



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

SEKRETARIAT 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 : setda@kepriprov.go.id Laman : <https://kepriprov.go.id>

KEPUTUSAN GUBERNUR KEPULAUAN RIAU NOMOR 1785/KPTS-1.6/XII/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

GUBERNUR KEPULAUAN RIAU,

- Menimbang** :
- bahwa untuk melaksanakan ketentuan 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;
 - bahwa untuk memenuhi maksud sebagaimana disebutkan dalam huruf a, maka perlu menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Gubernur Kepulauan Riau;
- Mengingat** :
- 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);
 - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - 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. 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);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. 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);
7. 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);
8. 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);
9. 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);
10. 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 di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, menjadi tanggung jawab seluruh Kepala Biro di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau untuk pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan Data dan Informasi.
2. Pelayanan Konsultasi.
3. Pelayanan Audiensi.
4. Pelayanan Penyediaan Narasumber.
5. Pelayanan Pengaduan.

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

KEEMPAT : Selain Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA, Kepala Biro di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau juga bertanggung jawab atas pelaksanaan Pelayanan masing-masing Biro sebagai berikut :

- I. Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah untuk pelayanan :
 1. Fasilitasi administrasi penataan kecamatan dan kelurahan (pembentukan, penggabungan, dan penyesuaian).
 2. Fasilitasi administrasi pengangkatan dan pemberhentian Kepala Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota.
 3. Fasilitasi administrasi pengangkatan dan pemberhentian anggota DPRD Provinsi dan Kabupaten/Kota.
 4. Fasilitasi administrasi izin ke luar negeri Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota.
 5. Fasilitasi Naskah Kerja Sama Daerah dengan Daerah Lain (KSDD).
 6. Fasilitasi naskah Kerja Sama Daerah dengan Pihak Ketiga (KSDPK).
 7. Fasilitasi naskah Kerja Sama Daerah dengan Pemerintah Luar Negeri (KSDPL).
 8. Fasilitasi naskah Kerja Sama Daerah dengan Lembaga Luar Negeri (KSDLL).
- II. Biro Kesejahteraan Rakyat untuk pelayanan :
 1. Penyediaan Pembaca Doa Kegiatan Provinsi.
 2. Bantuan Beasiswa Pendidikan.

- III. Biro Hukum untuk pelayanan :
1. Fasilitasi Keputusan Kepala Daerah.
 2. Fasilitasi Peraturan Kepala Daerah.
 3. Fasilitasi Peraturan Daerah.
 4. Fasilitasi Bantuan Hukum kepada Masyarakat Miskin.
 5. Fasilitasi Bantuan Hukum Litigasi dan Non Litigasi kepada Perangkat Daerah Provinsi.
 6. Fasilitasi dan Evaluasi Produk Hukum Kabupaten/Kota terdiri dari :
 - a. Fasilitasi Produk Hukum Kabupaten/Kota
 - b. Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota; dan
 - c. Pemberian Nomor Register Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota.
- IV. Biro Perekonomian dan Pembangunan untuk pelayanan :
1. Fasilitasi Penyusunan Keputusan Pengelolaan Keuangan Daerah.
- V. Biro Pengadaan Barang dan Jasa untuk pelayanan:
1. Penanganan Permasalahan Pengguna SPSE.
 2. Perubahan Data NPWP Pelaku Usaha.
 3. Pendaftaran Pelaku Usaha (Badan Usaha, Perorangan, UMKM).
- VI. Biro Organisasi untuk pelayanan :
1. Fasilitasi Kelembagaan Perangkat Daerah Provinsi.
 2. Fasilitasi Kelembagaan Perangkat Daerah Kabupaten/Kota.
 3. Pembuatan *Badge* Nama.
- VII. Biro Umum untuk pelayanan :
1. Fasilitasi Sarana Dan Prasarana Rumah Tangga.
 2. Pengajuan Surat Perintah Membayar (SPM).
 3. Verifikasi Dokumen Keuangan.
 4. Pemeliharaan Barang Inventaris.
 5. Permintaan Ruang Rapat.
- VIII. Biro Administrasi Pimpinan untuk pelayanan :
1. Konsultasi dan Koordinasi Perencanaan dan Kepegawaian Sekretariat Daerah.
 2. Konsultasi dan Koordinasi Kepegawaian Sekretariat Daerah.
 3. Fasilitasi Penyusunan Naskah Sambutan/Pidato Pimpinan.
 4. Naskah Sambutan/Pidato Pimpinan.
 5. Peliputan Kegiatan Pimpinan.
 6. Protokol Kegiatan Pimpinan.

KELIMA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KEEMPAT disebutkan dalam Lampiran II, Lampiran III,

Lampiran IV, Lampiran V, Lampiran VI, Lampiran VII, Lampiran VIII, dan Lampiran IX Keputusan ini.

KEENAM : 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.

KETUJUH Dalam melaksanakan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU Kepala Biro di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau menandatangani Maklumat Pelayanan dengan format sebagaimana disebutkan dalam Lampiran X Keputusan ini.

KEDELAPAN : Keputusan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tanjungpinang
pada tanggal 20 Desember 2024

a.n. GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
SEKRETARIS DAERAH,



Drs. ADI PRIHANTARA, M.M.

Pembina Utama

NIP 196510091993101002

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 di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang
6. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang.

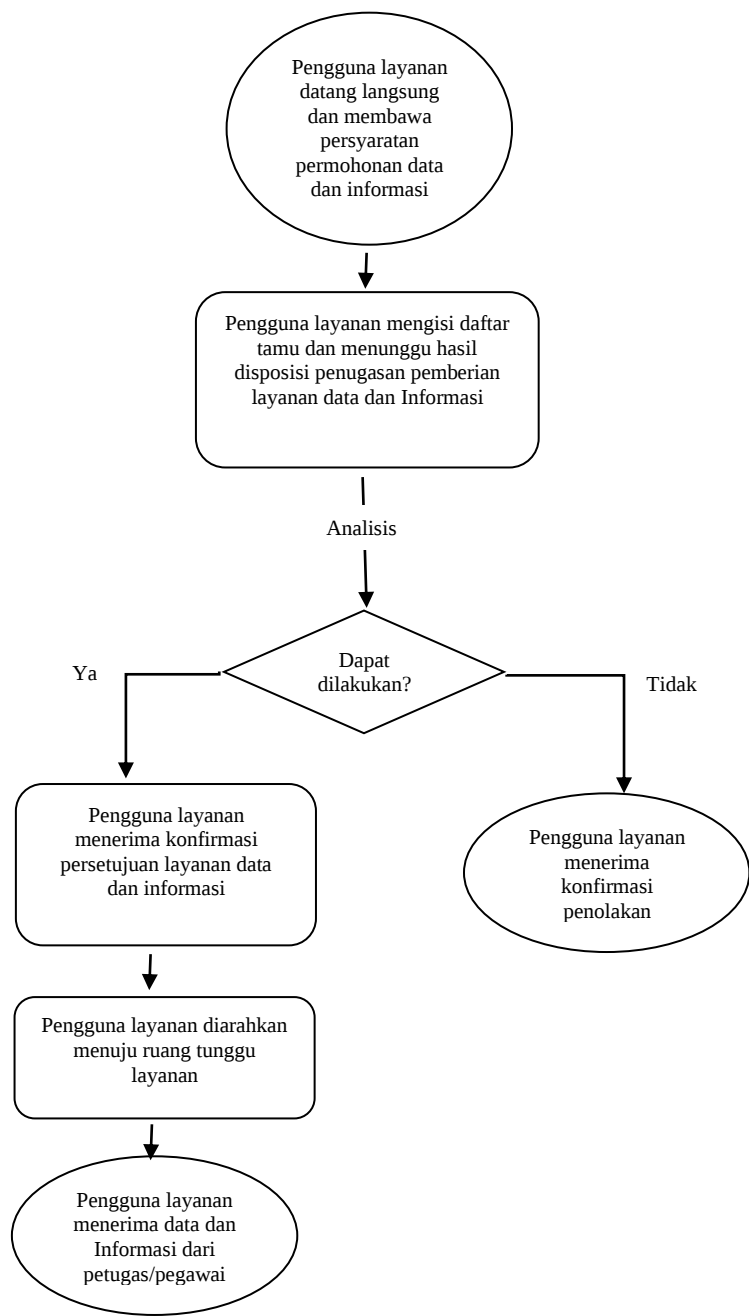
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

I. STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi: a. identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/partai politik, badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat Pos-el; b. data dan informasi yang diminta secara jelas; c. mencantumkan maksud dan tujuan permohonan data dan informasi; dan d. melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku; ditujukan ke alamat: Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Kepala Biro yang dituju 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 2. Pengguna Layanan datang langsung ke kantor Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau (sesuai alamat diatas), dengan melakukan: a. registrasi tamu di ruang lobby Lantai 1 kantor Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau; b. membawa surat permohonan dari pimpinan institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi/masyarakat/partai politik/badan publik lainnya; dan c. menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku; d. mengisi formulir permintaan data dan informasi publik yang telah disediakan; 3. Pengguna layanan juga dapat melakukan registrasi permohonan informasi dengan mengisi formulir yang terdapat dalam laman: https://ppid.kepriprov.go.id/ dan 4. Pengguna layanan wajib menggunakan data dan informasi dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh data dan informasi tersebut, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.	Sistem Mekanisme, dan prosedur	1. Melalui permohonan tertulis (dengan surat dan/atau pengisian formulir dalam laman) <pre>graph TD; A([Peguna layanan menyampaikan permohonan tertulis data dan informasi]) --> B[Permohonan diterima Sekretariat Daerah]; B --> C[Peguna layanan mendapatkan tanda terima permohonan]; C --> D[Analisis]; D --> E{Kategori tidak dikecualikan?}; E -- Ya --> F([Peguna layanan menerima surat penolakan]); E -- Tidak --> G([Peguna layanan menerima data dan informasi]);</pre> Keterangan: a. Peguna layanan menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau atau mengisi formulir permohonan informasi melalui laman ppid.kepriprov.go.id; b. Peguna layanan menerima tanda terima dari petugas di unit Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, yang menunjukkan bahwa permohonan data dan informasi telah diterima; c. Peguna layanan menunggu hasil analisis terhadap surat permohonan data dan informasi, di mana: 1) jika data dan informasi yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka peguna layanan akan menerima surat yang berisi data dan informasi sesuai permohonan yang disampaikan sebelumnya secara daring maupun langsung. 2) jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka peguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.
---------------	---	--



Keterangan:

- Peguna layanan datang langsung ke Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan data dan informasi kepada petugas *front office* di lobi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau;
- Peguna layanan mengisi daftar tamu dan menunggu hasil disposisi jabatan Pimpinan Tinggi Madya/Pratama kepada pejabat pengelola informasi dan dokumentasi yang akan memberikan pelayanan;
- Peguna layanan menerima konfirmasi pemberian layanan data dan informasi yang diteruskan oleh petugas *front office* dari unit kerja;
- Apabila permohonan diterima, peguna layanan akan diarahkan oleh petugas *front office* ke ruang tunggu layanan untuk ditemukan dengan petugas yang memberikan layanan data dan informasi.
- Peguna layanan menerima data dan informasi oleh petugas/pegawai yang ditugaskan.

3.	Waktu pelayanan	1. Surat jawaban pemberian data dan informasi akan disampaikan oleh Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Biro terkait maksimal 17 (tujuh belas) hari sejak surat permohonan diterima oleh Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau; atau 2. Jika pengguna Layanan datang langsung maka akan menerima data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah permintaan data dan informasi disampaikan, apabila data di <i>database</i> telah tersedia.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	Surat jawaban dan/atau pemberian data dan informasi yang diminta.
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Kepala Biro yang dituju 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 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon : (0771) 4575000 b. Faksimile : (0771) 4575050 c. Pos-el : setda@kepriprov.go.id d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) laman : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 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	1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet;

		6. Pesawat telepon; 7. Mesin faksimile; dan 8. Mesin fotokopi.
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, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawas Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab penyedia data dan informasi.
6.	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

II. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi: a. identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/ institusi/ lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat pos-el; b. materi konsultasi yang diminta secara jelas; c. mencantumkan maksud dan tujuan permohonan konsultasi; d. mencantumkan waktu konsultasi; dan melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku ditujukan ke alamat:

		Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Kepala Biro yang dituju 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 2. Pengguna Layanan datang langsung ke kantor Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau, dengan melakukan: a. registrasi tamu di ruang lobby Lantai 1 kantor Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau; b. membawa surat permohonan dari pimpinan institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi/ masyarakat/ partai politik/badan publik lainnya; dan c. menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	<pre>graph TD; A([Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan konsultasi]) --> B[Pengguna layanan mendapatkan tanda terima permohonan]; B --> C[Analisis]; C --> D{Dapat dilakukan?}; D -- Ya --> E{Konsultasi langsung?}; D -- Tidak --> F([Pengguna layanan menerima surat/konfirmasi penolakan]); E -- Ya --> G[Pengguna layanan menerima surat jawaban bahwa konsultasi dilakukan secara langsung]; E -- Tidak --> H[Pengguna layanan menerima surat jawaban bahwa konsultasi dilakukan secara daring]; G --> I[Pengguna layanan datang ke kantor Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Kepala Biro yang dituju]; I --> J[Pengguna layanan diarahkan menuju ruang tunggu pelayanan]; J --> K([Pengguna layanan menerima konsultasi dari petugas/pegawai]); H --> L([Pengguna layanan menerima konsultasi dari petugas/pegawai]);</pre>

		Keterangan: 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan konsultasi ditujukan kepada Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Kepala Biro yang dituju. 2. Pengguna layanan menerima tanda terima dari petugas yang menunjukkan bahwa surat permohonan konsultasi telah diterima; 3. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah konsultasi dapat dilakukan atau tidak, dan apabila dapat dilakukan apakah harus diselenggarakan secara tatap muka langsung atau dapat secara daring; 4. Pengguna layanan menerima surat jawaban melalui email maupun media penyetara lainnya. Apabila permohonan disetujui maka surat jawaban akan disertai jadwal pelaksanaan konsultasi dan contact person petugas yang akan melayani, di mana konsultasi akan diselenggarakan secara: 1) tatap muka langsung a) pengguna layanan datang langsung ke Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Biro yang dituju sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan menginformasikan permohonan konsultasi kepada petugas <i>front office</i>. b) pengguna layanan diarahkan oleh petugas <i>front office</i> ke ruang tunggu untuk ditemukan dengan petugas yang memberikan layanan konsultasi. c) Pengguna layanan menerima konsultasi petugas/pegawai yang ditugaskan. 2) daring pengguna layanan menerima konsultasi secara daring oleh petugas/pegawai yang ditugaskan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
3.	Waktu pelayanan	1. Informasi/surat jawaban pelaksanaan Konsultasi disampaikan oleh Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Biro yang dituju maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Biro yang dituju. Pelaksanaan konsultasi akan dilakukan paling lambat 3 (tiga) hari setelah surat; atau 2. Jika masyarakat pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada Petugas yang memberikan konsultasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	Surat jawaban dan/atau konsultasi yang diminta.
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Kepala Biro yang dituju

		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 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon : (0771) 4575000 b. Faksimile : (0771) 4575050 c. Pos-el : setda@kepriprov.go.id d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) laman : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
--	--	---

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

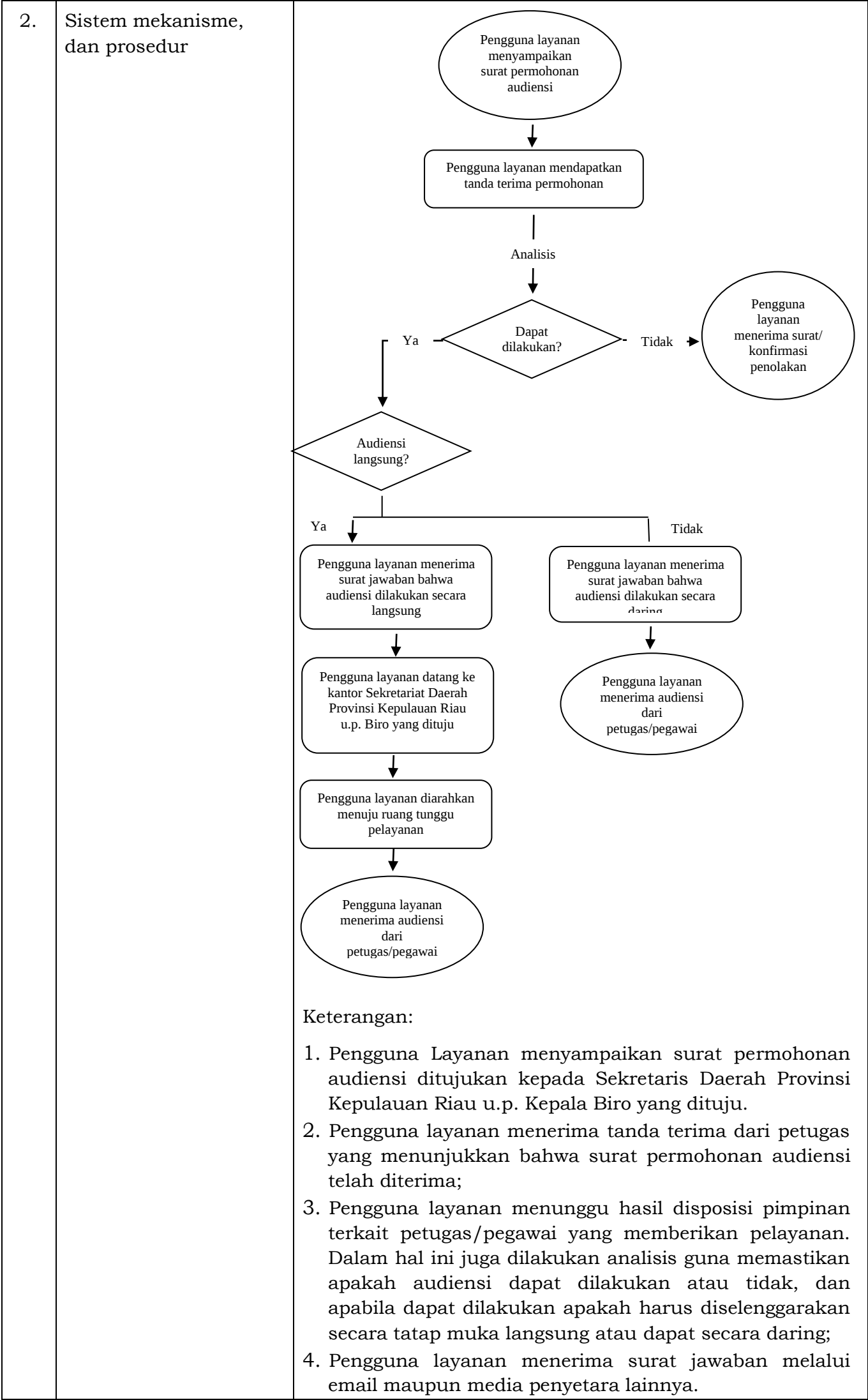
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 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	1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet; 6. Pesawat telepon; 7. Mesin faksimile; dan 8. Mesin fotokopi.
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, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawas Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.

5.	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang pegawai/pejabat Biro terkait
6.	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

III. STANDAR PELAYANAN AUDIENSI

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi: a. identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/ institusi/ lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat e-mail; b. materi audiensi yang diminta secara jelas; c. materi audiensi yang diminta secara jelas disertai dengan kerangka acuan kerja; d. mencantumkan maksud dan tujuan permohonan audiensi; e. mencantumkan waktu audiensi; dan melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku ditujukan ke alamat: Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Kepala Biro yang dituju Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring, Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Daeng Celak, Pulau Dompak Seri Darul Makmur, Tanjungpinang, Kode Pos 29124 2. Pengguna Layanan datang langsung ke kantor Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau, dengan melakukan: a. registrasi tamu di ruang lobby Lantai 1 kantor Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau; b. membawa surat permohonan dari pimpinan institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi/ masyarakat/ partai politik/badan publik lainnya; dan c. menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.



		Apabila permohonan disetujui maka surat jawaban akan disertai jadwal pelaksanaan konsultasi dan <i>contact person</i> petugas yang akan melayani, di mana audiensi akan diselenggarakan secara: 1) tatap muka langsung a) pengguna layanan datang langsung ke Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Biro yang dituju sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan menginformasikan permohonan audiensi kepada petugas <i>front office</i>. b) pengguna layanan diarahkan oleh petugas <i>front office</i> ke ruang tunggu untuk ditemukan dengan petugas yang memberikan layanan audiensi. c) Pengguna layanan menerima audiensi petugas/pegawai yang ditugaskan. 2) daring pengguna layanan menerima audiensi secara daring oleh petugas/pegawai yang ditugaskan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
3.	Waktu pelayanan	1. Informasi/jawaban pelaksanaan Audiensi disampaikan oleh Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Biro yang dituju maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Biro yang dituju. Pelaksanaan audiensi akan dilakukan maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal surat informasi/jawaban. 2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada Petugas yang memberikan audiensi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud audiensi.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	Pertemuan audiensi dengan pejabat di Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Biro yang dituju untuk melakukan pembahasan terkait permasalahan ataupun topik yang disampaikan pengguna layanan.
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Kepala Biro yang dituju 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 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon : (0771) 4575000 b. Faksimile : (0771) 4575050 c. Pos-el : setda@kepriprov.go.id d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) laman : www.lapor.go.id;

		2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.
--	--	--

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 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	1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet; 6. Pesawat telepon; 7. Mesin faksimile; dan 8. Mesin fotokopi.
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, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawas Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang pegawai/pejabat Biro terkait
6.	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Pertemuan audiensi dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan 2. Audiensi diberikan oleh Pejabat yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dibahas.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
----	------------------------------	---

IV. STANAR PELAYANAN PENYEDIAAN NARASUMBER

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan membuat surat permohonan narasumber secara tertulis paling lambat 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan, yang berisi: a. identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/ institusi/ lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/ partai politik/ badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat pos-el; b. materi paparan yang dibutuhkan secara jelas disertai kerangka acuan kerja; c. materi audiensi yang diminta secara jelas disertai dengan kerangka acuan kerja; d. mencantumkan maksud dan tujuan permohonan narasumber; e. mencantumkan waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan. ditujukan ke alamat: Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Kepala Biro yang dituju 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 2. Pengguna Layanan datang langsung ke kantor Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau, dengan melakukan: a. registrasi tamu di ruang lobby Lantai 1 kantor Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau; b. membawa surat permohonan dari pimpinan institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi/ masyarakat/ partai politik/badan publik lainnya; dan c. menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.

2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	<pre>graph TD; A([Pegguna layanan menyampaikan surat permohonan narasumber]) --> B[Permohonan diterima Sekretariat Daerah u.p. Kepala Biro yang dituju]; B --> C[Pegguna layanan mendapatkan tanda terima permohonan]; C --> D[Analisis]; D --> E{Penyediaan narasumber dapat disediakan?}; E -- Ya --> F([Pegguna layanan menerima surat persetujuan]); E -- Tidak --> G([Pegguna layanan menerima surat/konfirmasi penolakan]);</pre> Keterangan: 1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan narasumber (sosialisasi bimbingan teknis/asistensi/advokasi) kepada Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Kepala Biro yang dituju melalui jasa pengiriman surat/pos-el maupun media penyetara lainnya, atau hadir langsung ke kantor Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau. 2. Pengguna layanan menerima tanda terima dari Petugas yang menunjukkan bahwa surat permohonan narasumber telah diterima; 3. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah kegiatan dapat dilakukan atau tidak, dan memastikan kegiatan harus dilakukan secara tatap muka langsung atau dapat dilakukan secara daring; dan 4. Pengguna layanan menerima surat jawaban melalui email maupun media penyetara lainnya. Apabila permohonan disetujui maka surat akan disertai jadwal pelaksanaan kegiatan dan contact person petugas/pegawai yang akan melayani.
3.	Waktu pelayanan	1. Informasi/jawaban penyediaan narasumber disampaikan oleh Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Biro yang dituju maksimal 5 (lima) hari sejak surat permohonan diterima oleh Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Biro yang dituju. 2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan memperoleh jawaban atas permohonan narasumber maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud kegiatan.

4.	Biaya/tariff	Tidak ada biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	1. Surat jawaban mengenai kesediaan narasumber; dan 2. Informasi jawaban mengenai permohonan narasumber.
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Kepala Biro yang dituju 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 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon : (0771) 4575000 b. Faksimile : (0771) 4575050 c. Pos-el : setda@kepriprov.go.id d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) laman : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 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	1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet; 6. Pesawat telepon; 7. Mesin faksimile; dan 8. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan sesuai dengan materi yang akan disampaikan; dan 2. Pegawai yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan.
4.	Pengawas Internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilaksanakan secara berkelanjutan. c. Dilakukan pengawasan internal oleh Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP).

5.	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang pegawai/pejabat
6.	Jaminan pelayanan	1. Pertemuan sosialisasi kebijakan dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; 2. Sosialisasi diberikan oleh pejabat yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 3. Materi dipersiapkan sesuai isu strategis dan permasalahan yang ingin dibahas.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Materi dan informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
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.

V. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis, yang berisi: a. Nama dan alamat lengkap; b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita; c. Permintaan penyelesaian yang diajukan; dan d. Temapt, waktu penyampaian dan tanda tangan. Surat ditujukan kepada: Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Kepala Biro yang dituju 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 2. Pengguna Layanan datang langsung ke kantor Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau, dengan melakukan: a. registrasi tamu di ruang lobby Lantai 1 kantor Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau; b. menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku. 3. Menyampaikan aduan melalui kanal SP4N LAPOR!, melalui: 1) laman : www.lapor.go.id ; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.

2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	<pre>graph TD; A([Pegguna layanan menyampaikan aduan tertulis]) --> B[Analisis]; B --> C{Penanganan Langsung?}; C -- Ya --> D[Pegguna layanan menerima konfirmasi pelaksanaan penanganan]; D --> E[Pegguna layanan datang langsung ke Sekretariat Daerah]; E --> F([Pegguna layanan menerima penanganan pengaduan]); C -- Tidak --> G([Pegguna layanan menerima konfirmasi pelaksanaan secara daring]);</pre> Keterangan: 1. Pengguna layanan (pengadu) menyampaikan Pengaduan tertulis ditujukan kepada Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Biro yang dituju. 2. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang menangani pengaduan. Dalam hal ini dilakukan analisis guna memastikan apakah penanganan pengaduan dapat dilakukan secara daring atau harus tatap muka langsung. Pengguna layanan akan menerima surat/konfirmasi atas permohonannya, adapun untuk penanganan yang diselenggarakan secara daring akan disertakan detail waktu dan metode penanganannya; 3. Apabila mengharuskan tatap muka langsung dan/atau datang langsung ke Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Biro yang dituju, maka pengguna layanan harus menyampaikan Pengaduan kepada pejabat penanganan pengaduan di setiap Biro.
3.	Waktu pelayanan	1. Terhadap pengaduan dalam bentuk tertulis akan mulai ditindaklanjuti oleh Sekretariat Daerah u.p. Biro dituju maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Sekretariat Daerah u.p. Biro yang dituju. 2. Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang disampaikan melalui SP4N-LAPOR! adalah sebagai berikut: a. permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat

		normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima. b. pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja sejak permohonan diterima. c. pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja sejak permohonan diterima.
4.	Biaya/tariff	Tidak ada biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang pelayanan.
6.	Pengelolaan pengaduan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau u.p. Kepala Biro yang dituju 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 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon : (0771) 4575000 b. Faksimile : (0771) 4575050 c. Pos-el : setda@kepriprov.go.id d. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) laman : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 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	1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer;

		5. Jaringan internet; 6. Pesawat telepon; 7. Mesin faksimile; dan 8. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik; dan 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan.
4.	Pengawas Internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilaksanakan secara berkelanjutan. c. Dilakukan pengawasan internal oleh Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang pegawai/pejabat
6.	Jaminan pelayanan	1. Pengaduan ditindaklanjuti (respon awal) maksimal 1 (satu) hari sejak penyampaian pengaduan. 2. Masalah pelayanan publik yang belum menemukan pemecahan selambat-lambatnya dalam 60 (enam puluh) hari, akan dikoordinasikan dengan Inspektorat Daerah dan Ombudsman Republik Indonesia.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan	Identitas pengadu dijamin kerahasiaannya, jika pengadu tidak ingin identitasnya diketahui (disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingannya untuk penyelesaian masalah).
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

SEKRETARIS DAERAH,



Drs. ADI PRIHANTARA, M.M.

Pembina Utama

NIP 196510091993101002

STANDAR PELAYANAN PADA BIRO PEMERINTAHAN DAN OTONOMI DAERAH
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

I. PELAYANAN FASILITASI ADMINISTRASI PENATAAN KECAMATAN DAN
KELURAHAN (PEMBENTUKAN, PENGGABUNGAN, DAN PENYESUAIAN)

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pembentukan Kecamatan a. Persyaratan Dasar - Jumlah penduduk, minimal setiap Kelurahan (5.000 jiwa atau 1.000 KK); - Luas Wilayah, minimal 10 km2; - Cakupan Wilayah, minimal 10 kelurahan untuk Kabupaten atau 5 kelurahan untuk Kota; - Usia Kecamatan, minimal 5 tahun b. Persyaratan Teknis - Kemampuan Keuangan Daerah, rasio belanja pegawai terhadap anggaran pendapatan dan belanja daerah kabupaten/kota tidak lebih dari 50%; - Sarana dan Prasarana Pemerintahan, paling sedikit sudah memiliki lahan untuk kantor camat dan lahan untuk sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik lainnya; - Persyaratan Teknis lainnya, meliputi a. kejelasan batas wilayah Kecamatan dengan menggunakan titik koordinat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; b. nama Kecamatan yang akan dibentuk; c. lokasi calon ibu kota Kecamatan yang akan dibentuk; dan d. kesesuaian dengan rencana tata ruang wilayah. c. Persyaratan Administrasi - Kesepakatan Kelurahan atau keputusan forum komunikasi Kelurahan atau yang disebut dengan nama lain di Kecamatan induk dan Kecamatan yang akan dibentuk. b. Pembentukan Kelurahan a. Persyaratan Dasar - Jumlah Penduduk, minimal setiap kelurahan 5.000 jiwa atau 1.000 KK; - Luas wilayah, minimal 5 km2; - Usia Kelurahan, minimal 5 tahun b. Persyaratan Teknis - Kemampuan Keuangan Daerah, rasio belanja

		pegawai terhadap anggaran pendapatan dan belanja daerah kabupaten/kota tidak lebih dari 50%; - Sarana dan prasarana pemerintahan, paling sedikit sudah memiliki lahan untuk kantor lurah dan lahan untuk sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik lainnya; - Persyaratan teknis lainnya, meliputi: a. kejelasan batas wilayah Kelurahan dengan menggunakan titik koordinat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan b. nama Kelurahan yang akan dibentuk. c. Persyaratan Administrasi - Keputusan forum komunikasi Kelurahan c. Pengguna layanan menyampaikan persyaratan dari butir 1 sampai dengan butir 2 secara <i>online</i> melalui aplikasi SIAAPE dengan link sebagai berikut https://biropemotda.kepriprov.go.id/siaape/
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	(1) Pengguna Layanan (2) Gubernur/Sekretaris Daerah/Asisten 1 (3) Kepala Biro (4) Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Madya sbg Ketua Tim Kerja Bagian Pemerintahan (5) Pelaksana Pelayanan <pre>graph TD; 1[Pengguna Layanan] --> 2[Gubernur/Sekretaris Daerah/Asisten 1]; 2 --> 3[Kepala Biro]; 3 --> 4[Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Madya sbg Ketua Tim Kerja Bagian Pemerintahan]; 4 --> 5[Pelaksana Pelayanan]; 5 --> 1;</pre> 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Gubernur/Sekretaris Daerah yang di disposisikan kepada Kepala Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah; 2. Gubernur/ Sekretaris Daerah/ Asisten 1 mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah ; 3. Kepala Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah mendisposisikan surat permohonan Kepada Pejabat Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Madya sesuai dengan Surat Tugas sebagai Ketua Tim Kerja Bagian Pemerintahan; 4. Pejabat Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Madya menugaskan Pejabat Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Muda/ pelaksana/pegawai yang berkompeten untuk memberikan fasilitasi administrasi penataan kecamatan dan atau kelurahan; 5. Pejabat Analisis Kebijakan Ahli Muda atau Pelaksana/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan fasilitasi administrasi penataan kecamatan dan atau kelurahan.

3.	Waktu pelayanan	a. Jika pengguna Layanan datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan informasi; b. Layanan Administrasi disampaikan maksimal 14 (empat belas) hari kerja setelah persyaratan dokumen layanan diterima lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk layanan	Rekomendasi Gubernur
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR). b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai I Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: 1. Pos-el : biro.pemda@kepriprov.go.id 2. Laman SP4N LAPOR https://www.lapor.go.id serta SMS ke 1708

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara 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); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2021 tentang
----	-------------	--

		Penyelenggaraan Nama Rupa Bumi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206); 7. 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); 8. 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); 9. 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);
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu. b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>). c. <i>Printer</i>. d. Ruang Rapat ber AC e. Aplikasi SIAAPE f. Mesin <i>foto copy</i>.
3.	Kompetensi pelaksana	a. SDM yang memahami tugas dan fungsi jabatan. b. SDM yang memahami Standar Operasional Prosedur Pelayanan; c. SDM yang memahami ketentuan peraturan perundang-undangan terkait layanan; d. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi serta telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawas Internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilaksanakan secara kontinu dan berkelanjutan. c. Dilakukan pengawasan internal oleh Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang petugas terdiri 2 (dua) orang pejabat struktural/fungsional dan 2 (orang) pelaksana yang membidangi layanan.
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 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

II. PELAYANAN FASILITASI ADMINISTRASI PENGANGKATAN DAN PEMBERHENTIAN KEPALA DAERAH PROVNSI DAN KABUPATEN/KOTA

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pemberhentian 1. <i>foto copy</i> Keputusan Menteri Dalam Negeri tentang Pengangkatan Bupati dan/atau Wakil Bupati atau Wali kota dan/atau Wakil Wali kota yang Bersangkutan; 2. <i>foto copy</i> Berita Acara Pelantikan Bupati dan/atau Wakil Bupati atau Wali kota dan/atau Wakil Wali kota yang Bersangkutan; 3. Risalah dan Berita Acara Rapat Paripurna DPRD Kabupaten/Kota dalam rangka Pengumuman Pemberhentian Bupati dan/atau Wakil Bupati atau Wali kota dan/atau Wakil Wali kota karena Berakhir Masa Jabatannya; 4. Surat Usulan Pengesahan Pemberhentian Bupati dan/atau Wakil Bupati atau Wali kota dan/atau Wakil Wali kota oleh Pimpinan DPRD Kabupaten/Kota Kepada Menteri Dalam Negeri Melalui Gubernur; 5. Surat Usulan Pengesahan Pemberhentian Bupati dan/atau Wakil Bupati atau Wali kota dan/atau Wakil Wali kota oleh Gubernur kepada Menteri Dalam Negeri. b. Pengangkatan 1. <i>foto copy</i> Keputusan Menteri Dalam Negeri tentang Pengangkatan Bupati dan Wakil Bupati atau Wali kota dan Wakil Wali kota Periode Sebelumnya; 2. <i>foto copy</i> Keputusan Menteri Dalam Negeri tentang Pengangkatan Penjabat Bupati/Wali kota (dalam hal daerah dipimpin oleh penjabat); 3. <i>foto copy</i> Berita Acara Pelantikan Bupati dan Wakil Bupati atau Wali kota dan Wakil Wali kota Periode Sebelumnya; 4. Keputusan KPU Kabupaten/Kota Tentang Rekapitulasi Hasil Penghitungan Suara; 5. Keputusan KPU Kabupaten/Kota Tentang Penetapan Pasangan Calon Terpilih; 6. Risalah dan Berita Acara Rapat Paripurna DPRD Kabupaten/Kota dalam rangka Pengumuman Penetapan Pasangan Calon Bupati dan Wakil Bupati atau Wali kota dan Wakil Wali kota Terpilih; 7. Putusan Mahkamah Konstitusi RI tentang Perselisihan Hasil Pemilihan (Apabila Terdapat Gugatan); 8. Surat Mahkamah Konstitusi RI Mengenai tidak terdaftarnya gugatan perselisihan hasil pemilihan (apabila tidak terdapat gugatan); 9. Surat KPU RI Perihal Penetapan Pasangan Calon Terpilih Tanpa Permohonan Perselisihan Hasil Pemilihan di Mahkamah Konstitusi RI (apabila tidak

		terdapat gugatan); 10. Surat Penyampaian Penetapan Pasangan Calon Terpilih oleh KPU Kabupaten/Kota kepada DPRD Kabupaten/Kota; 11. Surat Usulan Pengesahan Pengangkatan Pasangan Calon Bupati dan Wakil Bupati atau Wali kota dan Wakil Wali kota oleh DPRD Kabupaten/Kota kepada Menteri Dalam Negeri Melalui Gubernur; 12. Surat Usulan Pengesahan Pengangkatan Pasangan Calon Bupati dan Wakil Bupati atau Wali kota dan Wakil Wali kota oleh Gubernur kepada Menteri Dalam Negeri. 13. Pengguna Layanan menyampaikan Persyaratan pada huruf a dan b secara <i>Online</i> melalui Aplikasi SIAAPE dengan link sebagai berikut https://biropemotda.kepriprov.go.id/siaape/
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	(1) Pengguna Layanan (2) Gubernur/Sekretaris Daerah/Asisten 1 (3) Kepala Biro (4) Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Madya sbg KETUA Tim Kerja Bag.OTDA (5) Pelaksanaan Pelayanan <pre>graph TD; 1[1. Pengguna Layanan] --> 2[2. Gubernur/Sekretaris Daerah/Asisten 1]; 2 --> 3[3. Kepala Biro]; 3 --> 4[4. Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Madya sbg KETUA Tim Kerja Bag.OTDA]; 4 --> 5[5. Pelaksanaan Pelayanan]; 5 --> 1;</pre> 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Gubernur/Sekretaris Daerah yang di disposisikan kepada Kepala Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah; 2. Gubernur/ Sekretaris Daerah/ Asisten 1 mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah; 3. Kepala Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah mendisposisikan surat permohonan Kepada Pejabat Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Madya sesuai dengan Surat Tugas sebagai Ketua Tim Kerja Bagian Otonomi Daerah; 4. Pejabat Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Madya menugaskan Pejabat Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Muda/ pelaksana/pegawai yang berkompeten untuk memberikan fasilitasi administrasi pengangkatan dan pemberhentian Kepala Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota; 5. Pejabat Analisis Kebijakan Ahli Muda atau Pelaksana/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan fasilitasi administrasi pengangkatan dan pemberhentian Kepala Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota .

3.	Waktu pelayanan	a. Jika pengguna Layanan datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan informasi. b. Layanan Administrasi disampaikan maksimal 14 (empat belas) hari kerja setelah persyaratan dokumen layanan diterima lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk layanan	Rekomendasi Gubernur
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR). b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai I Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: 1. Pos-el : biro.pemda@kepriprov.go.id 2. Laman SP4N LAPOR https://www.lapor.go.id serta SMS ke 1708

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara 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); d. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, Dan Wali kota Menjadi Undang-Undang; e. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Undang-Undang
----	-------------	--

		Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 54, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 6863); f. Peraturan Pemerintah No.12 tahun 2018 tentang Pedoman penyusunan Tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota. g. 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); h. 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); i. 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).
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu. b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>). c. <i>Printer</i>. d. Aplikasi Srikandi e. Ruang Rapat ber AC.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memahami tugas dan fungsi jabatan. b. SDM yang memahami Standar Operasional Prosedur Pelayanan; c. SDM yang memahami ketentuan peraturan perundang-undangan terkait layanan; d. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi serta telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, 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 4 (empat) orang petugas terdiri 2 (dua) orang pejabat struktural/fungsional dan 2 (orang) pelaksana yang membidangi layanan.
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 pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	----------------------------	---

III. PELAYANAN FASILITASI ADMINISTRASI PENGANGKATAN DAN PEMBERHENTIAN ANGGOTA DPRD PROVINSI DAN KABUPATEN/KOTA

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat pernyataan kesediaan menjadi calon pengganti; 2. Daftar riwayat hidup; 3. Surat pernyataan tentang kewarganegaraan Republik Indonesia, umur, agama dan pendidikan.; 4. Surat pernyataan setia kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945; 5. Surat keterangan bertempat tinggal/domisili; 6. Surat tidak sedang dicabut hak pilihnya dan tidak sedang menjalani hukuman pidana; 7. Surat keterangan kesehatan jasmani dan rohani; 8. Surat keterangan terdaftar sebagai pemilih; 9. <i>Fotocopy</i> kartu tanda anggota Parpol yang masih berlaku; 10. <i>Fotocopy</i> ijazah terakhir; 11. Surat pernyataan tidak merangkap jabatan; 12. Surat pernyataan dengan alasan: a. Mengundurkan diri sebagai anggota legislatif atas permintaan sendiri secara tertulis atau meninggal dunia dari Desa/Kelurahan; b. Jika <i>recall</i> partai harus melampirkan surat keterangan dari Pengadilan Negeri tidak ada gugatan terhadap calon pengganti antar waktu atas perkara Penggantian Antar Waktu. 13. Daftar calon anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi pada Pemilu tahun sebelumnya yang ditetapkan oleh Komisi Pemilihan Umum Provinsi yang memuat nama calon pengganti. 14. Surat usulan calon pengganti oleh Dewan Pertimbangan Daerah Provinsi kepada Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi disertai surat dari Dewan Pimpinan Pusat Partai pengusung; 15. Berita acara hasil penelitian dan pemeriksaan pemenuhan persyaratan calon pengganti oleh Kelompok Kerja verifikasi Komisi Pemilihan Umum Provinsi; 16. Surat pengajuan calon pengganti oleh pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi kepada Gubernur; 17. Surat pengajuan calon pengganti oleh Gubernur kepada Menteri Dalam Negeri;

		18. Surat keterangan dari pengadilan setempat tidak ada sengketa Partai Politik. 19. Pengguna Layanan menyampaikan Persyaratan butir 1 sampai 18 secara <i>Online</i> melalui Aplikasi SIAAPE dengan link sebagai berikut https://biropemotda.kepriprov.go.id/siaape/
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	(1) Pengguna Layanan (2) Gubernur/Sekretaris Daerah/Asisten 1 (3) Kepala Biro (4) Fungsional Analisis Kebijakan Ahli (5) Pelaksana Pelayanan <pre>graph TD; 1[Pengguna Layanan] --> 2[Gubernur/Sekretaris Daerah/Asisten 1]; 2 --> 3[Kepala Biro]; 3 --> 4[Fungsional Analisis Kebijakan Ahli]; 4 --> 5[Pelaksana Pelayanan]; 5 --> 1;</pre>
		1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Gubernur/Sekretaris Daerah yang di disposisikan kepada Kepala Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah; 2. Gubernur/ Sekretaris Daerah/ Asisten 1 mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah; 3. Kepala Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah mendisposisikan surat permohonan Kepada Pejabat Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Madya sesuai dengan Surat Tugas sebagai Ketua Tim Kerja Bagian Otonomi Daerah; 4. Pejabat Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Madya menugaskan Pejabat Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Muda/ pelaksana/pegawai yang berkompeten untuk memberikan fasilitasi; 5. Pejabat Analisis Kebijakan Ahli Muda atau Pelaksana/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan fasilitasi administrasi pengangkatan dan pemberhentian anggota DPRD Provinsi dan Kabupaten/Kota.
3.	Waktu pelayanan	a. Jika pengguna Layanan datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan informasi; b. Layanan Administrasi disampaikan maksimal 14 (empat belas) hari kerja setelah persyaratan dokumen layanan diterima lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk layanan	Rekomendasi Gubernur
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR). b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Sekretariat Daerah

		Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai I Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: 1. Pos-el : biro.pemda@kepriprov.go.id 2. Laman : SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).
--	--	--

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. 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); d. 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); e. 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); f. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; g. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah; h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Daerah Lain dan Kerja Sama Daerah Dengan Pihak Ketiga; i. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Pemerintah Daerah di Luar Negeri dan Kerja Sama Daerah dengan Lembaga di Luar Negeri.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu. b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>). c. <i>Printer</i>. d. Aplikasi Srikandi e. Ruang Rapat ber AC.

3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memahami tugas dan fungsi jabatan. b. SDM yang memahami Standar Operasional Prosedur Pelayanan; c. SDM yang memahami ketentuan peraturan perundang-undangan terkait layanan; d. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi serta telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, 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 4 (empat) orang petugas terdiri 2 (dua) orang pejabat struktural/fungsional dan 2 (orang) pelaksana yang membidangi layanan
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 pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

IV. PELAYANAN FASILITASI ADMINISTRASI IZIN KE LUAR NEGERI PEMERINTAH PROVINSI DAN KABUPATEN/KOTA

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan dari Gubernur; 2. Surat Keterangan berdasarkan kegiatan: a. Surat Keterangan <i>Urgensitas</i> dari Pelaksanaan Studi Banding (Kegiatan Studi Banding); b. Kajian Rencana Kerja sama (Kegiatan Penjajakan Kerja sama); c. Surat Profil Daerah yang akan dipromosikan (Kegiatan Promosi dan Pameran Potensi dan Budaya Daerah); d. Surat Konfirmasi Perwakilan Republik Indonesia di Negara tujuan (kegiatan Kunjungan Persahabatan); e. Surat Keterangan untuk Mengembangkan Sumber Daya Manusia dengan Meningkatkan Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap sesuai dengan bidang masing-masing Negara yang dituju (Kegiatan

		Pendidikan dan Pelatihan); f. Surat Keterangan <i>Urgensitas</i> Seminar / Lokakarya yang akan dihadiri dan Kesesuaian dengan Tugas dan Fungsi (Kegiatan Seminar); g. Surat Keterangan <i>Urgensitas</i> Seminar / Lokakarya yang akan dihadiri dan Kesesuaian dengan Tugas dan Fungsi (Kegiatan lokakarya); h. Surat Undangan dari Kementerian / Lembaga terkait (kegiatan Konfirmasi); i. Surat Undangan dari Kementerian / Lembaga terkait (kegiatan pertemuan internasional); j. <i>Scan MOU/ Scan LOI</i> (penandatanganan naskah); k. Surat Keterangan Biaya ditanggung oleh Negara Pengundang (Kegiatan narasumber). 3. KTP; 4. <i>File Scan</i> Surat Undangan / Surat balasan berkunjung dari Negara atau tempat yang dituju / Surat konfirmasi dari KBRI setempat; 5. <i>File Scan</i> Kerangka Acuan Kerja / <i>Term of Reference</i>; 6. <i>File Scan</i> Salinan DPA / DIPA / Surat Keterangan Pendanaan; 7. <i>File Scan</i> Jadwal Pelaksanaan Kegiatan; 8. <i>File Scan</i> Rincian Biaya Perjalanan Dinas (RAB); 9. <i>File Scan</i> Data Personil Peserta PDLN (ktp, Email, No. Telp); 10. <i>File Scan</i> Surat Keterangan Keabsahan Dokumen dari Unit Kerja Biro Kerjasama, Sekretariat Daerah Provinsi; 11. <i>File Scan</i> Surat Keterangan <i>Urgensi</i> Keikutsertaan Peserta PDLN; 12. Pengguna Layanan menyampaikan Persyaratan dari butir 1 sampai dengan 11 secara <i>Online</i> melalui Aplikasi SIAAPE dengan link sebagai berikut https://biropemotda.kepriprov.go.id/siaape/
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	(1) Pengguna Layanan (5) Pelaksana Pelayanan (2) Gubernur/Sekretaris Daerah/Asisten 1 (3) Kepala Biro (4) Fungsional Analisis Kebijakan Ahli Madya sbg Ketua Tim Kerja Bag.OTDA 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Gubernur/Sekretaris Daerah yang di disposisikan kepada Kepala Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah; 2. Gubernur/ Sekretaris Daerah/ Asisten 1

		mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah; 3. Kepala Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah mendisposisikan surat permohonan Kepada Pejabat Fungsional Analis Kebijakan Ahli Madya sesuai dengan Surat Tugas sebagai Ketua Tim Kerja Bagian Otonomi Daerah; 4. Pejabat Fungsional Analis Kebijakan Ahli Madya menugaskan Pejabat Fungsional Analis Kebijakan Ahli Muda/ pelaksana/pegawai yang berkompeten untuk memberikan fasilitasi; 5. Pejabat Analis Kebijakan Ahli Muda atau Pelaksana/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan fasilitasi administrasi izin ke luar negeri Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota.
3.	Waktu pelayanan	a. Jika pengguna Layanan datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan informasi; b. Layanan Administrasi disampaikan maksimal 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah persyaratan dokumen layanan diterima lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk layanan	Rekomendasi Gubernur
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR). b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai I Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: 1. Pos-el : biro.pemda@kepriprov.go.id 2. Laman : SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 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. 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); 4. 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); 5. 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); 6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau; 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Daerah Lain dan Kerja Sama Daerah Dengan Pihak Ketiga; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Pemerintah Daerah di Luar Negeri dan Kerja Sama Daerah dengan Lembaga di Luar Negeri.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu. b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>). c. <i>Printer</i>. d. Ruang Rapat ber AC. e. Aplikasi SIAAPE f. Mesin Foto Copy
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memahami tugas dan fungsi jabatan. b. SDM yang memahami Standar Operasional Prosedur Pelayanan; c. SDM yang memahami ketentuan peraturan perundang-undangan terkait layanan; SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi serta telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, 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 4 (empat) orang petugas terdiri 2 (dua) orang pejabat struktural/fungsional dan 2 (orang) pelaksana yang membidangi layanan
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 pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

V. PELAYANAN FASILITASI NASKAH KERJA SAMA DENGAN DAERAH LAIN (KSDD)

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan Fasilitasi Kerja Sama dari Perangkat Daerah Usulan Kerja Sama Daerah yang ditujukan kepada Gubernur; 2. Kerangka Acuan Kerja / Proposal; 3. Draft Kesepakatan Bersama (KSB); 4. Draft Perjanjian Kerja Sama (PKS) 5. Pengguna Layanan menyampaikan persyaratan dari butir 1 sampai dengan 4 secara <i>Online</i> melalui fitur YKS pada Aplikasi SIAAPE dengan link sebagai berikut https://yks.biropemotda.kepriprov.go.id .
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	(1) Pengguna Layanan (OPD Pengusul) (2) Sekretariat TKKSD (3) Rapat Pembahasan Kerja Sama dan Naskah KSB (4) Harmonisasi Biro Hukum (5) Penanda-tanganan KSB (6) OPD Pengusul menyiapkan Draf PKS (7) Sekretariat TKKSD (8) Sekretariat TKKSD Sekretariat TKKSD (9) Persetujuan DPRD (apabila diperlukan) (10) Harmonisasi Biro Hukum (11) Penanda-tanganan PKS

		1. Pengguna Layanan/OPD Pengusul menyerahkan kelengkapan dokumen ke Biro Pemerintahan dan OTDA Selaku Sekretariat TKKSD (Tim Koordinasi Kerja Sama Daerah); 2. Biro Pemerintahan dan OTDA memproses kelengkapan dokumen dan menyiapkan undangan rapat TKKSD;; 3. Rapat bersama OPD pengusul untuk membahas usulan kerja sama dan mengkaji KAK serta draft KSB; 4. Biro Pemerintahan dan OTDA menyerahkan draft KSB ke Biro Hukum untuk diharmonisasi; - Penjadwalan penandatanganan KSB; 5. Penandatanganan KSB oleh Gubernur; - Pengarsipan naskah asli KSB oleh Biro Pemerintahan dan OTDA; - Biro Pemerintahan dan OTDA menyiapkan surat ke OPD Pengusul untuk melanjutkannya ke tahapan Perjanjian Kerja Sama (PKS); 6. OPD Pengusul mengusulkan Draft PKS ke Biro Pemerintahan dan OTDA; 7. Biro Pemerintahan dan OTDA menyiapkan undangan rapat TKKSD; 8. Rapat bersama OPD pengusul untuk membahas Draft PKS; 9. Biro Pemerintahan dan OTDA menyiapkan surat gubernur untuk meminta persetujuan DPRD apabila Rencana KSDD membebani masyarakat dan pendanaan belum dianggarkan; - Hasil persetujuan DPRD disampaikan ke Gubernur; 10. Biro Pemerintahan dan OTDA menyerahkan draft PKS ke Biro Hukum untuk diharmoniasi; - Penjadwalan penandatanganan PKS; 11. Penandatanganan PKS oleh Gubernur atau dikuasakan kepada Kepala OPD Pengusul; - Pengarsipan naskah salinan PKS oleh Biro Pemerintahan dan OTDA.
3.	Waktu pelayanan	1. Persiapan : 3 (tiga) hari kerja 2. Penyusunan : 5 (lima) hari kerja KSB/PKS 3. Penandatanganan : 2 (dua) hari kerja KSB/PKS 4. Persetujuan DPRD : 45 (empat puluh lima hari) kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk layanan	Naskah Kesepakatan Bersama (KSB) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS)

6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR). b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai I Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: 1. Pos-el : biro.pemda@kepriprov.go.id 2. Laman : SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).
----	-----------------------	---

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 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; 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Daerah Lain dan Kerja Sama Daerah Dengan Pihak Ketiga; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Pemerintah Daerah di Luar Negeri dan Kerja Sama Daerah dengan Lembaga di Luar Negeri; 8. 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); 9. 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); 10. 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);
----	-------------	---

2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu. b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>). c. <i>Printer</i> . d. Ruang Rapat ber AC. e. Aplikasi SIAAPE.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memahami tugas dan fungsi jabatan. b. SDM yang memahami Standar Operasional Prosedur Pelayanan; c. SDM yang memahami ketentuan peraturan perundang-undangan terkait layanan; d. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi serta telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, 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 4 (empat) orang petugas terdiri 2 (dua) orang pejabat struktural/fungsional dan 2 (orang) pelaksana yang membidangi layanan
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 pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

VI. PELAYANAN FASILITASI KERJA SAMA DENGAN PIHAK KETIGA (KSDPK)

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan Fasilitasi Kerja Sama dari Perangkat Daerah; 2. Surat Permohonan Fasilitasi Kerja Sama dari Pihak Ketiga; 3. Kerangka Acuan Kerja / Proposal; 4. Studi Kelayakan; 5. Draft Kesepakatan Bersama (KSB); 6. Draft Perjanjian Kerja Sama (PKS); 7. Pengguna layanan menyampaikan persyaratan dari butir 1 sampai dengan 5 secara <i>online</i> fitur YKS pada aplikasi SIAAPE dengan link sebagai berikut https://yks.biropemotda.kepriprov.go.idhttps://biropemotda.kepriprov.go.id/siaape/.
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	(1) Pengguna Layanan (OPD Pengusul sbg Pihak Ketiga) (2) Sekretariat TKKSD (3) Rapat Pembahasan Kerja Sama dan Naskah KSB (4) Harmonisasi Biro Hukum (5) Penanda- tanganan KSB (6) OPD Pengusul/Pihak Ketiga menyiapkan Draf PKS (7) Sekretariat TKKSD (8) Rapat Pembahasan Naskah PKS (9) Persetujuan DPRD (apabila diperlukan) (10) Harmonisasi Biro Hukum (11) Penanda- tanganan PKS → → ↓ ← ← ↓ → → ← 1. OPD Pengusul/ Pihak Ketiga menyerahkan kelengkapan dokumen ke Biro Pemerintahan dan OTDA Selaku Sekretariat TKKSD (Tim Koordinasi Kerja Sama Daerah) 2. Biro Pemerintahan dan OTDA memproses kelengkapan dokumen dan menyiapkan undangan rapat TKKSD; 3. Rapat bersama OPD pengusul/Pihak Ketiga untuk membahas usulan kerja sama dan mengkaji KAK serta draft KSB; 4. Biro Pemerintahan dan OTDA menyerahkan draft KSB ke Biro Hukum untuk diharmonisasi; - Penjadwalan penandatanganan KSB; 5. Penandatanganan KSB oleh Gubernur;

		- Pengarsipan naskah asli KSB oleh Biro Pemerintahan dan OTDA; - Biro Pemerintahan dan OTDA menyiapkan surat ke OPD Pengusul/Pihak ketiga untuk melanjutkan ke tahapan Perjanjian Kerja Sama (PKS); 6. OPD Pengusul/Pihak Ketiga mengusulkan Draft PKS ke Biro Pemerintahan dan OTDA; 7. Biro Pemerintahan dan OTDA menyiapkan undangan rapat TKKSD; 8. Rapat bersama OPD pengusul untuk membahas Draft PKS; 9. Biro Pemerintahan dan OTDA menyiapkan surat gubernur untuk meminta persetujuan DPRD apabila Rencana KSDD membebani masyarakat dan pendanaan belum dianggarkan; - Hasil persetujuan DPRD disampaikan ke Gubernur; 10. Biro Pemerintahan dan OTDA menyerahkan draft PKS ke Biro Hukum untuk diharmoniasi; - Penjadwalan penandatanganan PKS; 11. Penandatanganan PKS oleh Gubernur atau dikuasakan kepada Kepala OPD Pengusul; - Pengarsipan naskah salinan PKS oleh Biro Pemerintahan dan OTDA.
3.	Waktu pelayanan	1. Persiapan : 3 (tiga) hari kerja 2. Penyusunan : 5 (lima) hari kerja KSB/PKS 3. Penandatanganan : 2 (dua) hari kerja KSB/PKS 4. Persetujuan DPRD : 45 (empat puluh lima hari) kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk layanan	Rekomendasi, Fasilitasi Rapat dan Dokumen Laporan
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR). b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai I Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: 1. Pos-el : biro.pemda@kepriprov.go.id 2. Laman : SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 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; 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Daerah Lain dan Kerja Sama Daerah Dengan Pihak Ketiga; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Pemerintah Daerah di Luar Negeri dan Kerja Sama Daerah dengan Lembaga di Luar Negeri; 8. 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); 9. 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); 10. 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);
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu. b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>). c. <i>Printer</i>. d. Ruang Rapat ber AC. e. Aplikasi SIAAPE. f. Mesin <i>Foto Copy</i>.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memahami tugas dan fungsi jabatan. b. SDM yang memahami Standar Operasional Prosedur Pelayanan; c. SDM yang memahami ketentuan peraturan perundang-undangan terkait layanan; d. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi serta telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, 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 4 (empat) orang petugas terdiri 2 (dua) orang pejabat struktural/fungsional dan 2 (orang) pelaksana yang membidangi layanan
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 pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

VII. FASILITASI KERJA SAMA DENGAN PEMERINTAH LUAR NEGERI (KSDPL)

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan Fasilitasi Kerja Sama dari Perangkat Daerah; 2. Kajian; 3. <i>Letter of Intent</i> (Lol); 4. Pengguna layanan menyampaikan persyaratan dari butir 1 sampai dengan 3 secara <i>online</i> melalui fitur YKS pada aplikasi SIAAPE dengan link sebagai berikut https://yks.biropemotda.kepriprov.go.id
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	(1) Pengguna Layanan (OPD Pengusul) (2) Sekretariat TKKSD (3) Rapat Pembahasan Kerja Sama (4) Letter of Intent (Lol) (5) Harmonisasi Biro Hukum (6) Menteri Dalam Negeri (7) Penandatanganan Lol (8) OPD Pengusul Menyiapkan Rencana Kerja Sama (9) Sekretariat TKKSD (10) Rapat Pembahasan Rencana Kerja sama (11) Persetujuan DPRD (apabila diperlukan) (12) Menteri Dalam Negeri (13) Rapat Pembahasan MoU (14) Harmonisasi Biro Hukum (15) Menteri Dalam Negeri (16) Penanda-tanganan MoU

		1. OPD Pengusul menyerahkan kelengkapan dokumen ke Biro Pemerintahan dan OTDA Selaku Sekretariat TKKSD (Tim Koordinasi Kerja Sama Daerah) 2. Biro Pemerintahan dan OTDA memproses kelengkapan dokumen dan menyiapkan undangan rapat TKKSD; 3. Rapat bersama OPD pengusul untuk membahas usulan kerja sama dan mengkaji Kajian Kerja Sama; 4. Hasil rapat disampaikan ke Gubernur untuk selanjutnya ditindaklanjuti dengan pembahasan <i>Letter of Intent</i> (LoI) - Rapat bersama OPD pengusul untuk membahas LoI; 5. Biro Pemerintahan dan OTDA menyerahkan draft LoI ke Biro Hukum untuk diharmonisasi; 6. Menyampaikan Surat Permohonan Tanggapan Menteri ke Mendagri dengan melampirkan draft LoI; 7. Penandatanganan LoI oleh Gubernur; - Pengarsipan naskah asli LoI oleh Biro Pemerintahan dan OTDA; - Biro Pemerintahan dan OTDA menyiapkan surat ke OPD Pengusul untuk ke tahapan Rencana Kerja Sama; 8. OPD Pengusul mengusulkan Draft Rencana Kerja Sama ke Biro Pemerintahan dan OTDA; 9. Biro Pemerintahan dan OTDA menyiapkan undangan rapat TKKSD; 10. Rapat bersama OPD pengusul untuk membahas Draft Rencana Kerja Sama; 11. Biro Pemerintahan dan OTDA menyiapkan surat gubernur untuk meminta persetujuan DPRD apabila Rencana Kerja Sama membebani masyarakat dan pendanaan belum dianggarkan; - Hasil persetujuan DPRD disampaikan ke Gubernur; 12. Menyampaikan Surat Permohonan Tindak Lanjut Rencana Kerja sama ke Mendagri dengan melampirkan draft LoI, draft Rencana Kerja sama, draft Kajian dan Surat Persetujuan; - Hasil persetujuan Mendagri disampaikan ke Gubernur untuk ditindaklanjuti dengan pembahasan <i>Memorandum of Understanding</i> (MoU); 13. Rapat pembahasan draft MoU bersama OPD Pengusul; 14. Biro Pemerintahan dan OTDA menyerahkan draft MoU ke Biro Hukum untuk diharmoniasi; 15. Menyampaikan Rancangan MoU ke Mendagri; 16. Penandatanganan MoU oleh Gubernur; - Pengarsipan naskah salinan MoU oleh Biro Pemerintahan dan OTDA.
3.	Waktu pelayanan	1. Persiapan : 14 (empat belas) hari kerja 2. <i>Letter of Intent</i> (LoI) : 25 (dua puluh lima) hari kerja 3. Penyusun Rencana Kerja Sama : 10 (sepuluh) hari kerja 4. Persetujuan DPRD : 45 (empat puluh lima hari) kerja 5. Verifikasi oleh Mendagri : 15 (lima belas) hari kerja

		6. Penyusunan : 5 (lima) hari kerja Rancangan Naskah Kerja Sama (MoU) 7. Persetujuan Mendagri : 30 (tiga puluh) hari kerja 8. Penandatanganan : 1 (satu) hari kerja Naskah Kerja Sama (MoU)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk layanan	<i>Memorandum of Understanding</i> (MoU)
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR). b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai I Pulau Dompok. c. Pengaduan secara <i>online</i> , melalui: 1. Pos-el : biro.pemda@kepriprov.go.id 2. Laman : SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 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; 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Daerah Lain dan Kerja Sama Daerah Dengan Pihak Ketiga; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Pemerintah Daerah di Luar Negeri dan Kerja Sama Daerah dengan Lembaga di Luar Negeri; 8. 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);
----	-------------	--

		9. 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); 10. 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);
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu. b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>). c. <i>Printer</i>. d. Ruang Rapat ber AC. e. Aplikasi SIAAPE. f. Mesin <i>Foto Copy</i>.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memahami tugas dan fungsi jabatan. b. SDM yang memahami Standar Operasional Prosedur Pelayanan; c. SDM yang memahami ketentuan peraturan perundang-undangan terkait layanan; d. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi serta telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, 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 4 (empat) orang petugas terdiri 2 (dua) orang pejabat struktural/fungsional dan 2 (orang) pelaksana yang membidangi layanan
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 pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

VIII. FASILITASI KERJA SAMA DENGAN LEMBAGA LUAR NEGERI (KSDLL)

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan Fasilitasi Kerja Sama dari Perangkat Daerah; 2. Kajian; 3. <i>Letter of Intent</i> (Lol); 4. Pengguna layanan menyampaikan persyaratan dari butir 1 sampai dengan 3 secara <i>online</i> melalui fitur YKS pada aplikasi SIAAPE dengan link sebagai berikut https://yks.biropemotda.kepriprov.go.id/daftar
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	(1) Pengguna Layanan (OPD Pengusul) (2) Sekretariat TKKSD (3) Rapat Pembahasan Kerja Sama (4) <i>Letter of Intent</i> (Lol) (5) Harmonisasi Biro Hukum (6) Menteri Dalam Negeri (7) Penandatanganan Lol (8) OPD Pengusul Menyiapkan Rencana Kerja Sama (9) Sekretariat TKKSD (10) Rapat Pembahasan Rencana Kerja sama (11) Persetujuan DPRD (apabila diperlukan) (12) Menteri Dalam Negeri (13) Rapat Pembahasan MoU (14) Harmonisasi Biro Hukum (15) Menteri Dalam Negeri (16) Penanda-tanganan MoU 1. OPD Pengusul menyerahkan kelengkapan dokumen ke Biro Pemerintahan dan OTDA Selaku Sekretariat TKKSD (Tim Koordinasi Kerja Sama Daerah) 2. Biro Pemerintahan dan OTDA memproses kelengkapan dokumen dan menyiapkan undangan rapat TKKSD; 3. Rapat bersama OPD pengusul untuk membahas usulan kerja sama dan mengkaji Kajian Kerja Sama; 4. Hasil rapat disampaikan ke Gubernur untuk selanjutnya ditindaklanjuti dengan pembahasan <i>Letter of Intent</i> (Lol) - Rapat bersama OPD pengusul untuk membahas Lol; 5. Biro Pemerintahan dan OTDA menyerahkan draft Lol ke Biro Hukum untuk diharmonisasi;

		6. Menyampaikan Surat Permohonan Tanggapan Menteri ke Mendagri dengan melampirkan draft Lol; 7. Penandatanganan Lol oleh Gubernur; - Pengarsipan naskah asli Lol oleh Biro Pemerintahan dan OTDA; - Biro Pemerintahan dan OTDA menyiapkan surat ke OPD Pengusul untuk ke tahapan Rencana Kerja Sama; 8. OPD Pengusul mengusulkan Draft Rencana Kerja Sama ke Biro Pemerintahan dan OTDA; 9. Biro Pemerintahan dan OTDA menyiapkan undangan rapat TTKSD; 10. Rapat bersama OPD pengusul untuk membahas Draft Rencana Kerja Sama; 11. Biro Pemerintahan dan OTDA menyiapkan surat gubernur untuk meminta persetujuan DPRD apabila Rencana Kerja Sama membebani masyarakat dan pendanaan belum dianggarkan; - Hasil persetujuan DPRD disampaikan ke Gubernur; 12. Menyampaikan Surat Permohonan Tindak Lanjut Rencana Kerja sama ke Mendagri dengan melampirkan draft Lol, draft Rencana Kerja sama, draft Kajian dan Surat Persetujuan; - Hasil persetujuan Mendagri disampaikan ke Gubernur untuk ditindaklanjuti dengan pembahasan <i>Memorandum of Understanding (MoU)</i>; 13. Rapat pembahasan draft MoU bersama OPD Pengusul; 14. Biro Pemerintahan dan OTDA menyerahkan draft MoU ke Biro Hukum untuk diharmoniasi; 15. Menyampaikan Rancangan MoU ke Mendagri; 16. Penandatanganan MoU oleh Gubernur; - Pengarsipan naskah salinan MoU oleh Biro Pemerintahan dan OTDA.
3.	Waktu pelayanan	4. Persiapan : 14 (empat belas) hari kerja 5. <i>Letter of Intent</i> (Lol) : 25 (dua puluh lima) hari kerja 6. Penyusun Rencana Kerja Sama : 10 (sepuluh) hari kerja 4. Persetujuan DPRD : 45 (empat puluh lima hari) kerja 5. Verifikasi oleh Mendagri : 15 (lima belas) hari kerja 6. Penyusunan Rancangan Naskah Kerja Sama (MoU) : 5 (lima) hari kerja 7. Persetujuan Mendagri : 30 (tiga puluh) hari kerja 8. Penandatanganan Naskah Kerja Sama (MoU) : 1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk layanan	<i>Memorandum of Understanding</i> (MoU)

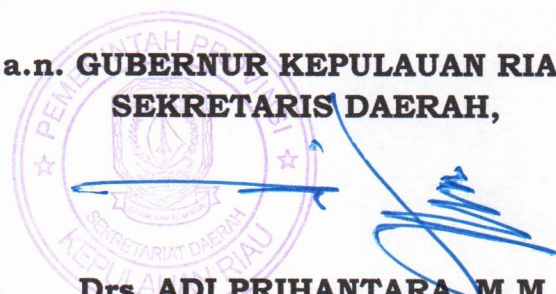
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR). b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai I Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: 1. Pos-el : biro.pemda@kepriprov.go.id 2. Laman : SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).
----	-----------------------	---

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 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; 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah; 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Daerah Lain dan Kerja Sama Daerah Dengan Pihak Ketiga; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Pemerintah Daerah di Luar Negeri dan Kerja Sama Daerah dengan Lembaga di Luar Negeri; 8. 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); 9. 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); 10. 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);
----	-------------	---

2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu. b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>). c. <i>Printer</i> . d. Ruang Rapat ber AC. e. Aplikasi SIAAPE. f. Mesin <i>Foto Copy</i> .
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memahami tugas dan fungsi jabatan. b. SDM yang memahami Standar Operasional Prosedur Pelayanan; c. SDM yang memahami ketentuan peraturan perundang-undangan terkait layanan; d. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi serta telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, 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 4 (empat) orang petugas terdiri 2 (dua) orang pejabat struktural/fungsional dan 2 (orang) pelaksana yang membidangi layanan
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 pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

a.n. GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
SEKRETARIS DAERAH,


Drs. ADI PRIHANTARA, M.M.
Pembina Utama
NIP 196510091993101002

STANDAR PELAYANAN PADA BIRO KESEJAHTERAAN RAKYAT

SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

I. PENYEDIAAN PEMBACA DOA KEGIATAN PROVINSI

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis perihal permintaan pembaca doa, ditujukan ke alamat: Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Istana Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai II Pulau Dompak. b. Pengguna Layanan datang langsung ke Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau (sesuai alamat diatas), dan menyampaikan permohonan pembaca doa secara jelas.
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	Pengguna Layanan Kepala Biro Kepala Sub Bagian TU Pelaksana Pelayanan (1) → ↓ (2) ← (3) ↑ (4) 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat. 2. Kepala Biro Kesejahteraan Rakyat mendisposisikan surat permohonan pembaca doa kepada kepala Sub Bagian TU. 3. Kepala Sub Bagian TU menyampaikan langsung jawaban atau menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan penjelasan dan jawaban kesediaan menjadi narasumber. 4. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan jawaban ke pengguna layanan
3.	Waktu pelayanan	1. Surat jawaban kesediaan disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima. 2. Jika pengguna Layanan datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan informasi.
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: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Istana Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai II Pulau Dompak. b. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: ❖ Pos-el : biro.kesra@kepriprov.go.id ❖ SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. c. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. d. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. b. 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 <i>foto copy</i>
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, bertanggung jawab, 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 pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

II. PELAYANAN BANTUAN BEASISWA PENDIDIKAN

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pengguna layanan melengkapi persyaratan yang tercantum pada aplikasi Beasiswa Kepri https://beasiswa.kepriprov.go.id/ b. Pengguna Layanan menyampaikan / mengupload surat permohonan Bantuan Beasiswa dan Proposal Bantuan Beasiswa pada aplikasi Beasiswa Kepri https://beasiswa.kepriprov.go.id/
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	Pengguna Layanan (1) → Aplikasi Beasiswa Kepri (3) ↑ ↓ (2) Tim Pelaksana 1. Pengguna Layanan mengakses Aplikasi Beasiswa Kepri. 2. Mengupload persyaratan dan mengisi data pada Aplikasi Beasiswa Kepri https://beasiswa.kepriprov.go.id/. 3. Tim Pelaksana memverifikasi kelengkapan persyaratan Proposal Bantuan Beasiswa dan menyiapkan SK Usulan Penerima Bantuan Beasiswa. 4. Pengguna Layanan menerima Bantuan Beasiswa setelah semua proses terlaksana sesuai ketentuan.
3.	Waktu pelayanan	1. Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan pada aplikasi Bantuan Beasiswa Kepri; 2. Jika Pengguna Layanan datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan pelayanan permohonan Bantuan Beasiswa Kepri maksimal 30 (tiga puluh) menit setelah menyampaikan informasi.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	Bantuan Beasiswa Pendidikan Tinggi Provinsi Kepulauan Riau.

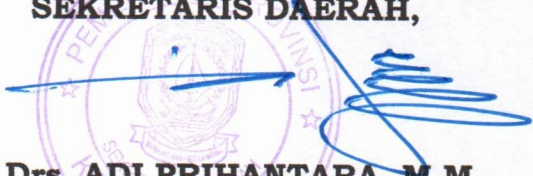
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR) b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat: Biro Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Istana Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai II Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i> , melalui: ❖ Pos-el : biro.kesra@kepriprov.go.id ❖ SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).
----	-----------------------	---

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. b. Undang-Undang Nomor 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. Nomor 39 Tahun 2022 tentang Penjabaran Pedoman Pemberian Beasiswa dan Bantuan Biaya Pendidikan jenjang Pendidikan Tinggi. 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. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>) c. Printer d. Mesin foto <i>copy</i>
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. d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, sopan, ramah, komunikatif, dan bertanggung jawab.
4.	Pengawas Internal	a. Supervisi Atasan langsung; b. Dilaksanakan secara kontinu dan berkelanjutan; c. Dilakukan pengawasan internal oleh Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah pelaksana	Maksimal 7 orang petugas/sesuai kebutuhan
6.	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan secara cepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Penjelasan dan Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya.

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Dilakukan rapat minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan / sesuai kebutuhan. b. 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
SEKRETARIS DAERAH,**



**Drs. ADI PRIHANTARA, M.M.
Pembina Utama
NIP 196510091993101002**

STANDAR PELAYANAN PADA BIRO HUKUM

SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

I. PELAYANAN FASILITASI KEPUTUSAN KEPALA DAERAH

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pengguna layanan menyampaikan permohonan Nota Pengajuan Konsep Naskah Dinas (NPKND) tertulis perihal permohonan dan persetujuan penandatanganan Keputusan Kepala Daerah, ditujukan kepada Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai II Pulau Dompak. b. Pengguna layanan datang langsung ke Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau (sesuai alamat diatas), menyampaikan draf Keputusan Kepala Daerah dan informasi serta melakukan registrasi.
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	Pengguna Layanan Kepala Biro Hukum Kabag Peraturan Perundang-undangan Pelaksana Pelayanan (1) (2) (3) (4) 1. Pengguna layanan menyampaikan Nota Pengajuan Konsep Naskah Dinas (NPKND) resmi ditujukan kepada Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau. 2. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bagian Peraturan Perundang-undangan Provinsi. 3. Kepala Bagian Peraturan Perundang-undangan Provinsi menyampaikan langsung atau menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk melaksanakan <i>legal drafting</i>. 4. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas <i>legal drafting</i> ke pengguna layanan.

3.	Waktu pelayanan	a. Informasi disampaikan maksimal 5 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 <i>database</i> telah tersedia.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk layanan	Rancangan Keputusan Kepala Daerah yang sudah dibubuhi cap koordinasi .
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR). b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai II Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: 1) Pos-el : birohukumprovkepri@gmail.com 2) Laman : SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. 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); d. 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); e. 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).
----	-------------	--

2.	Sarana,prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu. b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>). c. <i>Printer</i> . d. Ruang rapat. e. Mesin <i>foto copy</i> .
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, bertanggung jawab, 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 (dua) 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 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

II. PELAYANAN FASILITASI PERATURAN KEPALA DAERAH

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pengguna layanan menyampaikan usulan rancangan peraturan kepala daerah, Biro Hukum menetapkan keputusan gubernur tentang pembentukan produk hukum kepala daerah untuk tahun berjalan. b. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis perihal fasilitasi/konsultasi/audiensi dan harmonisasi, ditujukan kepada Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau yang beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai II Pulau Dompak. c. Pengguna layanan melengkapi rancangan peraturan kepala daerah dengan naskah kajian, biro hukum

		menyampaikan rancangan beserta naskah kajian ke kantor wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk dilakukan harmonisasi. d. Pengguna layanan datang langsung ke Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau (sesuai alamat diatas), dalam rangka melakukan fasilitasi/konsultasi/audiensi dengan jelas untuk menyempurnakan draft rancangan peraturan kepala daerah sesuai dengan hasil harmonisasi ke Biro Hukum serta menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu. e. Biro Hukum melakukan harmonisasi rancangan peraturan kepala daerah dan selanjutnya menyampaikan fasilitasi rancangan Peraturan kepala daerah ke Direktorat Produk Hukum Daerah Kementerian Dalam Negeri. f. Pengguna layanan datang langsung ke Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau (sesuai alamat diatas), untuk melakukan fasilitasi/konsultasi/audiensi dengan jelas serta menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu.
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	<pre>graph TD; A[Pengguna Layanan] -- (1) --> B[Kepala Biro Hukum]; B -- (2) --> C[Kabag Peraturan Perundang-undangan Provinsi]; C -- (3) --> D[Pelaksana Pelayanan]; D -- (4) --> A;</pre> 1. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau. 2. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau mendisposisikan surat permohonan konsultasi/ audiensi kepada Kepala Bagian Peraturan Perundang-undangan Provinsi. 3. Kepala Bagian Peraturan Perundang-undangan Provinsi menyampaikan langsung informasi atau menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan penjelasan dan informasi. 4. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan informasi dan penjelasan ke pengguna layanan.
3.	Waktu pelayanan	a. Informasi disampaikan maksimal 14 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/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk layanan	Rancangan Peraturan Kepala Daerah Provinsi Kepulauan Riau .
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR). b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai II Pulau Dompok. c. Pengaduan secara <i>online</i> , melalui: 1) Pos-el : birohukumprovkepri@gmail.com 2) Laman: SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. 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); d. 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); e. 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).
2.	Sarana,prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu. b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>). c. <i>Printer</i> . d. Ruang rapat. e. Mesin <i>foto copy</i> .
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, bertanggung jawab, 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 (dua) 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 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

III. PELAYANAN FASILITASI PERATURAN DAERAH

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pengguna layanan menyampaikan usulan rancangan Peraturan Daerah kepada Biro Hukum. b. Biro Hukum menyampaikan usulan Program Pembentukan Peraturan Daerah kepada Ketua DPRD melalui Bapemperda untuk penetapan Propemperda tahun berjalan. c. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis perihal fasilitasi/konsultasi/audiensi dan harmonisasi, ditujukan kepada Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau yang beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai II Pulau Dompak dengan disertai Rancangan Peraturan Daerah dan Naskah Akademik/Penjelasan. d. Biro Hukum melakukan harmonisasi atas Rancangan Peraturan Daerah dan Naskah Akademik/Penjelasan untuk selanjutnya biro hukum menyampaikan Rancangan Peraturan Daerah dan Naskah Akademik/Penjelasan ke kantor wilayah Kementerian Hukum dan HAM untuk dilakukan harmonisasi.

		e. Pengguna layanan datang langsung ke Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau (sesuai alamat diatas), dalam rangka melakukan fasilitasi/konsultasi/audiensi dengan jelas untuk menyempurnakan draft rancangan peraturan daerah sesuai dengan hasil harmonisasi ke Biro Hukum serta menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu. f. Hasil rancangan yang telah dilakukan penyempurnaan atas hasil harmonisasi disampaikan kepada Ketua DPRD untuk dilakukan paripurna penyampaian dan selanjutnya penetapan pansus atas rancangan peraturan daerah yang akan dilakukan pembahasan. g. Biro Hukum menyampaikan rancangan peraturan daerah untuk dilakukan fasilitasi/evaluasi. h. Rancangan peraturan daerah yang melalui proses fasilitasi setelah dilakukan pembahasan Tingkat pertama disampaikan fasilitasi ke Direktorat Produk Hukum Daerah Kementerian Dalam Negeri selanjutnya dilakukan paripurna pengesahan dan penyampaian permohonan nomor register kepada Biro Hukum Kementerian Dalam Negeri. i. rancangan peraturan daerah dengan melalui proses evaluasi terlebih dahulu dilakukan paripurna pengesahan dan untuk selanjutnya disampaikan kepada Kementerian teknis terkait untuk dilakukan evaluasi dan kemudian disampaikan kepada Biro Hukum Kementerian Dalam Negeri untuk mendapatkan Nomor Register. j. Pengguna layanan datang langsung ke Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau (sesuai alamat diatas), untuk melakukan penyempurnaan hasil fasilitasi/evaluasi terhadap rancangan peraturan daerah dengan jelas serta menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu.
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	<pre>graph TD; A[Pengguna Layanan] -- (1) --> B[Kepala Biro Hukum]; B -- (2) --> C[Kabag Peraturan Perundang-undangan Provinsi]; C -- (3) --> D[Pelaksana Pelayanan]; D -- (4) --> A;</pre>
		1. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau. 2. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau mendisposisikan surat permohonan konsultasi/ audiensi kepada Kepala Bagian Peraturan Perundang-undangan Provinsi. 3. Kepala Bagian Peraturan Perundang-undangan Provinsi menyampaikan langsung informasi atau

		menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan penjelasan dan informasi. 4. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan informasi dan penjelasan ke pengguna layanan.
3.	Waktu pelayanan	a. Informasi disampaikan maksimal 14 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/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk layanan	Rancangan Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau ilitasi.
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR). b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai II Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: 1) Pos-el : birohukumprovkepri@gmail.com 2) Laman : SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. 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); d. 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); e. 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).
2.	Sarana,prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu. b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>). c. <i>Printer</i> . d. Ruang rapat. e. Mesin <i>foto copy</i> .
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, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawas Internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilaksanakan secara kontinu dan berkelanjutan. c. Dilakukan pengawasan internal oleh Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 (dua) 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 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

IV. PELAYANAN FASILITASI BANTUAN HUKUM KEPADA MASYARAKAT MISKIN

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Lembaga Bantuan Hukum yang terakreditasi mengajukan proposal ke Gubernur Kepulauan Riau melalui Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau. b. Lembaga Bantuan Hukum yang terakreditasi datang langsung ke Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau dengan membawa proposal bantuan hukum dilengkapi data pendukungnya.

2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	<pre>graph TD; A[Pengguna Layanan] -- (1) --> B[Kepala Biro Hukum]; B -- (2) --> C[Kepala Bagian Bantuan Hukum]; C -- (3) --> D[Pelaksana Pelayanan]; D -- (4) --> A;</pre> 1. Calon Penerima Bantuan Hukum Untuk Masyarakat Miskin mengajukan permohonan bantuan hukum secara tertulis/lisan kepada Lembaga Bantuan Hukum yang sudah terakreditasi. 2. Lembaga Bantuan Hukum yang sudah terakreditasi melakukan verifikasi berkas dan persyaratan permohonan bantuan hukum untuk masyarakat miskin. 3. Setelah berkas dinyatakan lengkap Lembaga Bantuan Hukum terakreditasi menyampaikan permohonan dalam bentuk proposal bantuan hukum dilengkapi dengan data pendukungnya ke Gubernur Kepulauan Riau melalui Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau. 4. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau mendisposisikan proposal dari Lembaga Bantuan Hukum kepada Kepala Bagian Bantuan Hukum untuk melakukan telaahan/kajian/analisis lebih dalam. 5. Kepala Bagian Bantuan Hukum mempelajari materi permasalahan dan memberikan arahan kepada Analis Hukum Ahli Muda sekaligus menyerahkan proposal dan data pendukung lainnya. 6. Analis Hukum Ahli Muda memverifikasi proposal Lembaga Bantuan Hukum. 7. Apabila berkas dinyatakan lengkap selanjutnya Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau menyiapkan surat pengantar dan draf Keputusan tentang Organisasi Bantuan Hukum pada pelaksanaan kegiatan Bantuan Hukum Untuk Masyarakat Miskin Provinsi Kepulauan Riau. 8. Selanjutnya Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau menyiapkan Perjanjian Kerja Sama antara Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau dan Lembaga Bantuan Hukum. 9. Proses pencairan dana sebesar jumlah dana bantuan yang disetujui akan dicairkan setelah Lembaga Bantuan Hukum menyelesaikan perkara sampai <i>Inkracht</i>.
3.	Waktu pelayanan	Jangka waktu yang diperlukan pelayanan ini dalam proses Pelayanan Bantuan Hukum kepada Masyarakat Miskin oleh Lembaga Bantuan Hukum adalah dalam 1 (satu) tahun.

4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk layanan	1. Keputusan Gubernur. 2. Perjanjian Kerja Sama antara Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau dan Lembaga Bantuan Hukum. 3. Putusan Pengadilan.
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Melakukan tatap muka/konsultasi langsung ke Bagian Bantuan Hukum. b. Pengaduan secara <i>online</i> , melalui: Pos-el : bankumprov.kepri@gmail.com

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. 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); d. 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); e. Peraturan Daerah Gubernur Kepulauan Riau Nomor 3 Tahun 2017 tentang Bantuan Hukum (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2017 Nomor 3, Tambahan Berita Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 44); f. 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).
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu. b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>). c. <i>Printer</i> . d. Mesin <i>foto copy</i> .
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, bertanggung jawab, 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 (dua) 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 pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

IV. PELAYANAN FASILITASI BANTUAN HUKUM LITIGASI DAN NON LITIGASI KEPADA PERANGKAT DAERAH PROVINSI

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pengguna Layanan (Perangkat Daerah) menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai II Pulau Dompak. b. Pengguna layanan datang langsung ke Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau (sesuai alamat diatas), dan menyampaikan permohonan konsultasi secara jelas. c. Perangkat Daerah membawa surat permasalahan hukum serta data dukung yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	<pre>graph TD; A[Pengguna Layanan] -- (1) --> B[Kepala Biro Hukum]; B -- (2) --> C[Kepala Bagian Bantuan Hukum]; C -- (3) --> D[Pelaksana Pelayanan]; D -- (4) --> A;</pre> 1. Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Riau menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Gubernur Kepulauan Riau u.p. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau. 2. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bagian Bantuan Hukum. 3. Kepala Bagian Bantuan Hukum menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan fasilitasi. 4. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan fasilitasi kepada Perangkat Daerah Provinsi.
3.	Waktu pelayanan	a. Informasi disampaikan maksimal 5 hari 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 informasi.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk layanan	Saran, konsultasi, pendapat hukum (<i>legal opinion</i>) dan rekomendasi terkait penyelesaian masalah hukum.
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR). b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai II Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: 1) Pos-el : birohukumprovkepri@gmail.com 2) Laman : SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. 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); d. 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); e. 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).
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu. b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>). c. <i>Printer</i>. d. Ruang Rapat.
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, bertanggung jawab, 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 (dua) 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 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	------------------------------	---

V. PELAYANAN FASILITASI DAN EVALUASI PRODUK HUKUM KABUPATEN/KOTA

A. FASILITASI PRODUK HUKUM KABUPATEN/KOTA

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pemerintah Kabupaten/Kota menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke Gubernur Kepulauan Riau u.p. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai II Pulau Dompak. b. Pemerintah Kabupaten/Kota mengirimkan surat permohonan fasilitasi kepada Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau melalui aplikasi e-Perda. c. Pemerintah Kabupaten/Kota menghadiri rapat fasilitasi yang diadakan oleh Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau. d. Pemerintah Kabupaten/Kota wajib menyampaikan produk hukum yang telah sesuai dengan hasil fasilitasi kepada Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau setelah 7 (tujuh) hari sesuai peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	<pre>graph TD; A[Pengguna Layanan] -- (1) --> B[Kepala Biro Hukum]; B -- (2) --> C[Kabag Peraturan Perundang-undangan Kab/Kota]; C -- (3) --> D[Pelaksana Pelayanan]; D -- (4) --> A;</pre>
		1. Pemerintah Kabupaten/Kota menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Gubernur Kepulauan Riau u.p. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau. 2. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bagian Peraturan Perundang-undangan Kabupaten/Kota. 3. Kepala Bagian Peraturan Perundang-undangan Kabupaten/Kota menugaskan pejabat/pegawai yang

		berkompeten untuk melaksanakan fasilitasi. 4. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas mengadakan rapat fasilitasi bersama Organisasi Perangkat Daerah teknis Provinsi Kepulauan Riau dan pemrakarsa Pemerintah Kabupaten/Kota.
3.	Waktu pelayanan	Surat rekomendasi fasilitasi disampaikan maksimal 14 hari sejak surat permohonan diterima sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk layanan	Surat Rekomendasi Gubernur Kepulauan Riau.
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR). b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai II Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i> , melalui: 1) Pos-el : birohukumprovkepri@gmail.com 2) Laman : SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. 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); d. 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); e. 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).
----	-------------	---

2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu. b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>). c. <i>Printer</i> . d. Ruang Rapat ber AC.
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, bertanggung jawab, 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 3 (tiga) 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 pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

B. EVALUASI RANCANGAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN/KOTA

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pemerintah Kabupaten/Kota menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke Gubernur Kepulauan Riau u.p. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai II Pulau Dompak. b. Pemerintah Kabupaten/Kota mengirimkan surat permohonan evaluasi kepada Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau melalui pos-el bagian perundang-undangan Kabupaten/Kota atau menyampaikan secara langsung. c. Pemerintah Kabupaten/Kota menghadiri rapat evaluasi yang diadakan oleh Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau; d. Pemerintah Kabupaten/Kota wajib menyampaikan

		Peraturan Daerah yang telah disesuaikan dengan hasil evaluasi dan mendapatkan nomor register serta telah diundangkan kepada Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau setelah 7 (tujuh) hari sesuai peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	<pre>graph TD; A[Pengguna Layanan] -- (1) --> B[Kepala Biro Hukum]; B -- (2) --> C[Kabag Peraturan Perundang-undangan Kab/Kota]; C -- (3) --> D[Pelaksana Pelayanan]; D -- (4) --> A;</pre> 1. Pemerintah Kabupaten/Kota menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Gubernur Kepulauan Riau u.p. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau. 2. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bagian Peraturan Perundang-undangan Kabupaten/Kota. 3. Kepala Bagian Peraturan Perundang-undangan Kabupaten/Kota menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk melaksanakan evaluasi. 4. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas mengadakan rapat evaluasi bersama Organisasi Perangkat Daerah teknis Provinsi Kepulauan Riau dan pemrakarsa Pemerintah Kabupaten/Kota.
3.	Waktu pelayanan	Keputusan Gubernur terhadap hasil evaluasi disampaikan maksimal 14 hari sejak surat permohonan diterima sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk layanan	Keputusan Gubernur Kepulauan Riau.
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR). b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai II Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: 1) Pos-el : birohukumprovkepri@gmail.com 2) Laman : SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. 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); d. 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); e. 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).
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu. b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>). c. <i>Printer</i>. d. Ruang Rapat ber AC.
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, bertanggung jawab, 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 3 (tiga) 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 pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	----------------------------	---

C. **PEMBERIAN NOMOR REGISTER RANCANGAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN/KOTA**

1. **KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pemerintah Kabupaten/Kota menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke Gubernur Kepulauan Riau u.p. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai II Pulau Dompak. b. Pemerintah Kabupaten/Kota mengirimkan surat permohonan nomor register kepada Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau melalui e-Perda; c. Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau melakukan klarifikasi terhadap Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota dalam hal kesesuaian dengan hasil evaluasi dan fasilitasi; d. Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau tidak akan mengeluarkan nomor register apabila Rancangan Peraturan Daerah Kabupaten/Kota tidak mengikuti hasil evaluasi dan fasilitasi; e. Pemerintah Kabupaten/Kota wajib menyampaikan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah yang telah disesuaikan dengan hasil evaluasi maupun fasilitasi dan mendapatkan nomor register serta telah diundangkan kepada Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau setelah 7 (tujuh) hari sesuai peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	<pre>graph TD; A[Pengguna Layanan] -- (1) --> B[Kepala Biro Hukum]; B -- (2) --> C[Kabag Peraturan Perundangan Kab/Kota]; C -- (3) --> D[Pelaksana Pelayanan]; D -- (4) --> A;</pre>
		1. Pemerintah Kabupaten/Kota menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Gubernur Kepulauan Riau u.p. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan

		Riau. 2. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bagian Peraturan Perundang-undangan Kabupaten/Kota. 3. Kepala Bagian Peraturan Perundang-undangan Kabupaten/Kota menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan nomor register sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3.	Waktu pelayanan	Pemberian nomor register terhadap hasil evaluasi maupun fasilitasi disampaikan maksimal 7 hari sejak surat permohonan diterima sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis).
5.	Produk layanan	Nomor register Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah Kabupaten/Kota.
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR). b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai II Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: 1) Pos-el : birohukumprovkepri@gmail.com 2) Laman : SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. 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); d. 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);
----	-------------	--

		e. 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).
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu. b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>). c. <i>Printer</i> . d. Ruang Rapat ber AC.
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, bertanggung jawab, 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 3 (tiga) 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 pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

a.n. GUBERNUR KEPULAUAN RIAU

SEKRETARIS DAERAH,



Drs. ADI PRIHANTARA, M.M.

Pembina Utama

NIP 196510091993101002

STANDAR PELAYANAN

PADA BIRO PEREKONOMIAN DAN PEMBANGUNAN

SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

FASILITASI PENYUSUNAN KEPUTUSAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis perihal Penetapan Pengguna Anggaran Perangkat Daerah, Kuasa Pengguna Anggaran Perangkat Daerah, Pejabat Pengelola Keuangan APBN, dan Pejabat Pembuat Komitmen Perangkat Daerah, serta Penetapan Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan Seluruh Unit Kerja Sekretariat Daerah ditujukan kepada Kepala Biro Perekonomian dan Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai II Pulau Dompak. b. Pengguna Layanan datang langsung ke Biro Perekonomian dan Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau (sesuai alamat diatas), dan menyampaikan permohonan narasumber secara jelas.
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	Pengguna Layanan Kepala Biro Perekonomian dan Pembangunan Analisis Kebijakan Ahli Madya yang terkait/Kasubag TU Pelaksana Pelayanan (1) (2) (3) (4) 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Perekonomian dan Pembangunan. 2. Kepala Biro Perekonomian dan Pembangunan mendisposisikan surat permohonan fasilitasi kepada Analisis Kebijakan Ahli Madya yang terkait / Kepala Sub Bagian Tata Usaha. 3. Analisis Kebijakan Ahli Madya yang terkait / Kepala Sub Bagian Tata Usaha menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk menindaklanjuti.

		4. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas dan melakukan koordinasi dengan pengguna layanan
3.	Waktu pelayanan	a. Permohonan ditindaklanjuti maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima b. Jika pengguna layanan datang langsung maka diarahkan kepada petugas maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan informasi.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	Data, Informasi, dan Konsep Naskah Produk Hukum Daerah yang telah dibahas secara teknis bersama tim terkait : 1. Penetapan Pengguna Anggaran Perangkat Daerah 2. Kuasa Pengguna Anggaran Perangkat Daerah 3. Pejabat Pengelola Keuangan APBN 4. Pejabat Pembuat Komitmen Perangkat Daerah 5. Penetapan Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan Seluruh Unit Kerja Sekretariat Daerah
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR) b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat: Biro Perekonomian dan Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai II Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i> , melalui: ❖ Pos-el: ekbangprovkepri@gmail.com ❖ Laman: SP4N LAPOR www.lapor.go.id

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 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 <i>foto copy</i>
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, bertanggung jawab, 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	Minimal 1 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 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**
SEKRETARIS DAERAH,



Drs. ADI PRIHANTARA, M.M.
Pembina Utama
NIP 196510091993101002

STANDAR PELAYANAN PADA BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

I. PELAYANAN PENANGANAN PERMASALAHAN PENGGUNA SPSE

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pengisian LPSE Support sesuai dengan petunjuk pengguna aplikasi LPSE Support b. <i>Screen Shoot</i> Permasalahan jika terjadi <i>Error</i>
2.	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[Pengguna Layanan] -- (1) --> B[Aplikasi SPSE Support]; B -- (2) --> C[Tim LPSE]; C -- (3) --> D[LKPP]; D -- (4) --> A;</pre> 1. Pengguna layanan mengirimkan tiket permasalahan melalui aplikasi SPSE Support untuk berkonsultasi atas permasalahan terkait aplikasi SPSE. 2. Menerima dan mengambil tiket permasalahan dari pelapor, mempelajari dan menentukan prioritas. 3. Tim LPSE melakukan penanganan penyelesaian permasalahan. 4. Jika Permalahan tidak dapat diselesaikan Tim LPSE maka akan disampaikan kepada LKPP. 5. Pemberitahuan bahwa permasalahan telah diselesaikan.
3.	Waktu pelayanan	Setelah Pengguna Layanan menyampaikan permasalahan dilakukan penanganan sekitar 1 (satu) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	Penjelasan dan Jawaban Informasi pengaduan
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan secara <i>offline</i> ke Tim LPSE b. Pengaduan secara <i>online</i> , melalui: ❖ Laman: www.lpse.kepriprov.go.id

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

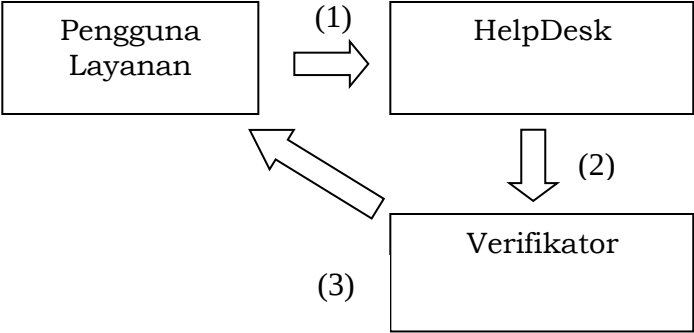
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
----	-------------	---

		b. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; c. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik e. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Aplikasi Sistem Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Secara Elektronik (SPSE); b. LPSE Support; c. Jaringan Internet; d. Personal (PC)/Laptop.
3.	Kompetensi pelaksana	a. Pelaku Usaha : Setiap orang atau badan usaha yang berbadan hukum atau pun tidak, melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Indonesia yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi; b. Helpdesk : mengetahui tugas dan fungsi pelayanan pada LPSE; c. Verifikator : Melakukan verifikasi kelengkapan administrasi berkas Pengguna Aplikasi SPSE.
4.	Pengawas Internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 orang petugas
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 pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

II. PELAYANAN PERUBAHAN DATA NPWP PELAKU USAHA

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. NPWP 2. Surat Permohonan 3. Suarat Kuasa dan KTP

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- (1) --> B[HelpDesk] B -- (2) --> C[Verifikator] C -- (3) --> A </pre> 1. Pelaku usaha datang langsung ke kantor LPSE Kepri; 2. <i>Helpdesk</i> melakukan pengecekan kelengkapan berkas; 3. Verifikator melakukan perubahan NPWP yang terhubung dengan laman Aplikasi SIKAP 4. Mengarsipkan berkas mengacu pada SOP persiapan berkas
3.	Waktu pelayanan	Perubahan NPWP setelah berkas lengkap sekitar 1 (satu) jam.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	Perubahan NPWP
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan secara <i>online</i> ke Tim LPSE b. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: ❖ Laman www.lpse.kepriprov.go.id

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik c. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik e. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Surat Permohonan perubahan NPWP Pelaku Usaha 2. KTP Direktur dan yang dikuasakan 3. Surat Kuasa 4. Stempel perusahaan 5. Materai 10.000.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pelaku Usaha : Setiap orang atau badan usaha yang berbadan hukum atau pun tidak, melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Indonesia yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi;

		b. <i>Helpdesk</i> : mengetahui tugas dan fungsi pelayanan pada LPSE; c. Verifikator : Melakukan verifikasi kelengkapan administrasi berkas Pengguna Aplikasi SPSE.
4.	Pengawas Internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 orang petugas
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 pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

III. PELAYANAN PENDAFTARAN PELAKU USAHA (BADAN USAHA, PERORANGAN, UMKM)

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. KTP/KITAS/KITAP yang dikeluarkan pemerintah Republik Indonesia b. NPWP Pelaku Usaha Asli dan salinan; c. Profil perusahaan (Asli dan Fotocopy); d. Formulir Keikutsertaan; e. Surat Kuasa Perusahaan (apabila dikuasakan).
2.	Sistem Mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- (1) --> B[HelpDesk] B -- (2) --> C[Verifikator] C -- (3) --> A </pre> - Mempersiapkan berkas profil perusahaan - Pelaku usaha melakukan pendaftaran secara <i>online</i> pada <i>website</i> SPSE Kepri - Pelaku usaha mendaftarkan email resmi ke aplikasi SIKAP - Pelaku usaha datang ke kantor LPSE Kepri - Melakukan verifikasi <i>online</i> yang terhubung dengan <i>website</i> aplikasi SIKAP - Mengarsipkan berkas pendaftaran penyedia barang/jasa.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Waktu pelayanan	Pendaftaran setelah berkas lengkap sekitar 1-8 jam kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	Berkas pendaftaran penyedia barang/jasa
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan secara <i>offline</i> ke Tim LPSE b. Pengaduan secara <i>online</i> , melalui: ❖ Laman www.lpse.kepriprov.go.id

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik c. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik d. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah e. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik
2.	Sarana, prasarana, dan/atau Fasilitas	1. KTP/KITAS/KITAP yang dikeluarkan pemerintah Republik Indonesia 2. NPWP Pelaku Usaha 3. Profil perusahaan (Asli dan <i>Fotocopy</i>) 4. Surat Kuasa/Surat Admin 5. Formulir Keikutsertaan 6. Alamat Email 7. Stempel Perusahaan 8. Materai 10.000.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pelaku Usaha : Setiap orang perseorangan atau Badan usaha berkedudukan di Indonesia melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi; b. <i>Helpdesk</i> : mengetahui tugas dan fungsi pelayanan pada LPSE; c. Verifikator : Melakukan verifikasi kelengkapan administrasi berkas Pengguna Aplikasi SPSE.
4.	Pengawas Internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 orang petugas
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 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
SEKRETARIS DAERAH,**



**Drs. ADI PRIHANTARA, M.M.
Pembina Utama
NIP 196510091993101002**

STANDAR PELAYANAN PADA BIRO ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

I. PELAYANAN FASILITASI KELEMBAGAAN PERANGKAT DAERAH PROVINSI

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pengguna Layanan (Perangkat Daerah) menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat: Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau, Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Daeng Celak Pulau Dompok seri darul Makmur Tanjungpinang. 2. Pengguna Layanan datang langsung ke Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau (sesuai alamat diatas), dan menyampaikan permohonan konsultasi secara jelas. 3. Perangkat Daerah membawa kajian akademis, Struktur Organisasi dan Berita Acara Validasi serta data dukung yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	Pengguna Layanan Kepala Biro Organisasi Pelaksana Pelayanan Kepala Bagian Kelembagaan dan Aniah (1) (2) (3) (4) 1. Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Riau menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Gubernur Kepulauan Riau up. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau. 2. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bagian Kelembagaan dan Anjab. 3. Kepala Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan fasilitasi. 4. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan fasilitasi kepada Perangkat Daerah Provinsi.

3.	Waktu pelayanan	a. Informasi disampaikan maksimal 5 hari 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 informasi.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	Surat Usulan Perubahan Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR) b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai III Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i> , melalui: ❖ Pos-el : biroorganisasikepri@gmail.com ❖ Laman SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 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 (wifi) c. Printer d. Mesin <i>foto copy</i>
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, bertanggung jawab, 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.

II. PELAYANAN FASILITASI KELEMBAGAAN PERANGKAT DAERAH KABUPATEN/KOTA

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pemerintah Kabupaten/Kota menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan kepada Gubernur Kepulauan Riau u.p. Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau alamat Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Daeng Celak Pulau Dompok seri darul Makmur Tanjungpinang. 2. Pemerintah Kabupaten/Kota datang langsung ke Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau dan menyampaikan permohonan fasilitasi secara jelas. 3. Pemerintah Kabupaten/Kota membawa Naskah /Kajian Akademis, Analisis Rasio Belanja Pegawai, Struktur Organisasi dan Berita Acara Validasi serta data dukung yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- (1) --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- (2) --> C[Kepala Bagian Kelembagaan dan Anjab] C -- (3) --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- (4) --> A </pre>

		1. Pemerintah Kabupaten/ Kota menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Gubernur Kepulauan Riau u.p. Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau. Menunggu disposisi dari Gubernur/ Sekda. 2. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bagian Kelembagaan dan Anjab. 3. Kepala Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan fasilitasi. 4. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan fasilitasi kepada Pemerintah Kabupaten/Kota.
3.	Waktu pelayanan	1. Informasi disampaikan maksimal 15 hari sejak surat permohonan diterima 2. Jika Pemerintah Kabupaten/Kota datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan informasi.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	Surat Rekomendasi Evaluasi Perubahan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten/Kota
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR) b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai III Pulau Dompok. c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: ❖ Pos-el : biroorganisasikepri@gmail.com ❖ Laman SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 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 <i>foto copy</i>
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, bertanggung jawab, 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 pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

III. PELAYANAN PEMBUATAN **BADGE NAMA**

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (**SERVICE DELIVERY**)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Bagi CPNS baru membawa Fotocopy SK CPNS 2. Bagi PNS Mutasi/Kehilangan/Rusak dapat datang langsung ke Biro Organisasi dengan menyampaikan identitas diri
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	Pengguna Layanan Kantor Biro Organisasi Kepala Bagian Ketatalaksanaan Petugas Foto/Cetak Badge Nama Ketua Tim Tata Laksana Pemerintahan Validasi Data (1) (2) (3) (4) (5) → → ↓ ← ↑

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1. Pengguna Layanan menyampaikan permohonan ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau. 2. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada kepala Bagian yang bersangkutan. 3. Kepala Bagian yang bersangkutan menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk verifikasi data. 4. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memverifikasi memerintahkan petugas untuk foto dan cetak 5. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk untuk memproses cetak <i>badge</i> nama menyerahkan hasil cetak <i>badge</i> nama kepada Pengguna Layanan.
3.	Waktu pelayanan	Jika Pengguna Layanan datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memproses cetak <i>badge</i> nama maksimal 1 (satu) jam.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	<i>Badge</i> Nama
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR) b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Istana Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai III Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: ❖ Pos-el : biroorganisasikepri@gmail.com ❖ Laman SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pakaian Dinas ASN di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah d. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik e. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah f. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
----	-------------	--

		g. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 24 Tahun 2020 tentang Pakaian Dinas di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>) c. <i>Printer</i> d. <i>Camera Digital</i>
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, bertanggung jawab, 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 3 orang petugas
6.	Jaminan pelayanan	Informasi dan <i>Badge</i> Nama diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<i>Badge</i> Nama yang diberikan dijamin keabsahannya
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

a.n. GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
SEKRETARIS DAERAH,


Drs. ADI PRIHANTARA, M.M.
Pembina Utama
NIP 196510091993101002

STANDAR PELAYANAN PADA BIRO UMUM

SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

I. PELAYANAN FASILITASI SARANA DAN PRASARANA RUMAH TANGGA

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pengguna Layanan (Perangkat Daerah) menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat: Kepala Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai I Pulau Dompak. b. Pengguna Layanan datang langsung ke Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau (sesuai alamat diatas), dan menyampaikan permohonan secara jelas.
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	Pengguna Layanan Kepala Biro Umum Pelaksana Pelayanan Kepala Bagian Rumah Tangga (1) → (2) ↓ (3) ← (4) ↑ 1. Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Riau menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Gubernur Kepulauan Riau cq. Kepala Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau. 2. Kepala Biro Umum mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bagian Rumah Tangga. 3. Kepala Bagian Bagian Rumah Tangga menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan fasilitasi. 4. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan fasilitasi kepada Perangkat Daerah Provinsi.
3.	Waktu pelayanan	a. Informasi disampaikan maksimal 5 hari 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 informasi.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)

5.	Produk layanan	Layanan Fasilitasi Sarana Dan Prasarana Rumah Tangga
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR) b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat: Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai I Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: ❖ Pos-el : biro.umum.tu@kepriprow.go.id ❖ Laman SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. b. Undang-Undang Nomor 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 (wifi) c. Printer d. Mesin <i>foto copy</i>
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, bertanggung jawab, 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
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.

II. PELAYANAN PENGAJUAN SURAT PERINTAH MEMBAYAR (SPM)

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Nota Dinas Pengajuan (TU) 2. Dokumen SPJ 3. Checklist Kelengkapan Dokumen manual yang telah ditandatangani oleh PPK-SKPD/ PPK-UNIT 4. Lembar Verifikasi yang telah divalidasi 5. SPP SIPD yang telah ditandatangani 6. DPA 7. SPD 8. Nota Pengajuan Dana (NPD) (TU) 9. No. Rekening Bank (LS) 10. Billing Pajak 11. Laporan Pertanggungjawaban (Lpj) Belanja (GU) 12. Bukti Pajak (GU)
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	Bendahara Pengeluaran Verifikator Unit Kerja PPK Unit/ PPK SKPD/ Verifikator/ Pembantu PPK PPK Unit/ PPK SKPD KPA Petugas Pengantar SPM Pengadministrasi Keuangan 1. Bendahara Pengeluaran menyampaikan berkas pengajuan pencairan anggaran lengkap dengan kelengkapan dokumen kepada verifikator unit kerja untuk membuat pengajuan dan diverifikasi.

		2. Verifikator Unit Kerja menerima berkas pengajuan, cek kelengkapan berkas/lampiran dan mengembalikan langsung bila ada yang kurang, mencatat/membukukan sebagai proses pencairan anggaran, mengarsipkan menggunakan map SPM 3. PPK SKPD/ PPK-UNIT melakukan Proses Verifikasi Dokumen dan menandatangani lembar verifikasi 4. Verifikator membuat SPM 5. PPK SKPD/ PPK Unit memeriksa tindak lanjut perbaikan dan Kesesuaian SPP dan SPM dengan bukti pendukungnya 6. KPA memeriksa tindak lanjut perbaikan, kemudian melakukan validasi atas Kesesuaian SPP dengan bukti pendukungnya 7. KPA menandatangani SPM 8. Mengcopy SPM yang sudah ditandatangani KPA, membubuhkan cap/stempel pada SPM, menyiapkan pajak (SSP) bila ada dan menyusun berkas sesuai daftar urutan pengantar SPM 9. SPM dan Kelengkapannya dikirim ke BKAD 10. Mengarsipkan Dokumen SPP/SPM
3.	Waktu pelayanan	Dokumen Diverifikasi maksimal 3 hari sejak berkas diantar
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	Dokumen Keuangan
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR) b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat: Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Istana Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai I Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: ❖ Pos-el : biro.umum.tu@kepripov.go.id ❖ Laman SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara. c. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah d. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 tahun 2020 Tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah f. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau 1 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Keuangan 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 <i>foto copy</i> e. Scanner f. Mesin penghancur kertas g. Alat Tulis Kantor h. Tinta i. Kertas
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, bertanggung jawab, 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	10 orang petugas
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.

III. PELAYANAN VERIFIKASI DOKUMEN KEUANGAN

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Berkas Pertanggungjawaban 2. Dokumen rincian belanja manual 3. Bukti serah terima berkas 4. DPA 5. Billing pajak (LS) 6. Bukti pajak (TU/GU) 7. Bukti pembayaran non tunai 8. FC NPWP (TU/LS) 9. FC Rekening Bank (LS) 10. SPD
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	PPTK/ Bendahara Pengeluaran/ Verifikator Keuangan Bendahara Pengeluaran/ Penerbitan SPP PPTK 1. Menyusun dokumen pertanggungjawaban sesuai dengan syarat kelengkapan yang ditentukan berdasarkan masing-masing kegiatan. 2. Memberikan berkas fisik ke verifikator untuk diverifikasi dari unit kerja 3. Menguji berkas pengajuan pencairan anggaran mencakup a.l.: 1) Verifikasi ketersediaan dana (pagu minus/tidak) 2) Verifikasi kebenaran pembebanan anggaran (kesesuaian kode akun) 3) Verifikasi kesesuaian kaidah/aturan/ standar (misalnya ketentuan perpajakan, kesesuaian dengan SBM & SBK, dsb) 4) Verifikasi ketepatan perhitungan pembebanan. Serta memberikan catatan atas temuan verifikasi keuangan, berkas yang diverifikasi dan mengembalikan dokumen pertanggungjawaban kepada Bendahara Pengeluaran/ PPTK 4. Memperbaiki temuan hasil verifikasi keuangan oleh verifikator 5. PPK SKPD/ PPK Unit memverifikasi dokumen gabungan untuk memastikan kebenaran nilai dan redaksi SPP.

		6. PPK SKPD/ PPK Unit memastikan dokumen pertanggungjawaban telah diperbaiki sesuai dengan catatan dalam nota verifikasi. 7. Dokumen dikembalikan ke PPTK
3.	Waktu pelayanan	Dokumen diverifikasi maksimal 5 menit untuk 1 kwitansi belanja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	Dokumen Keuangan
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR) b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat: Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai I Pulau Dompok. c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: ❖ Pos-el : biro.umum.tu@kepriprov.go.id ❖ Laman SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

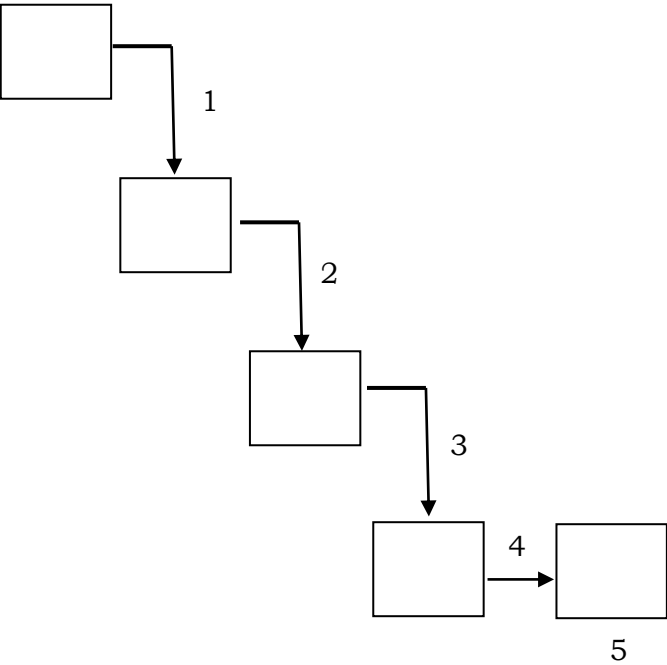
2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara. c. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah d. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 tahun 2020 Tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah f. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau 1 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Keuangan 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 e. Kalkulator f. Alat Tulis Kantor g. Kertas h. Tinta
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, bertanggung jawab, 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	10 orang petugas
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.

IV. PELAYANAN PEMELIHARAAN BARANG INVENTARIS

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Nota Dinas 2. Surat Disposisi 3. Laporan Pengecekan
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	<pre>graph TD; A[] -- 1 --> B[]; B -- 2 --> C[]; C -- 3 --> D[]; D -- 4 --> E[5];</pre> 1. User/Unit Pengguna mengajukan permohonan pemeliharaan /servis kepada Kepala Biro Umum melalui Kepala Bagian Rumah Tangga 2. Kepala Biro Umum memberikan disposisi kepada Kabag Rumah Tangga untuk meneliti dan

		menindaklanjuti permintaan pemeliharaan/ servis sesuai prioritas dan kebutuhan 3. Kepala Bagian Rumah Tangga meneliti dan memberi petunjuk kepada Kepala Sub Bagian Pengelolaan BMN melakukan pengecekan dan pemeriksaan barang yang akan di <i>service</i> 4. Kepala Sub Bagian Pengelolaan BMN di bantu pelaksana melakukan pengecekan, pemeriksaan, terhadap jenis pemeliharaan barang inventaris, meneliti kartu kontrol pemeliharaan dan menugaskan pelaksana untuk menghubungi petugas yang telah ditunjuk dan menata usahakan 5. Pelaksana menghubungi petugas <i>service</i> yang ditunjuk, mengecek hasil <i>service</i>, menata usahakan dan membuat laporan pelaksanaan <i>service</i> serta melaporkan kepada Kepala Sub Bagian Pengelolaan BMN
3.	Waktu pelayanan	a. Informasi disampaikan maksimal 5 hari 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 informasi.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	Pemeliharaan barang inventaris
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR) b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat: Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Istana Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai I Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: ❖ Pos-el : biro.umum.tu@kepripov.go.id ❖ Laman SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara. b. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
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 <i>foto copy</i>

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, bertanggung jawab, 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	3 orang petugas
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.

V. PELAYANAN PERMINTAAN RUANG RAPAT

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Nota Dinas Permintaan Ruang Rapat
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	

		<pre>graph TD; 6[Melaporkan] --> 7[Mengajukan UM]; 7 --> Selesai[Selesai];</pre> 1. Unit Pengguna/ user mengajukan permintaan pelayanan ruang rapat kepada Kabag Rumah Tangga dengan tembusan kepada Kepala Biro Umum. 2. Kepala Bagian Rumah Tangga memberi disposisi kepada Kepala Sub Bagian Rumah Tangga untuk mempersiapkan dan melayani pelaksanaan rapat. 3. Kepala Sub Bagian Rumah Tangga mengecek ruangan, menanyakan kepada <i>User/Pengguna</i> tentang pemimpin rapat, undangan & jumlah peserta dan jenis konsumsi yang diminta serta menginformasikan kembali kepada <i>User</i>. 4. <i>User/Pengguna</i> menyampaikan tembusan undangan rapat mengenai pelaksanaan rapat, setting ruangan rapat, dan jumlah peserta rapat kepada Subkoordinator Rumga. 5. Subkoordinator Rumga menugaskan kepada staf/pelaksana menyiapkan ruangan rapat, menata ruangan, serta memesan konsumsi yang diminta. 6. Pelaksana melaporkan kepada <i>User/Pengguna</i> kesiapan pelaksanaan rapat. 7. Subkoordinator rumga melaporkan dan mempertanggungjawabkan pemakaian ruang rapat kepada Kabag Rumah Tangga.
3.	Waktu pelayanan	a. Informasi disampaikan maksimal 5 hari 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 informasi.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	Layanan penyiapan ruang rapat
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR) b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat: Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai I Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: ❖ Pos-el : biro.umum.tu@kepriprov.go.id ❖ Laman SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Men PANRB Nomor 12 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan MenPANRB Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
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 <i>foto copy</i>
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, bertanggung jawab, 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	4 orang petugas
6.	Jaminan pelayanan	a. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan b. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
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
SEKRETARIS DAERAH,


Drs. ADI PRIHANTARA, M.M.
Pembina Utama
NIP 196510091993101002

STANDAR PELAYANAN PADA BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

I. PELAYANAN KONSULTASI DAN KOORDINASI PERENCANAAN DAN
KEPEGAWAIAN SEKRETARIAT DAERAH

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis kepada Kepala Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai I Pulau Dompok. b. Pengguna Layanan datang langsung ke Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau (sesuai alamat diatas), menyampaikan permohonan koordinasi dengan jelas dengan membawa serta dokumen/berkas pendukung, serta menunjukkan identitas diri mengisi buku tamu.
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	Pengguna Layanan (1) → Kepala Biro Administrasi Pimpinan (4) ↑ Pelaksana Pelayanan (3) ← Kepala Bagian Perencanaan dan Kepegawaian ↓ (2) 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Administrasi Pimpinan. 2. Kepala Biro Administrasi Pimpinan mendisposisikan surat permohonan kepada kepala Bagian yang Perencanaan dan Kepegawaian. 3. Kepala Bagian yang terkait menyampaikan langsung atau menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan konsultasi dan koordinasi dengan pengguna layanan. 4. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi & koordinasi 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 pegawai yang ditunjuk untuk berkoordinasi atau memberikan konsultasi maksimal 1 (satu) jam setelah kedatangan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	Dokumen Perencanaan, Berkas Kepegawaian (Kenaikan Pangkat, Cuti, Satya Lencana), Laporan Perencanaan.
6.	Pengelolaan Pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR) b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat: Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai I Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i> , melalui: 1) Pos-el : biro.adpim@kepripov.go.id 2) Laman SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. c. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. d. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. 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 <i>foto copy</i>
3.	Kompetensi pelaksana	a. SDM yang memahami tugas dan fungsi jabatan b. SDM yang memiliki pengetahuan terkait perencanaan dan kepegawaian, peraturan serta program-program kegiatan c. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi serta telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, 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.

II. PELAYANAN KONSULTASI DAN KOORDINASI KEPEGAWAIAN SEKRETARIAT DAERAH

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis kepada Kepala Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Istana Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai I Pulau Dompok. b. Pengguna Layanan datang langsung ke Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau (sesuai alamat diatas), menyampaikan permohonan koordinasi dengan jelas dengan membawa serta dokumen/berkas pendukung, serta menunjukkan identitas diri mengisi buku tamu.
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	Pengguna Layanan (4) ↑ Pelaksana Pelayanan (1) → Kepala Biro Administrasi Pimpinan ↓ (2) Kepala Bagian Perencanaan dan Kepegawaian ← (3) 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Administrasi Pimpinan.

		2. Kepala Biro Administrasi Pimpinan mendisposisikan surat permohonan kepada kepala Bagian yang Perencanaan dan Kepegawaian. 3. Kepala Bagian yang terkait menyampaikan langsung atau menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan konsultasi dan koordinasi dengan pengguna layanan. 4. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi & koordinasi 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 pegawai yang ditunjuk untuk berkoordinasi atau memberikan konsultasi maksimal 1 (satu) jam setelah kedatangan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	Berkas Kepegawaian (Kenaikan Pangkat, Cuti, Satya Lencana).
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR) b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat: Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai I Pulau Dompok. c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: 1) Pos-el : biro.adpim@kepriprov.go.id 2) Laman SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 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 perencanaan dan kepegawaian, peraturan serta program-program kegiatan c. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi serta telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, 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.

III. PELAYANAN FASILITASI PENYUSUNAN NASKAH SAMBUTAN/PIDATO PIMPINAN

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis perihal permintaan fasilitasi penyusunan naskah sambutan/pidato pimpinan ditujukan kepada Kepala Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau yang beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Istana Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai I Pulau Dompak. b. Pengguna Layanan datang langsung ke Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau (sesuai alamat diatas), menyampaikan maksud permintaan/permohonan fasilitasi penyusunan naskah sambutan/pidato

		pimpinan dengan jelas serta menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu.
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	<pre>graph TD; A[Pengguna Layanan] -- (1) --> B[Kepala Biro Administrasi Pimpinan]; B -- (2) --> C[Kepala bagian Materi dan Komunikasi Pimpinan]; C -- (3) --> D[Tim Fasilitasi Penyusunan Naskah/ Materi Pimpinan]; D -- (4) --> A;</pre> 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Administrasi Pimpinan. 2. Kepala Biro Administrasi Pimpinan mendisposisikan surat permintaan fasilitasi penyusunan naskah sambutan/pidato pimpinan kepada kepala Bagian Materi dan Komunikasi Pimpinan. 3. Kepala Bagian melakukan koordinasi terkait bahan materi yang dibutuhkan dengan tim fasilitasi materi pimpinan dan OPD pemohon. Setelah itu dilakukan pengolahan bahan materi dan penyusunan naskah sambutan/materi pimpinan serta verifikasi akhir oleh kepala bagian. 4. Menyerahkan sambutan/materi kepada Perangkat Daerah pengguna layanan.
3.	Waktu pelayanan	Informasi disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	Naskah Sambutan/Materi Pimpinan
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR) b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat: Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai I Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: 1) Pos-el : biro.adpim@kepriprov.go.id 2) Laman SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. b. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. c. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. d. 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 <i>foto copy</i>
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, bertanggung jawab, serta santun.
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.

IV. PELAYANAN NASKAH SAMBUTAN/PIDATO PIMPINAN

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Surat masuk/undangan kepada Gubernur untuk hadir pada suatu kegiatan. b. <i>Tentative</i> Kegiatan Pimpinan

2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	Pengguna Layanan (1) → Kepala Biro Administrasi Pimpinan ↓ (2) Kepala Bagian Materi dan Komunikasi Pimpinan ← (3) Tim Fasilitasi Naskah/pidato Pimpinan ↑ (4) 1. Disposisi Surat masuk/undangan tentang permohonan kesediaan Bapak Gubernur untuk memberikan sambutan kepada Kepala Biro Administrasi Pimpinan. 2. Kepala Biro Administrasi Pimpinan mendisposisikan surat/undangan kepada kepala Bagian Materi dan Komunikasi Pimpinan. 3. Kepala Bagian melakukan koordinasi terkait bahan materi yang dibutuhkan dengan tim fasilitasi materi pimpinan. Setelah itu dilakukan pengolahan bahan materi dan pembuatan sambutan/materi pimpinan. 4. Menyerahkan Sambutan/materi kepada Kepala Daerah/Pejabat yang mewakili serta Perangkat Daerah Pemohon/pengguna layanan.
3.	Waktu pelayanan	Informasi disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Layanan	Naskah Sambutan/ Pidato Pimpinan
6.	Pengelolaan Pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR) b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat: Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai I Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: 1) Pos-el : adpimkepri@gmail.com 2) Laman SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. b. Undang-Undang Nomor 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 <i>foto copy</i>
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, bertanggung jawab, serta santun.
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 pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

V. PELAYANAN PELIPUTAN KEGIATAN PIMPINAN

1.KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Surat masuk/undangan kepada Gubernur untuk hadir pada suatu kegiatan. b. <i>Tentative</i> Kegiatan Pimpinan

2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	Pengguna Layanan (1) → Kepala Biro Administrasi Pimpinan ↓ (2) Kepala Bagian Materi dan Komunikasi Pimpinan ← (3) Tim Pelayanan Peliputan Kegiatan Pimpinan ↑ (4) 1. Disposisi Surat masuk/undangan tentang permohonan kesediaan Bapak Gubernur untuk menghadiri acara/kegiatan 2. Kepala Biro Administrasi Pimpinan mendisposisikan surat/undangan kepada kepala Bagian Materi dan Komunikasi Pimpinan. 3. Kepala Bagian melakukan koordinasi dan menugaskan tim peliputan kegiatan pimpinan. 4. Tim Peliputan melakukan kegiatan peliputan.
3.	Waktu pelayanan	Informasi disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Layanan	Dokumentasi Kegiatan Pimpinan.
6.	Pengelolaan Pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR) b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat : Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai I Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: 1) Pos-el : biro.adpim@kepripov.go.id 2) Laman SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. c. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. d. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

		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 <i>foto copy</i>
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, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawas Internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilaksanakan secara kontinu 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.

VI. PELAYANAN PROTOKOL KEGIATAN PIMPINAN

1. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Surat masuk/undangan kepada Gubernur untuk hadir pada suatu kegiatan. b. <i>Tentative</i> Kegiatan Pimpinan
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	Pengguna Layanan (1) → Kepala Biro Administrasi Pimpinan (2) ↓ Kepala Bagian Protokol (3) ← Tim Pelayanan Protokol Kegiatan (4) ↑ Pengguna Layanan

		1. Disposisi Surat masuk/undangan tentang permohonan kesediaan Bapak Gubernur untuk menghadiri acara/kegiatan 2. Kepala Biro Administrasi Pimpinan mendisposisikan surat/undangan kepada kepala Bagian Protokol 3. Kepala Bagian melakukan koordinasi dan menugaskan tim protokol kegiatan pimpinan 4. Tim Protokol kegiatan pimpinan melakukan tugas protokol kegiatan baik pendampingan acara, tamu maupun hubungan keprotokolan
3.	Waktu pelayanan	Informasi disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Layanan	Fasilitasi Kegiatan Pimpinan
6.	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR) b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat: Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Komplek Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Lantai I Pulau Dompak. c. Pengaduan secara <i>online</i>, melalui: 1) Pos-el : adpimkepri@gmail.com 2) Laman SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. c. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. d. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. 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 <i>foto copy</i>

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, bertanggung jawab, 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.

**a.n. GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
SEKRETARIS DAERAH,**



Drs. ADI PRIHANTARA, M.M.
Pembina Utama
NIP 196510091993101002

Lampiran X : Keputusan Gubernur Kepulauan Riau
Nomor : 1785/KPTS-1.6/XII/2024
Tanggal : 20 Desember 2024



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
SEKRETARIAT 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 Telp (0771) 4575000 Faksimile (0771) 4575050
Pos-el : setda@kepriprov.go.id Laman : <https://kepriprov.go.id>

MAKLUMAT PELAYANAN

Biro..... Sekretariat 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,

Kepala Biro.....
Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau,

Nama.....
Pangkat/Gol
NIP

a.n. GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
SEKRETARIS DAERAH,



Drs. ADI PRIHANTARA, M.M.
Pembina Utama
NIP 196510091993101002