



GUBERNUR RIAU

PERATURAN GUBERNUR RIAU NOMOR 7 TAHUN 2025

TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PERANGKAT DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR RIAU,

- Menimbang:
- a. bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui terciptanya pelayanan publik yang berkualitas sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - b. bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban melayani setiap masyarakat dengan menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas dan menerapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
 - c. bahwa berdasarkan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib untuk menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis layanan;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Peraturan Gubernur Riau tentang Pedoman Standar Pelayanan Perangkat Daerah;
- Mengingat:
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6808);

4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2022 tentang Provinsi Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 162, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6808);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
8. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Riau Tahun 2014 Nomor 10).
9. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau (Lembaran Daerah Provinsi Riau Tahun 2016 Nomor 4) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau (Lembaran Daerah Provinsi Riau Tahun 2020 Nomor 7);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN PERANGKAT DAERAH.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Riau.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Provinsi Riau.
3. Gubernur adalah Gubernur Riau.
4. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau.

5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Perangkat Daerah yang melaksanakan kegiatan pelayanan publik di Daerah.
7. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
8. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
9. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
10. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Perangkat Daerah dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan.

Pasal 3

Peraturan Gubernur ini bertujuan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan Perangkat Daerah sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

BAB III
STANDAR PELAYANAN

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 4

- (1) Setiap Penyelenggara menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.
- (2) Penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan dilaksanakan dengan prinsip:
 - a. sederhana, yaitu Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara;
 - b. partisipatif, yaitu Standar Pelayanan disusun dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
 - c. akuntabel, yaitu hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan;
 - d. berkelanjutan, yaitu Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
 - e. transparansi, yaitu Standar Pelayanan harus dengan mudah bisa diakses masyarakat; dan
 - f. keadilan, yaitu Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Bagian Kedua
Penyusunan Standar Pelayanan

Pasal 5

Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

- a. identifikasi persyaratan;
- b. identifikasi prosedur;
- c. identifikasi waktu;
- d. identifikasi biaya/tarif;
- e. identifikasi produk pelayanan; dan
- f. penanganan pengelolaan pengaduan.

Pasal 6

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan oleh Penyelenggara.
- (2) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dengan tidak memberatkan Penyelenggara dengan mempedomani ketentuan terkait yang telah ditetapkan dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara dapat melibatkan masyarakat dan/atau pihak terkait.
- (4) Hasil pembahasan rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus dituangkan dalam berita acara penyusunan Standar Pelayanan yang ditandatangani oleh seluruh pihak yang mengikuti pembahasan dan dilampiri daftar hadir peserta rapat.

Pasal 7

Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 paling sedikit memuat komponen:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Pasal 8

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah dibahas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 disampaikan oleh Penyelenggara kepada Masyarakat atau pihak terkait paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ditandatangani berita acara penyusunan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan.

- (2) Masyarakat atau Pihak Terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dipublikasikan.
- (3) Penyelenggara memperbaiki rancangan Standar Pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 14 (empat belas) hari sejak batas akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari Masyarakat atau Pihak Terkait.

Bagian Ketiga
Penetapan Standar Pelayanan

Pasal 9

- (1) Rancangan Standar Pelayanan yang telah diperbaiki sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (3) ditetapkan dengan keputusan kepala Penyelenggara.
- (2) Penyelenggara mempublikasikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

Bagian Keempat
Penerapan Standar Pelayanan

Pasal 10

- (1) Untuk menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1), Penyelenggara menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat Pelayanan dipublikasikan pada media yang mudah diakses oleh masyarakat paling lama 7 (hari) sejak Standar Pelayanan ditetapkan.

Pasal 11

- (1) Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) diinternalisasi dan disosialisasikan kepada Pihak Terkait.
- (2) Penyelenggara mendokumentasikan kegiatan internalisasi dan sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) diintegrasikan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan yang meliputi:
 - a. perencanaan program;

- b. kegiatan; dan
 - c. anggaran Penyelenggara.
- (4) Integrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB IV PARTISIPASI MASYARAKAT

Pasal 12

- (1) Keikutsertaan Masyarakat dan Pihak Terkait pada penyelenggaraan penyusunan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) diwakili oleh:
- a. semua pihak yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun secara tidak langsung; dan/atau
 - b. tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi, dan/atau lembaga swadaya masyarakat.
- (2) Penetapan wakil Masyarakat dan Pihak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beserta jumlahnya ditentukan oleh Penyelenggara dengan memperhatikan integritas, kompetensi dan kepedulian di bidang pelayanan yang bersangkutan.

BAB V PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 13

- (1) Dalam rangka optimalisasi pelayanan, Kepala Perangkat Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik melakukan pemantauan dan evaluasi hasil penerapan Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.
- (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk melihat apakah Standar Pelayanan yang telah dilaksanakan sudah berjalan dengan baik, apa yang menjadi faktor keberhasilan dan faktor penghambat.
- (3) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- (4) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dapat dilakukan dengan metode analisis dokumen, survei, wawancara dan observasi.
- (5) Penyelenggara dapat mengubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.

Pasal 14

- (1) Standar Pelayanan yang telah dilaksanakan dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun.
- (2) Hasil peninjauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh Perangkat Daerah untuk melakukan perubahan Standar Pelayanan.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 15

Peraturan Gubernur ini berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Riau.

Ditetapkan di Pekanbaru
pada tanggal 20 Januari 2025

Pj. GUBERNUR RIAU

ttd.

RAHMAN HADI

Diundangkan di Pekanbaru
pada tanggal 20 Januari 2025

Pj. SEKRETARIS DAERAH PROVINSI RIAU

ttd.

MUHAMMAD TAUFIQ DESMAN HAMID

BERITA DAERAH PROVINSI RIAU TAHUN 2025 NOMOR : 7

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,

YAN DHARMADI, SH. MH.
Pembina (IV/a)
NIP. 19840326 200903 1 003

