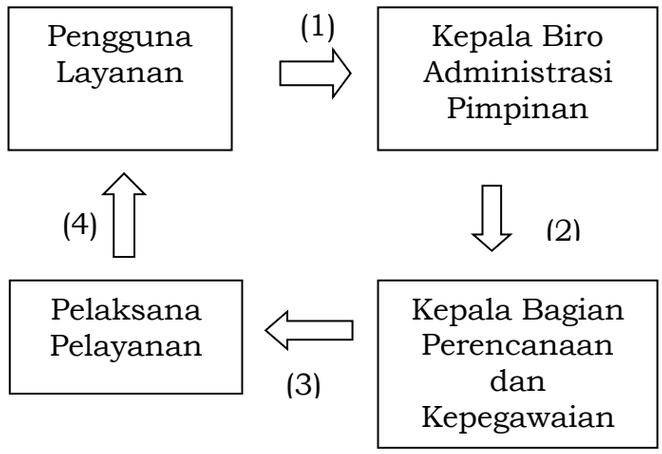
Lampiran IX : Keputusan Gubernur Kepulauan Riau
Nomor : 1785/KPTS-1.6/XII/2024
Tanggal : 20 Desember 2024

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 Dompak. 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	 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 *online*, melalui: 1) Pos-el : biro.adpim@kepriprov.go.id 2) Laman SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

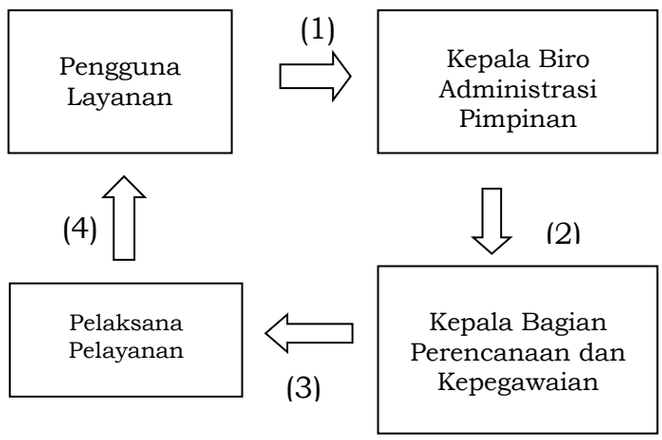
2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)*

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 (*wifi*) 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.

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 Dompak. 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	 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 Dompak. c. Pengaduan secara *online*, 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)*

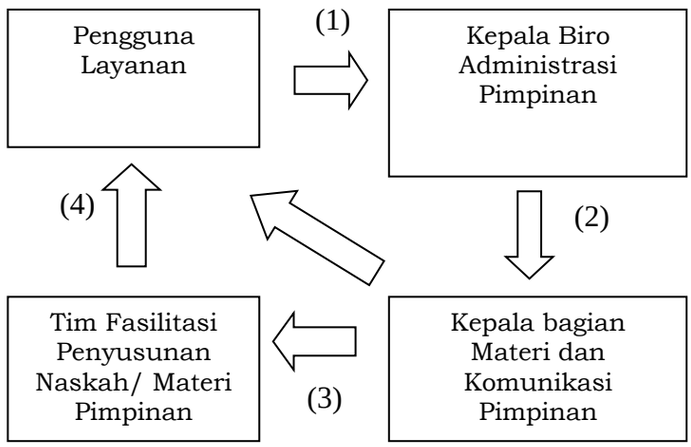
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Provinsi 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 (*wifi*) 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	 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 *online*, melalui: 1) Pos-el : biro.adpim@kepriprov.go.id 2) Laman SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

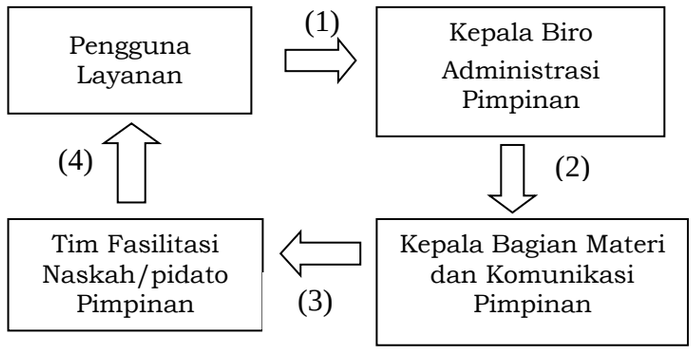
2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)*

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 (*wifi*) d. Printer e. Mesin *foto copy*
3.	Kompetensi pelaksana	a. SDM yang memahami tugas dan fungsi jabatan b. SDM yang memiliki pengetahuan terkait peraturan perundang-undangan dan kebijakan serta program-program kegiatan c. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi serta telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, 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. *Tentative* Kegiatan Pimpinan

2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	 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 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 *online*, melalui: 1) Pos-el : adpimkepri@gmail.com 2) Laman SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)*

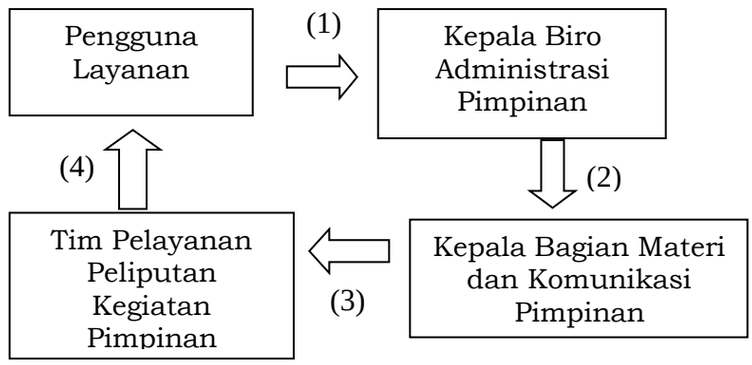
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. c. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

		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 (*wifi*) 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, 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. *Tentative* Kegiatan Pimpinan

2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	 1. Disposisi Surat masuk/undangan tentang permohonan kesediaan Bapak Gubernur untuk menghadiri acara/kegiatan 2. Kepala Biro Administrasi Pimpinan mendisposisikan surat/undangan kepada 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 *online*, melalui: 1) Pos-el : biro.adpim@kepriprov.go.id 2) Laman SP4N LAPOR www.lapor.go.id serta (SMS ke 1708).

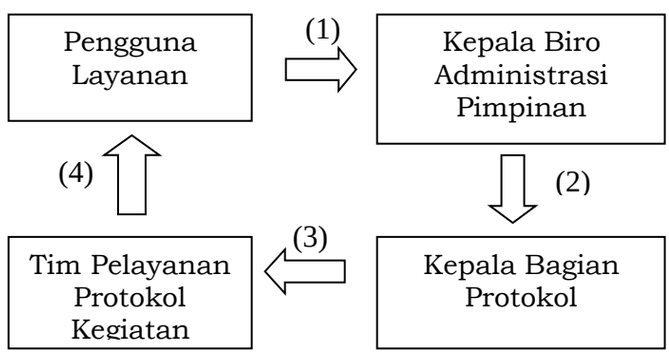
2. KOMPONEN PENGELOLAAN PELAYANAN *(MANUFACTURING)*

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 (*wifi*) 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, 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. *Tentative* Kegiatan Pimpinan
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	

		1. Disposisi Surat masuk/undangan tentang permohonan kesediaan Bapak Gubernur untuk menghadiri acara/kegiatan 2. Kepala Biro Administrasi Pimpinan mendisposisikan surat/undangan kepada 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 *online*, 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 (*wifi*) 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, 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