.M
Pembina Tk.I /IV.b
NIP. 19710311 200312 1 004

Lampiran : Keputusan Gubernur Kepulauan Riau
Nomor : 416/Kpts-34/I/2025
Tanggal : 6 Januari 2025

MAKLUMAT PELAYANAN

"DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU"

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 6 Januari 2025

a.n. GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
KEPALA BADAN PENGHUBUNG DAERAH
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,

ENDRIE DJOKO SATRIO, S.T, M.M
Pembina Tk.I /IV.b
NIP. 19710311 200312 1 004

Lampiran : Keputusan Gubernur Kepulauan Riau
Nomor : 416/Kpts-34/I/2025
Tanggal : 6 Januari 2025

1. Standar Pelayanan Pelaksanaan Pelayanan Urusan Hubungan Antar lembaga

A. KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (*Service Delivery)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pejabat Provinsi/ Kabupaten /Kota yang membutuhkan 2. Mitra Kerja Kementerian/Lembaga baik di Tingkat Pusat maupun Daerah 3. Masyarakat Umum.
2.	Prosedur/Mekanisme Pelayanan	1. Pelaksanaan koordinasi hubungan antar lembaga mewakili perangkat daerah provinsi dengan menghadiri pertemuan atau rapat dalam melaksanakan tugas-tugas daerah tertentu: • Menerima disposisi pimpinan atau undangan dari instansi pemerintah pusat/ daerah untuk menghadiri pertemuan atau rapat yang terkait dengan koordinasi untuk kepentingan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau; • Menghadiri rapat koordinasi yang di selenggarakan oleh Instansi Pemerintah Pusat/ Daerah serta Lembaga lainnya; • Melaporkan hasil koordinasi kepada Pimpinan dan menginformasikan ke Daerah. 2. Pelaksanaan koordinasi kegiatan antara Pemerintah Daerah dengan Pemerintah Pusat, lembaga-lembaga pusat/ daerah, perwakilan pemerintah daerah, perwakilan Negara sahabat dan pihak swasta: • Menerima informasi atau disposisi pimpinan terkait perintah koordinasi dengan Kementerian/ Lembaga/ Pemangku Kepentingan lainnya baik tingkat pusat atau daerah; • Melakukan koordinasi dengan Kementerian/ Lembaga/ Pemangku Kepentingan lainnya baik tingkat pusat atau daerah; • Melaporkan hasil koordinasi kepada Pimpinan dan menginformasikan ke Daerah. 3. Pelaksanaan pengurusan surat / dokumen kedinasan Perjalanan Dinas Luar Negeri (PDLN) bagi Pimpinan/ Pejabat Pemerintah Provinsi: • Menerima informasi/ disposisi

		Pimpinan untuk membantu pengurusan dokumen PDLN; • Mengkoordinasikan kepada pribadi yang bersangkutan dalam pengurusan dokumen PDLN; • Membantu membuatkan paspor dinas ke Kementerian/ Lembaga terkait; • Melanjutkan pengiriman dokumen kepada pribadi yang bersangkutan di Daerah.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pelaksanaan koordinasi hubungan antar lembaga dengan mewakili perangkat daerah provinsi dengan menghadiri pertemuan atau rapat membutuhkan waktu ± 2 (dua) Jam setelah rapat selesai; 2. Pelaksanaan koordinasi kegiatan antara Pemerintah Daerah dengan Pemerintah Pusat, lembaga-lembaga pusat, perwakilan pemerintah daerah, perwakilan Negara sahabat dan pihak swasta membutuhkan waktu ± 2 (dua) Jam setelah kegiatan koordinasi selesai; 3. Pelaksanaan pengurusan PDLN membutuhkan waktu 24 (dua puluh empat) hari kerja terhitung sejak semua dokumen persyaratan telah dipenuhi.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya (Gratis), kecuali jika terdapat retribusi yang ditetapkan oleh Kementerian/ Lembaga terkait
5.	Produk	Jasa koordinasi dan pengurusan Dokumen PDLN
6.	Pengelola Pengaduan	1. Datang Langsung; 2. Email : banhub@kepriprov.go.id 3. Telepon : (021) 25195836

B. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN INTERNAL (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. UU Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan 3. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Permenpan RB Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 5. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah. di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau

2.	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Kendaraan 2. Komputer 3. Handphone 4. Internet 5. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami SOP 2. Memiliki kompetensi dalam berkomunikasi dan berkordinasi dengan baik 3. Cekatan
4.	Pengawasan Internal	Sub Koordinator Antar Lembaga
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) Orang Staf
6.	Jumlah Pelayanan	1. Lancarnya kegiatan koordinasi dengan Kementerian/ Lembaga baik di tingkat Pusat maupun Daerah; 2. Terbitnya dokumen ijin PDLN , Paspor dan Exit Permit tepat waktu.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Dapat memberikan rasa aman dan kepastian; 2. Terjaganya rahasia kedinasan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP terkait yang telah ditetapkan

2. Jenis Pelayanan Fasilitasi Kendaraan Dinas

A. KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (*Service Delivery)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pejabat 2. Protokol 3. Kendaraan dinas
2.	Prosedur/Mekanisme Pelayanan	1. Menjaga penampilan dan kebersihan diri 2. Menjaga etika dan bersikap baik dalam membawa kendaraan 3. Menjaga kondisi kendaraan agar tetap dalam keadaan bersih dan baik 4. Tidak diperkenankan untuk menggunakan telepon atau layanan pesan pada saat menyetir guna menjaga keselamatan 5. Mengecek mesin, oli dan bensin setiap hari serta melaporkan apabila ada masalah baik kecil maupun besar yang ditemukan pada kendaraan dinas 6. Membersihkan kendaraan sebelum dipakai (luar dan dalam) 7. Menyediakan kebutuhan didalam kendaraan (tissue, tempat sampah kecil, payung dan pengharum mobil) 8. Memberikan bon bensin, tiket tol dan parkir kepada koordinator sopir untuk pengecekan dan pembuatan kwitansi guna pengajuan anggaran selanjutnya 9. Bertugas sesuai dengan pimpinan yang dilayani sesuai ketentuan yang

		ditetapkan dan ke kantor sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan 10. Mengantarkanpimpinan dalm melaksanakan tugas sesuai perintah atasan : • Penjemputan ke Bandara • Koordinasi dengan protokol untuk keberadaan parkir di bandara • Menuju tempat acara berkoordinasi dengan protokol mengenai tempat acara • Menuju hotel/wisma/tempat menginap/ tempat lainnya sesuai perintah pimpinan berkoordinasi dengan protocol • Mengantar kembali ke Bandara berkoordinasi dengan protocol • Kembali ke kantor dan melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Mengecek kendaraan: 30 menit setiap hari 2. Membersihkan kendaraan : 30 menit setiap hari 3. Pelaksanaan tugas mengantar pimpinan : sesuai petunjuk dan jadwal
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk	Jasa pelayanan tenaga pengemudi untuk pimpinan
6.	Pengelola Pengaduan	1. Email : banhub@kepriprov.go.id 2. Telepon : (021) 25195836

B. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN INTERNAL (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permenpan RB Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah. di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau
2.	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Kendaraan 2. BBM 3. E Toll
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami SOP pelaksanaan tugas tenaga pengemudi/sopir 2. Memiliki SIM
4.	Pengawasan Internal	Subkoordinator Pelayanan dan Protokol

5.	Jumlah Pelaksana	8 orang tenaga pengemudi/sopir
6.	Jaminan Pelayanan	Kenyamanan pimpinan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Penjaga keamanan 24 jam 2. CCTV
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pimpinan selalu hadir tepat waktu dan nyaman dalam pelaksanaan tugas di Jakarta dan wilayah lainnya diluar Provinsi Kepulauan Riau

3. Standar Pelayanan Fasilitasi Keprotokolan

A. KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (*Service Delivery)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pejabat 2. Kendaraan dinas
2.	Prosedur/Mekanisme Pelayanan	1. Pelaksanaan koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait dalam rangka penyiapan acara yang akan dihadiri oleh Gubernur, Wakil Gubernur dan pejabat lain yang berhak menerima layanan keprotokolan : • Menerima info dari protokol/adc Kepulauan Riau mengenai jadwal acara pimpinan di Jakarta • Mengambil undangan/bahan-bahan rapat terkait acara ke panitia • Mengkoordinasikan rundown acara, daftar undangan yang hadir dan tempat duduk pimpinan kepada panitia • Menginformasikan kepada protokol/ adc yang mendampingi pimpinan tentang koordinasi yang dilaksanakan dengan panitia • Mengkoordinasikan tempat menginap dan tempat-tempat yang akan dikunjungi pimpinan selama di Ibu Kota Jakarta 2. Penyiapan dan pengaturan penerimaan tamu-tamu pimpinan daerah yang berhak menerima layanan keprotokolan • Penjemputan di gate bandara • Mengantarkan sampai ke mobil pimpinan beserta barang bagasi yang ada • Mengkoordinasikan kegiatan pimpinan selama di Ibu kota Jakarta • Membantu check in, me-rechedule tiket pesawat pimpinan sesuai arahan • Mengantar kembali ke bandara • Mengurus barang-barang pimpinan (bagasi) yang akan dibawa ke Kepulauan Riau • Pimpinan boarding dan protokol

		kembali ke kantor untuk melaporkan pelaksanaan tugas
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pelaksanaan koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait dalam rangka penyiapan acara yang akan dihadiri oleh Gubernur, Wakil Gubernur dan pejabat lain yang berhak menerima layanan keprotokolan: sewaktu-waktu sesuai jadwal pimpinan dengan maksimal 2jam 2. Penyiapan dan pengaturan penerimaan tamu-tamu pimpinan daerah yang berhak menerima layanan keprotokolan : selama pimpinan di Jakarta
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk	Jasa pelayanan keprotokolan
6.	Pengelola Pengaduan	1. Email : banhub@kepriprov.go.id 2. Telepon : (021) 25195836

B. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN INTERNAL (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. UU Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan 3. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Permenpan RB Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 5. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah. di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau
2.	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Kendaraan 2. Handphone 3. Pass Bandara
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami SOP pelaksanaan tugas tenaga protocol 2. Memiliki kompetensi dalam berkomunikasi dengan baik
4.	Pengawasan Internal	Subkoordinator Pelayanan dan Protokol
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) Orang Staf tenaga protokol
6.	Jaminan Pelayanan	Kenyamanan pimpinan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tenaga yang handal dalam mendampingi tugas protokol
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Acara pimpinan di Jakarta dan daerah sekitarnya diluar Kepulauan Riau berjalan lancar dan aman

4. Standar Pelayanan Fasilitasi Dokumentasi dan Informasi Publik

A. KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (*Service Delivery)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pejabat 2. Acara resmi yang diliput 3. Kendaraan dinas
2.	Prosedur/Mekanisme Pelayanan	1. Staf dokumentasi dan informasi publik menerima informasi bahwa pimpinan menghadiri acara resmi di Jakarta 2. Staf dokumentasi dan informasi publik mempersiapkan diri dan peralatan untuk meliput dan mendokumentasikan acara yang dihadiri pimpinan 3. Mengikuti acara dari awal hingga akhir dan membuat konsep berita 4. Melakukan dokumentasi kegiatan pimpinan selama acara berlangsung 5. Acara selesai, staf dokumentasi dan informasi publik kembali ke kantor untuk membuat berita dan mencetak dokumentasi 6. Konsep berita dan dokumentasi dikoreksi oleh pimpinan langsung 7. Konsep berita disetujui Kepala Badan dan dokumentasi telah dipilih selanjutnya diunggah ke laman website dan sosial resmi
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Meliput : sesuai jadwal pimpinan 2. Membuat berita : 1 hari kerja 3. Mengunggah berita : 2 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk	Jasa dokumentasi kegiatan resmi pimpinan daerah di Jakarta
6.	Pengelola Pengaduan	1. Email : banhub@kepriprov.go.id 2. Telepon : (021) 25195836

B. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN INTERNAL (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Permendagri Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kehumasan di lingkungan Kemendagri dan Pemerintahan Daerah 5. Permenpan RB Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan,

		Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 6. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah. di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau
2.	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Kendaraan 2. Kamera 3. Laptop 4. Jaringan Internet 5. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami SOP pelaksanaan tugas dokumentasi dan informasi public 2. Memiliki kualifikasi kehumasan
4.	Pengawasan Internal	Subkoordinator Pelayanan dan Protokol
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) Orang Staf tenaga dokumentasi
6.	Jaminan Pelayanan	Pemberitaan tentang kegiatan pimpinan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	-
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Berita yang terkini terkait kegiatan pimpinan di Jakarta

5. Standar Pelayanan Fasilitasi Rumah Singgah

A. KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (*Service Delivery)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan hanya kepada masyarakat Kepri yang membutuhkan akomodasi dan transportasi dalam rangka pengobatan : a. Kriteria tamu b. Pendaftaran tamu c. Penerima tamu d. Akomodasi e. Transportasi antar jemput f. Kebersihan g. Keamanan h. Pengaduan
2.	Prosedur/Mekanisme Pelayanan	1. Pendaftaran permohonan Rumah Singgah • Rumah singgah hanya menerima tamu (pasien) yang berasal dari Kepri (KTP) dengan rujukan ke rumah sakit di Jakarta • Pemohon mendaftar melalui web rumsing.kepriprov.go.id dengan mengisi form dan mengupload persyaratan KTP pasien, KTP pendamping, Kartu Keluarga, Surat Rujukan Rumah Sakit unguk pemohon umum dan penambahan berkas SKTM dan BPJS Kelas 3 untuk

		pemohon prioritas • Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau melakukan veirifkasi berkas yang masuk melalui web • Setelah berkas diverifikasi dan dinyatakan lengkap, permohonan diteruskan ke antrian waiting list Rumah Singgah • Setelah tempat tersedia sesuai kriteria pasien, maka pemohon mendapat notifikasi dari Rumah Singgah • Petugas Rumah Singgah menjemput pasien dan pendamping di bandara/Pelabuhan • Penerima tamu menyambut dan membantu mengarahkan check-in pasien dan pendamping yang dating • Pasien dan pendamping menyetujui syarat dan ketentuan selama di Rumah Singgah 2. Petugas resepsionis membantu mendistribusikan sarapan, menginformasikan pemberitahuan, menyiapkan form pengantaran pasien untuk panduan driver, menyiapkan data harian pasien dan pendamping. Cara berkomunikasi melalui telepon : • Mengucapkan salam, menanyakan nama dan menanyakan reservasi • Memberikan informasi dan service kamar • Meminta no contact tamu • Menjelaskan kepada tamu agar memberi informasi apabila ada pembatalan • Menutup pembicaraan dengan mengucapkan salam dan ucapan terima kasih • Menulis detail reservasi di buku reservasi tamu Penerimaan tamu (check in) : • Mengucapkan salam dan selamat dating • Menanyakan status reservasi • Menyerahkan formulir persyaratan untuk disetujui oleh tamu • Menjelaskan kepada tamu tentang service kamar • Menyimpan registrasi tamu dan memberikan kunci kamar Tamu keluar wisma (check out) : • Mengucapkan salam dan menanyakan pengantaran • Meminta tamu untuk mengisi kuesioner yang tersedia dan diupload ke alamat web atau dimasukkan ke kotak saran

		• Membantu handling barang • Mengucapkan salam dan terima kasih 3. Petugas kebersihan membantu pekerjaan maintenance dan membuat laporan pemeliharaan inventaris rumah singgah • Membersihkan kamar • Membersihkan debu dan sampah pada furniture dan meubelair kamar serta peralatan elektronik • Membersihkan kaca/kusen • Membuang sampah dikamar dan didepan kamar serta area rumah singgah • Menyapu dan mengepel lantai • Membersihkan toilet • Mengganti sprei dan selimut • Membawa sprei dan selimut ke laundry • Mencuci piring dan gelas dari kamar • Menyiram tanaman • Memangkas tanaman yang kurang rapi 4. Petugas Keamanan melakukan pengaturan penerimaan tamu dan membantu membuat Berita Acara Kejadian • Kedatangan tamu diarahkan diantar menuju ruang penerima tamu (resepsionis) • Mengatur kendaraan dinas kantor yang parkir di halaman kantor dan rumah singgah agar tersusun rapi • Mengatur kendaraan dinas kantor/pegawai yang parkir di sekitar wilayah kantor • Mengatur parkir jika ada pejabat/ tamu penting yang datang ke Badan Penghubung • Mengatur kelancaran lalu lintas di sekitar kawasan kantor dan rumah singgah • Melaksanaan penjagaan di sekitar lokasi rumah singgah • Melaksanakan cek berkala area rumah singgah di waktu siang maupun malam hari • Melaporkan jika ada kiriman surat/paket kepada pegawai atau tamu 5. Petugas antar jemput (supir/driver) berkoordinasi dengan resepsionis dalam melakukan jadwal penjemputan dan pengantaran pasien ke rumah sakit maupun ke bandara/Pelabuhan • Merawat kendaraan • Memeriksa ketersediaan BBM • Memeriksa ketersediaan voucher e-

		tol
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Check-in 30 menit 2. Check-out 30 menit 3. Persiapan area 8 jam kerja 4. Pelaporan SPJ setiap bulan : 3 hari
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk	1. Akomodasi penginapan 2. Sarapan 3. Antar Jemput
6.	Pengelola Pengaduan	1. Kotak saran 2. Website kantor: banhubkepri.kepriprov.go.id 3. Website rumah singgah: rumsing.kepriprov.go.id

B. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN INTERNAL (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permenpan RB Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah. di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau 5. Keputusan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 85 Tahun 2023 Tentang Pengelola Rumah Singgah Provinsi Kepulauan Riau di Jakarta 6. Keputusan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 773 Tahun 2023 Tentang Tata Kelola Rumah Singgah Provinsi Kepulauan Riau di Jakarta
2.	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. 12 kamar 2. 56 Bed 3. AC 4. TV 5. Wifi 6. Water Heater 7. Telpon Internal 8. Toilet 9. Kulkas 10. Atm 11. Mushola 12. Dapur 13. Antar Jemput 14. Kendaraan Operasional

		15. Kendaraan ambulance emergency 16. Sarapan 17. Loundry Mandiri
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami lingkup pelayanan hospitality 2. Memahami SOP pelaksanaan tugas
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Badan Penghubung Daerah 2. Subkoordinator Pelayanan dan Protokol 3. Koordinator Rumah Singgah
5.	Jumlah Pelaksana	1. Resepsionis (2 Orang) 2. Housekeeping (2 Orang) 3. Security (1 Orang) 4. Driver/Supir (4 Orang)
6.	Jaminan Pelayanan	Mendapatkan pelayanan penginapan, antar jemput dan sarapan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Petugas penjaga 24 jam 2. CCTV 3. Kendaraan operasional
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi pasien dan pendamping pengguna layanan 2. Survey kepuasan 3. Briefing bulanan 4. Pelaporan perbulan

6. Standar Pelayanan Pelaksanaan Kegiatan Peningkatan Fasilitasi Promosi Produk Unggulan dan Pelestarian Seni Budaya

A. KOMPONEN PENYAMPAIAN LAYANAN (*Service Delivery)*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pejabat Provinsi/Kabupaten/Kota yang membutuhkan 2. Mitra Kerja Kementerian/Lembaga baik di Tingkat Pusat maupun Daerah 3. Masyarakat Umum.
2.	Prosedur/Mekanisme Pelayanan	1. Pelaksanaan Kegiatan Peningkatan Fasilitasi Promosi Produk Unggulan dan Pelestarian Seni Budaya mewakili perangkat daerah provinsi dengan menghadiri pertemuan atau rapat dalam melaksanakan tugas-tugas daerah tertentu: • Menerima disposisi pimpinan atau undangan dari instansi pemerintah pusat/ daerah untuk menghadiri pertemuan atau rapat yang terkait dengan koordinasi untuk kepentingan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau; • Menghadiri rapat koordinasi yang di selenggarakan oleh Instansi Pemerintah Pusat/Daerah serta Lembaga lainnya; • Melaporkan hasil koordinasi kepada Pimpinan dan menginformasikan ke Daerah. 2. Pelaksanaan koordinasi kegiatan antara

		Pemerintah Daerah dengan Pemerintah Pusat, lembaga-lembaga pusat/ daerah, perwakilan pemerintah daerah, perwakilan Negara sahabat dan pihak swasta: • Menerima informasi atau disposisi pimpinan terkait perintah koordinasi dengan Kementerian/ Lembaga/ Pemangku Kepentingan lainnya baik tingkat pusat atau daerah; • Melakukan koordinasi dengan Kementerian/ Lembaga/ Pemangku Kepentingan lainnya baik tingkat pusat atau daerah; • Melaporkan hasil koordinasi kepada Pimpinan dan menginformasikan ke Daerah.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pelaksanaan Kegiatan Peningkatan Fasilitasi Promosi Produk Unggulan dan Pelestarian Seni Budaya dengan mewakili perangkat daerah provinsi dengan menghadiri pertemuan atau rapat membutuhkan waktu ±2 (dua) Jam setelah rapat selesai; 2. Pelaksanaan Kegiatan Peningkatan Fasilitasi Promosi Produk Unggulan dan Pelestarian Seni Budaya antara Pemerintah Daerah dengan Pemerintah Pusat, lembaga-lembaga pusat, perwakilan pemerintah daerah, perwakilan Negara sahabat dan pihak swasta membutuhkan waktu ± 2 (dua) Jam setelah kegiatan koordinasi selesai;
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk	Jasa Promosi Produk Unggulan dan Pelestarian Seni Budaya
6.	Pengelola Pengaduan	1. Datang Langsung; 2. Email : banhub@kepriprov.go.id 3. Telepon : (021) 25195836

B. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN INTERNAL (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 2. UU Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan 3. UU Nomor 84 Tahun 1999 tentang mendukung pemanfaatan seni dan budaya di Indonesia 4. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Permenpan RB Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 6. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau

		Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah. di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau
2.	Sarana dan Prasarana dan atau Fasilitas	1. Kendaraan 2. Komputer 3. Handphone 4. Internet 5. Printer 6. Rumah Anjungan Kepulauan Riau TMII
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami SOP 2. Memiliki kompetensi dalam berkomunikasi dan berkordinasi dengan baik 3. Cekatan
4.	Pengawasan Internal	Kegiatan Peningkatan Fasilitasi Promosi Produk Unggulan dan Pelestarian Seni Budaya
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) Orang Staf
6.	Jaminan Pelayanan	1. Lancarnya kegiatan koordinasi dengan Kementerian/Lembaga baik ditingkat Pusat maupun Daerah; 2. Mempromosikan produk unggulan dan seni budaya Kepulauan Riau.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Dapat memberikan rasa aman dan kepastian; 2. Terjaganya rahasia kedinasan. 3. Memberikan informasi tentang budaya Provinsi Kepulauan Riau.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP terkait yang telah ditetapkan

a.n. GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
KEPALA BADAN PENGHUBUNG DAERAH
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,

ENDRIE DJOKO SATRIO, ST., MM
Pembina Tk. I
NIP.19710311 200312 1 004