



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH

Jl. Jend. Sudirman No. 719, Telp. (0761) 857122, 857166 Fax. (0761) 857141
PEKANBARU

KEPUTUSAN

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH PROVINSI RIAU

NOMOR : 52 /KPTS/SEKR/DPRD/2021

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN
PADA SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH PROVINSI
RIAU**

SEKRETARIS DPRD PROVINSI RIAU

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan dan maklumat pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau tentang Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau;

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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;

3. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Kabupaten, dan Kota;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014,

tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;

6. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 161.14-3862 Tahun 2019 tentang Peresmian Pengangkatan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau Masa Jabatan 2019-2024;
7. Peraturan Gubernur Riau Nomor 99 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan II Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau Sebagaimana Diktum KESATU meliputi pelayanan :

1. Penerimaan Kunjungan Kerja
2. Fasilitasi Audiensi
3. Fasilitasi Penyampaian Aspirasi Masyarakat
4. Pergantian Antar Waktu (PAW) DPRD Provinsi Riau
5. Penyusunan Raperda Inisiatif DPRD Provinsi Riau
6. Pemrosesan Pelaksanaan Reses Pimpinan/Anggota DPRD Provinsi Riau
7. Penyelenggaraan Rapat Paripurna
8. Pembuatan Naskah Pidato/Sambutan Ketua DPRD

- KETIGA : Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan sebagaimana Diktum KESATU, wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau Nomor 15.1/KPTS/SEKR/DPRD/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di: Pekanbaru

Pada tanggal : 15 NOVEMBER 2021

**SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
DAERAH PROVINSI RIAU**



MUFLIHUN, S.STP, M.AP

Pembina Utama Muda

NIP. 19780222 199701 1 001

Lampiran I : Keputusan Sekretaris
Dewan Perwakilan Rakyat
Daerah Provinsi Riau

Nomor : 52 / KPTS / SEFF / DPRD / 2021

Tanggal : 15 NOVEMBER 2021

STANDAR PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH PROVINSI RIAU

1. PENERIMAAN KUNJUNGAN KERJA

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan kunjungan dari Lembaga yang akan melakukan kunjungan kerja ke DPRD Provinsi Riau 2. Membawa Surat Perintah Tugas (SPT) 3. Lembar SPPD yang akan ditandatangani
2.	Sistem, Mekanisme Prosedur	1. Pemohon mengajukan Surat Kunjungan Kerja yang ditujukan kepada Ketua DPRD Provinsi Riau 2. Pemohon mendapatkan tanda terima 3. Pemohon menunggu hasil disposisi dari pimpinan 4. Pemohon akan dikonfirmasi oleh Subbagian Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Riau <i>via phone</i>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Dokumentasi dan Pelayanan Kunjungan Kerja
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Layanan Pengaduan dapat disampaikan melalui : 1. Penyampaian secara langsung ke Sekretariat DPRD Provinsi Riau Jalan Jendral Sudirman Nomor 719 Pekanbaru 2. Telp : (0761) 857122, 857166 Fax : (0761) 857141 3. Website : https://dprd.riau.go.id/ 4. E-mail : sctwan@riau.go.id

B. Proses Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Peraturan DPRD Provinsi Riau No. 1 Tahun 2020 Tentang Tata Tertib DPRD Provinsi Riau
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang tunggu
		2. Ruang pertemuan
		3. Tempat Parkir
		4. Meja/Kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu berkomunikasi secara lisan maupun tertulis dengan baik
		2. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien
		3. Menguasai SOP Sekretariat DPRD Provinsi Riau
		4. Memiliki kemampuan kerjasama tim
4.	Pengawasan Internal	1. Sekretaris DPRD Provinsi Riau
		2. Kepala Bagian Umum
		3. Kepala Subbagian Umum dan Protokol
5.	Jumlah Pelaksana	Lebih kurang 6 (enam) orang pejabat/pegawai Sekretariat DPRD Provinsi Riau
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pertemuan Kunjungan Kerja dilakukan sesuai Jadwal yang telah ditetapkan
		2. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dibahas
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Surat keluar ditandatangani dan di cap basah sehingga dijamin keasliannya
8.	Evaluasi Kinerja	Evaluasi dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 tahun untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan.

2.FASILITASI AUDIENSI

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Pemohon mengajukan surat melalui bagian umum Sekretariat DPRD Provinsi Riau
2.	Sistem, Mekanisme Prosedur	1. Pemohon mengirim surat permohonan Penyampaian Audiensi ditujukan kepada Ketua DPRD 2. Pemohon mendapatkan tanda terima 3. Pemohon menunggu hasil disposisi dari pimpinan 4. Pemohon akan dikonfirmasi oleh Subbagian Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Riau <i>via phone</i>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi pertemuan dengan anggota DPRD Provinsi Riau
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Layanan Pengaduan dapat disampaikan melalui : 1. Penyampaian secara langsung ke Sekretariat DPRD Provinsi Riau Jalan Jendral Sudirman Nomor 719 Pekanbaru 2. Telp : (0761) 857122, 857166 Fax : (0761) 857141 3. Website : https://dprd.riau.go.id/ 4. E-mail : setwan@riau.go.id

B. Proses Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan DPRD Provinsi Riau No. 1 Tahun 2020 Tentang Tata Tertib DPRD Provinsi Riau
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang tunggu 2. Ruang pertemuan 3. Tempat Parkir 4. Meja/Kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu berkomunikasi secara lisan maupun tertulis dengan baik 2. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 3. Menguasai SOP Sekretariat DPRD Provinsi Riau 4. Memiliki kemampuan kerjasama tim
4.	Pengawasan Internal	1. Sekretaris DPRD Provinsi Riau 2. Kepala Bagian Umum 3. Kepala Subbagian Umum dan Protokol

5.	Jumlah Pelaksana	Lebih kurang 5 (lima) orang pejabat/pegawai Sekretariat DPRD Provinsi Riau
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pertemuan Audiensi dilakukan sesuai Jadwal yang telah ditetapkan 2. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dibahas
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pejabat yang menerima audiensi adalah pejabat yang sesuai dengan disposisi pimpinan
8.	Evaluasi Kinerja	Evaluasi dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 tahun untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan.

3.FASILITASI PENYAMPAIAN ASPIRASI MASYARAKAT

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	- Pemohon mengajukan surat melalui bagian umum Sekretariat DPRD Provinsi Riau yang diberi keterangan mengenai: - Maksud dan tujuan - Waktu pelaksanaan - Perihal aspirasi - Melampirkan Surat Izin dari Kepolisian mengenai kegiatan penyampaian aspirasi.
2.	Sistem, Mekanisme Prosedur	- Pemohon mengirim surat permohonan Penyampaian Aspirasi ditujukan kepada Ketua DPRD - Pemohon mendapatkan tanda terima
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi pelayanan penyampaian aspirasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Layanan Pengaduan dapat disampaikan melalui : - Penyampaian secara langsung ke Sekretariat DPRD Provinsi Riau Jalan Jendral Sudirman Nomor 719 Pekanbaru - Telp : (0761) 857122, 857166 Fax : (0761) 857141 - Website : https://dprd.riau.go.id/ - E-mail : setwan@riau.go.id

B. Proses Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Peraturan DPRD Provinsi Riau No. 1 Tahun 2020 Tentang Tata Tertib DPRD Provinsi Riau
2.	Sarana dan Prasarana	Lokasi penerimaan aspirasi
3.	Kompetensi Pelaksana	- Mampu berkomunikasi secara lisan maupun tertulis dengan baik - Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien - Menguasai SOP Sekretariat DPRD Provinsi Riau - Memiliki kemampuan kerjasama tim
4.	Pengawasan Internal	- Sekretaris DPRD Provinsi Riau - Kepala Bagian Umum - Kepala Subbagian Umum dan Protokol

5.	Jumlah Pelaksana	20 (dua puluh) pegawai dan petugas keamanan Sekretariat DPRD Provinsi Riau
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses pelayanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data dan informasi yang bersifat pribadi akan dijaga kerahasiaannya.
8.	Evaluasi Kinerja	Evaluasi dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 Tahun untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan.

4. PERGANTIAN ANTAR WAKTU (PAW) DPRD

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian										
1.	Persyaratan	Melampirkan Surat dari partai										
2.	Sistem, Mekanisme Prosedur	<table><tr><td>1.</td><td>Pimpinan DPRD mengusulkan PAW kepada KPUD</td></tr><tr><td>2.</td><td>Pimpinan DPRD Mengusulkan PAW kepada Mendagri melalui Gubernur berdasarkan surat dari KPU</td></tr><tr><td>3.</td><td>Mendagri mengeluarkan SK pemberhentian dan pengangkatan disampaikan kepada Gubernur dan Pimpinan DPRD</td></tr><tr><td>4.</td><td>Pimpinan DPRD melantik anggota yang di PAW melalui Rapat Paripurna disertai dengan Berita Acara Pengucapan Sumpah Janji Pelantikan</td></tr></table>	1.	Pimpinan DPRD mengusulkan PAW kepada KPUD	2.	Pimpinan DPRD Mengusulkan PAW kepada Mendagri melalui Gubernur berdasarkan surat dari KPU	3.	Mendagri mengeluarkan SK pemberhentian dan pengangkatan disampaikan kepada Gubernur dan Pimpinan DPRD	4.	Pimpinan DPRD melantik anggota yang di PAW melalui Rapat Paripurna disertai dengan Berita Acara Pengucapan Sumpah Janji Pelantikan		
1.	Pimpinan DPRD mengusulkan PAW kepada KPUD											
2.	Pimpinan DPRD Mengusulkan PAW kepada Mendagri melalui Gubernur berdasarkan surat dari KPU											
3.	Mendagri mengeluarkan SK pemberhentian dan pengangkatan disampaikan kepada Gubernur dan Pimpinan DPRD											
4.	Pimpinan DPRD melantik anggota yang di PAW melalui Rapat Paripurna disertai dengan Berita Acara Pengucapan Sumpah Janji Pelantikan											
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) bulan										
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya										
5.	Produk Pelayanan	Berita Acara Pelantikan Sumpah Janji										
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<table><tr><td colspan="2">Layanan Pengaduan dapat disampaikan melalui :</td></tr><tr><td>1.</td><td>Penyampaian secara langsung ke Sekretariat DPRD Provinsi Riau Jalan Jendral Sudirman Nomor 719 Pekanbaru</td></tr><tr><td>2.</td><td>Telp : (0761) 857122, 857166 Fax : (0761) 857141</td></tr><tr><td>3.</td><td>Website : https://dprd.riau.go.id/</td></tr><tr><td>4.</td><td>E-mail : setwan@riau.go.id</td></tr></table>	Layanan Pengaduan dapat disampaikan melalui :		1.	Penyampaian secara langsung ke Sekretariat DPRD Provinsi Riau Jalan Jendral Sudirman Nomor 719 Pekanbaru	2.	Telp : (0761) 857122, 857166 Fax : (0761) 857141	3.	Website : https://dprd.riau.go.id/	4.	E-mail : setwan@riau.go.id
Layanan Pengaduan dapat disampaikan melalui :												
1.	Penyampaian secara langsung ke Sekretariat DPRD Provinsi Riau Jalan Jendral Sudirman Nomor 719 Pekanbaru											
2.	Telp : (0761) 857122, 857166 Fax : (0761) 857141											
3.	Website : https://dprd.riau.go.id/											
4.	E-mail : setwan@riau.go.id											

B. Proses Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian	
1.	Dasar Hukum	1.	Peraturan DPRD Provinsi Riau No. 1 Tahun 2020 Tentang Tata Tertib DPRD Provinsi Riau
2.	Sarana dan Prasarana	1.	Ruang Rapat Paripurna beserta kelengkapannya
		2.	Berita Acara
		3.	Daftar Hadir
3.	Kompetensi Pelaksana	1.	Mampu berkomunikasi secara lisan maupun tertulis dengan baik
		2.	Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien
		3.	Menguasai SOP Sekretariat DPRD Provinsi Riau
		4.	Memiliki kemampuan kerjasama tim
4.	Pengawasan Internal	1.	Sekretaris DPRD Provinsi Riau
		2.	Kepala Bagian Persidangan dan Produk Hukum

		3. Kepala Subbagian Produk Hukum
5.	Jumlah Pelaksana	31 (tiga puluh satu) pegawai dan petugas keamanan Sekretariat DPRD Provinsi Riau
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur didukung oleh petugas yang berkompeten dan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dokumen penandatanganan berita acara ditanda tangani dan di cap basah sehingga dijamin keasliannya
8.	Evaluasi Kinerja	Evaluasi dilakukan secara situasional mengacu pada kegiatan PAW dimaksud

5. PENYUSUNAN RANPERDA INISIATIF OLEH DPRD PROVINSI RIAU

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat Edaran dari Ketua DPRD kepada Tenaga Ahli
		2. Surat Undangan
		3. MoU dengan pihak tenaga ahli
		4. Nota Dinas dari pengusul ke Pimpinan DPRD
		5. Nota Dinas dari Pimpinan DPRD ke Badan Pembentukan Peraturan Daerah
2.	Sistem, Mekanisme Prosedur	1. Pengusul (anggota/Bapemperda/Komisi/Gab) menyampaikan usulan Ranperda Inisiatif DPRD
		2. Sekretariat DPRD berkoordinasi bersama tenaga ahli dengan menyusun naskah akademik dan draft Ranperda
		3. Ketua DPRD menyampaikan draf untuk dikaji Bapemperda
		4. Dikonsultasikan ke Kemendagri difasilitasi Bapemperda
		5. Pelaksanaan Rapat Paripurna
		6. Penetapan Ranperda Inisiatif menjadi Perda Provinsi Riau
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling Lambat 3 (tiga) Bulan jika persyaratan sudah lengkap
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Perda Provinsi Riau
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Layanan Pengaduan dapat disampaikan melalui :
		1. Penyampaian secara langsung ke Sekretariat DPRD Provinsi Riau Jalan Jendral Sudirman Nomor 719 Pekanbaru
		2. Telp : (0761) 857122, 857166 Fax : (0761) 857141
		3. Website : https://dprd.riau.go.id/
		4. E-mail : setwan@riau.go.id

B. Proses Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian	
1.	Dasar Hukum	1.	Permendagri 80 Tahun 2015 sebagaimana telah diubah dengan Permendagri 120 Tahun 2018 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah
		2.	PP No. 12 Tahun 2018 tentang Penyusunan tata tertib DPRD
		3.	Peraturan DPRD No. 1 Tahun 2020 tentang tata tertib DPRD Provinsi Riau
2.	Sarana dan Prasarana	1.	Ruang rapat beserta kelengkapannya
		2.	Daftar Hadir
3.	Kompetensi Pelaksana	1.	Mampu berkomunikasi secara lisan maupun tertulis dengan baik
		2.	Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien
		3.	Menguasai SOP Sekretariat DPRD Provinsi Riau
		4.	Memiliki kemampuan kerjasama tim
4.	Pengawasan Internal	1.	Sekretaris DPRD Provinsi Riau
		2.	Kepala Bagian Persidangan dan Produk Hukum
		3.	Kepala Subbagian Produk Hukum
5.	Jumlah Pelaksana	Lebih kurang 27 (dua puluh tujuh) orang	
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur didukung oleh petugas yang berkompeten dan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun	
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dalam penyusunan Ranperda harus memiliki dasar hukum yang jelas	
8.	Evaluasi Kinerja	Evaluasi dilakukan situasional mengacu pada perubahan aturan yang lebih tinggi	

6. PEMROSESAN PELAKSANAAN RESES PIMPINAN/ ANGGOTA DPRD

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian	
1.	Persyaratan	1.	DPA Sekretariat DPRD
		2.	Jadwal Anggota DPRD Provinsi Riau yang ditetapkan dalam Rapat Badan Musyawarah
2.	Sistem, Mekanisme Prosedur	1.	Menyusun draf jadwal Reses berdasarkan rapat pimpinan
		2.	Pengesahan jadwal Pelaksanaan Reses
		3.	Menginformasikan jadwal pelaksanaan Reses kepada Pimpinan dan Anggota DPRD
		4.	Menyiapkan Administrasi Reses
		5.	Menghimpun seluruh berkas SPJ dan Administrasi Reses
		6.	Pembuatan Laporan Realisasi Keuangan Kegiatan Reses
		7.	Laporan Realisasi Keuangan Kegiatan Reses secara berjenjang kepada atasan
		8.	Mengarsipkan Laporan Realisasi Keuangan Kegiatan Reses menyiapkan laporan paripurna Reses perdapil
3.	Jangka Waktu Pelayanan	14 (empat belas) hari	
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya	
5.	Produk Pelayanan	Laporan Reses Anggota DPRD Provinsi Riau	
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Layanan Pengaduan dapat disampaikan melalui :	
		1.	Penyampaian secara langsung ke Sekretariat DPRD Provinsi Riau Jalan Jendral Sudirman Nomor 719 Pekanbaru
		2.	Telp : (0761) 857122, 857166 Fax : (0761) 857141
		3.	Website : https://dprd.riau.go.id/
		4.	E-mail : setwan@riau.go.id

B. Proses Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian	
1.	Dasar Hukum	1.	PP No. 12 Tahun 2018 tentang Penyusunan tata tertib DPRD
2.	Sarana dan Prasarana	1.	Makan/Minum, Tenda, Sound System
		2.	Kursi, Dokumentasi, MC/Baca & Doa, Spanduk

		3.	Daftar hadir
3.	Kompetensi Pelaksana	1.	Mampu berkomunikasi secara lisan maupun tertulis dengan baik
		2.	Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien
		3.	Menguasai SOP Sekretariat DPRD Provinsi Riau
		4.	Memiliki kemampuan kerjasama tim
4.	Pengawasan Internal	1.	Sekretaris DPRD Provinsi Riau
		2.	Kepala Bagian Persidangan dan Produk Hukum
		3.	Kepala Subbagian Produk Hukum
5.	Jumlah Pelaksana	Lebih kurang 68 (enam puluh delapan) orang pegawai Sekretariat DPRD Provinsi Riau	
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur didukung oleh petugas yang berkompeten dan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun	
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jadwal Reses ditanda tangani oleh Pimpinan dan di cap basah sehingga dijamin keasliannya	
8.	Evaluasi Kinerja	Evaluasi dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 Tahun untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan.	

7. PENYELENGGARAAN RAPAT PARIPURNA

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Jadwal Anggota DPRD Provinsi Riau yang ditetapkan dalam Rapat Badan Musyawarah
2.	Sistem, Mekanisme Prosedur	1. Membuat draf undangan dan daftar hadir rapat 2. Menyiapkan materi rapat 3. Kasubag, Kepala Bagian dan Sekretaris DPRD memaraf undangan rapat 4. Undangan yang telah diparaf diteruskan ke Pimpinan DPRD untuk ditandatangani 5. Diberi nomor surat kemudian didistribusikan 6. Koordinasi ke bagian umum untuk persiapan tempat dan akomodasi rapat 7. Laporan Realisasi Keuangan Kegiatan Reses secara berjenjang kepada atasan 8. Mengarsipkan Laporan Realisasi Keuangan Kegiatan Reses menyiapkan laporan paripurna Reses perdapil
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Risalah Rapat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Layanan Pengaduan dapat disampaikan melalui : 1. Penyampaian secara langsung ke Sekretariat DPRD Provinsi Riau Jalan Jendral Sudirman Nomor 719 Pekanbaru 2. Telp : (0761) 857122, 857166 Fax : (0761) 857141 3. Website : https://dprd.riau.go.id/ 4. E-mail : setwan@riau.go.id

B. Proses Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. PP No. 12 Tahun 2018 tentang Penyusunan tata tertib DPRD 2. Peraturan DPRD Provinsi Riau No. 1 Tahun 2020 Tentang Tata Tertib DPRD Provinsi Riau
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang Rapat Paripurna beserta kelengkapannya 2. Meja absensi, daftar hadir Anggota DPRD, daftar h OPD, dan Daftar Hadir Forkopimda

3.	Kompetensi Pelaksana	1.	Mampu berkomunikasi secara lisan maupun tertulis dengan baik
		2.	Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien
		3.	Menguasai SOP Sekretariat DPRD Provinsi Riau
		4.	Memiliki kemampuan kerjasama tim
4.	Pengawasan Internal	1.	Sekretaris DPRD Provinsi Riau
		2.	Kepala Bagian Persidangan dan Produk Hukum
		3.	Kepala Subbagian Risalah Rapat
5.	Jumlah Pelaksana	Lebih kurang 31 (tiga puluh satu) orang pejabat/ pegawai Sekretariat DPRD Provinsi Riau	
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur didukung oleh petugas yang berkompeten dan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun	
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Surat undangan dan materi rapat ditandatangani dengan di cap basah sehingga dijamin keasliannya.	
8.	Evaluasi Kinerja	Evaluasi dilakukan secara triwulan dalam 1 Tahun untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan.	

8. PEMBUATAN NASKAH PIDATO/SAMBUTAN KETUA DPRD

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian	
1.	Persyaratan	1.	Undangan
		2.	Nota Dinas Pembahasan
		3.	Jadwal Badan Muryawarah
2.	Sistem, Mekanisme Prosedur	1.	Mencari bahan dan data yang sesuai dengan pembahasan untuk pembuatan Naskah Pidato/sambutan
		2.	Membuat konsep Naskah Pidato
		3.	Naskah Pidato diteruskan ke Pimpinan untuk disetujui dan diteliti
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja	
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya	
5.	Produk Pelayanan	Naskah Pidato/Sambutan	
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Layanan Pengaduan dapat disampaikan melalui :	
		1.	Penyampaian secara langsung ke Sekretariat DPRD Provinsi Riau Jalan Jendral Sudirman Nomor 719 Pekanbaru
		2.	Telp : (0761) 857122, 857166 Fax : (0761) 857141
		3.	Website : https://dprd.riau.go.id/
		4.	E-mail : setwan@riau.go.id

B. Proses Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian	
1.	Dasar Hukum	Peraturan DPRD Provinsi Riau No. 1 Tahun 2020 Tentang Tata Tertib DPRD Provinsi Riau	
2.	Sarana dan Prasarana	1.	Ruangan
		2.	Komputer
		3.	Meja
		4.	Kursi
		5.	Printer
		6.	Wifi
3.	Kompetensi Pelaksana	1.	Mampu berkomunikasi secara lisan maupun tertulis dengan baik
		2.	Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efesien
		3.	Menguasai SOP Sekretariat DPRD Provinsi Riau
		4.	Mampu mengoperasikan komputer
		5.	Memiliki kemampuan kerjasama tim

4.	Pengawasan Internal	1.	Sekretaris DPRD Provinsi Riau
		2.	Kepala Bagian Persidangan dan Produk Hukum
		3.	Kepala Subbagian Produk Hukum
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur didukung oleh petugas yang berkompeten dan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun	
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Naskah Pidato/ Sambutan ditandatangani oleh Pimpinan dan di cap basah sehingga dijamin keasliannya.	
8.	Evaluasi Kinerja	Evaluasi dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 Tahun untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan.	

Lampiran II : Keputusan Sekretaris DPRD
Provinsi Riau

Nomor : 52 / KPTS / SEFP / DPRD / 2021

Tanggal : 15 NOVEMBER 2021

**MAKLUMAT PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN
RAKYAT DAERAH PROVINSI RIAU**

"KAMI PIMPINAN DAN SEGENAP JAJARAN SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH (DPRD) PROVINSI RIAU DENGAN INI MENYATAKAN KESANGGUPAN UNTUK MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR, MAKA KAMI BERSEDIA UNTUK MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU".

**SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
DAERAH PROVINSI RIAU**



MUFLIHUN, S.STP, M.AP

Pembina Utama Muda

NIP. 19780222 199701 1 001