

**STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

1. PELAYANAN DATA DAN INFORMASI

1. KOMPONEN *SERVICE DELIVERY*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis perihal permintaan data dan informasi, ditujukan kepada Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Jalan D.I Panjaitan Km.8 No.12 Lantai I, Tanjungpinang. b. Pengguna Layanan datang langsung ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kepulauan Riau (sesuai alamat diatas), menyampaikan permintaan data dan informasi dengan jelas serta menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu.
2	Sistem mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- (1) --> B[Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi] B -- (2) --> C[Kepala Bidang yang terkait] C -- (3) --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- (4) --> A </pre> 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi 2. Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi mendisposisikan surat permohonan kepada kepala Bidang yang terkait. 3. Kepala Bidang yang terkait menyampaikan langsung atau menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan data dan informasi. 4. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan informasi ke pengguna layanan.
3	Waktu pelayanan	a. Informasi disampaikan maksimal 3 hari kerja sejak surat permohonan diterima b. Jika pengguna Layanan datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah permintaan data dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		informasi disampaikan, apabila data database telah tersedia.
4	Biaya/tariff	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk layanan	Data dan Informasi Ketenagakerjaan
6	Pengelolaan pengaduan	a. Pengaduan tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan (Pejabat Penghubung SP4N LAPOR) b. Pengaduan tertulis melalui surat dengan alamat: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kepulauan Riau beralamat di Jalan D.I Panjaitan Km.8 No.12 Lantai I, Tanjungpinang. c. Pengaduan secara online, melalui: ❖ Email : kepridisnakertrans@gmail.com ❖ Webiste SP4N LAPOR (www.lapor.go.id)

2. KOMPONEN MANUFACTURING

1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; d. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; e. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, kursi tunggu b. Komputer dengan akses internet (<i>wifi</i>) c. Printer d. Mesin foto copy

3	Kompetensi pelaksana	a. SDM yang memahami tugas dan fungsi jabatan b. SDM yang memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan dan kebijakan serta program-program kegiatan c. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi serta telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4	Pengawas Internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.
5	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 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 Pelaksanaan	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.