



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
DINAS KETAHANAN PANGAN, PERTANIAN
DAN KESEHATAN HEWAN

Pusat Perkantoran Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau
Gedung B2 Lantai 2 Istana Kota Piring Kode Pos 29124

TANJUNGPINANG

TATA CARA PENGADUAN PENYALAHGUNAAN WEWENANG

OLEH PEJABAT/PEGAWAI DI LINGKUNGAN
DINAS KETAHANAN PANGAN, PERTANIAN DAN KESEHATAN HEWAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Dokumen Mekanisme Pengaduan • Berlaku dengan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

1. Maksud dan Tujuan

Dokumen ini menjadi pedoman bagi masyarakat, pegawai, mitra kerja, dan pihak lain yang mengetahui atau mengalami dugaan penyalahgunaan wewenang, pelanggaran disiplin, pelanggaran prosedur, konflik kepentingan, pungutan di luar ketentuan, atau tindakan pejabat/pegawai yang tidak sesuai dengan ketentuan dalam penyelenggaraan pelayanan dan pelaksanaan tugas di lingkungan Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Kesehatan Hewan Provinsi Kepulauan Riau.

Pengaduan ditangani secara objektif, berjenjang, tertib, terdokumentasi, dan dengan menjaga kerahasiaan identitas pelapor sesuai ketentuan yang berlaku. Pengaduan yang mengandung indikasi penyalahgunaan kewenangan atau pelanggaran hukum dapat dikoordinasikan dengan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP)/Inspektorat Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

2. Ruang Lingkup Pengaduan

- Dugaan penyalahgunaan wewenang atau tindakan melampaui kewenangan.
- Dugaan pungutan, permintaan imbalan, atau penggunaan fasilitas/aset negara tidak sesuai ketentuan.
- Konflik kepentingan, perlakuan tidak adil, atau tindakan sewenang-wenang dalam pelayanan/tugas kedinasan.
- Pelanggaran disiplin atau kode etik/ketentuan kedinasan oleh pejabat/pegawai.
- Dugaan manipulasi, pemalsuan, atau penyalahgunaan dokumen/data dalam pelaksanaan tugas.
- Pelanggaran lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik atau pelaksanaan tugas pemerintahan.

3. Prinsip Penanganan

- Mudah diakses dan tidak diskriminatif.
- Cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- Objektif dan berdasarkan bukti/informasi yang dapat diverifikasi.
- Menjaga kerahasiaan informasi pengaduan dan identitas pelapor sesuai ketentuan.
- Bebas dari konflik kepentingan; pihak yang diadukan tidak menjadi pihak yang menentukan hasil pemeriksaan atas dirinya sendiri.
- Pelapor yang beritikad baik tidak boleh dikenai tindakan balasan karena menyampaikan pengaduan.

4. Mekanisme Pengaduan Internal

Pengaduan dapat disampaikan melalui jalur internal berikut:

Jalur	Cara Menyampaikan	Kepada	Keterangan
Tatap muka	Datang ke kantor Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Kesehatan Hewan dan menyampaikan pengaduan	Sekretariat/pejabat pengelola pengaduan Dinas Ketahanan	Pengaduan lisan dicatat dalam formulir/berita penerimaan pengaduan.

	tertulis/lisan kepada petugas yang ditunjuk.	Pangan, Pertanian dan Kesehatan Hewan	
Surat/formulir	Mengisi Formulir Pengaduan pada Lampiran I dan menyerahkannya melalui persuratan/sekretariat.	Kepala Dinas melalui Sekretariat/pejabat pengelola pengaduan	Cantumkan uraian kejadian dan bukti pendukung jika tersedia.
Email	Mengirim uraian pengaduan dan lampiran bukti.	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Kesehatan Hewan: Provinsi Kepulauan Riau	Email resmi yang tercantum dalam dokumen layanan Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Kesehatan Hewan: https://dkp2kh.kepriprov.go.id
Eskalasi APIP	Jika terkait penyalahgunaan wewenang, pelanggaran disiplin serius, konflik kepentingan, atau dugaan pelanggaran hukum, laporan dapat diteruskan/ditujukan kepada APIP.	Inspektorat Daerah Provinsi Kepulauan Riau	APIP melakukan pengawasan/pemeriksaan sesuai kewenangan.

Catatan: Pengaduan yang masuk melalui kanal internal tetap perlu dicatat dan dikelola sesuai mekanisme pengaduan pemerintah daerah. Apabila substansinya berkaitan dengan penyalahgunaan kewenangan/pelanggaran hukum oleh aparatur, pengelola pengaduan dapat berkoordinasi dengan APIP.

5. Isi Minimal Formulir Pengaduan

- Identitas pelapor (nama dan kontak yang dapat dihubungi), kecuali pelapor memilih kanal/fitur anonim yang tersedia.
- Tanggal, waktu, dan tempat kejadian.
- Nama/jabatan/unit kerja pihak yang diadukan, apabila diketahui.
- Uraian kejadian secara kronologis dan jelas.
- Dampak/kerugian atau pelayanan yang terganggu.
- Permintaan/tindak lanjut yang diharapkan.
- Bukti pendukung: surat, dokumen, foto, rekaman, tangkapan layar, atau data lain yang sah dan relevan.

6. Alur Penanganan dan Investigasi

1. Penerimaan dan pencatatan: pengaduan diterima melalui kanal internal atau SP4N-LAPOR! dan diberikan tanda terima/nomor registrasi jika kanal memungkinkan.
2. Verifikasi awal: petugas memeriksa identitas/kontak (jika tersedia), substansi, kewenangan, kelengkapan informasi, dan bukti pendukung.
3. Klasifikasi: menentukan apakah pengaduan merupakan permintaan informasi, pengaduan pelayanan, atau pengaduan yang berkadar pengawasan/indikasi pelanggaran.
4. Disposisi: pengaduan diteruskan kepada pejabat/unit yang berwenang. Untuk dugaan penyalahgunaan kewenangan atau pelanggaran hukum, dilakukan koordinasi dengan APIP/Inspektorat sesuai kewenangan.
5. Pemeriksaan/investigasi: dilakukan secara objektif melalui klarifikasi kepada pelapor (bila diperlukan), pihak terlapor, pemeriksaan dokumen/data, dan/atau pemeriksaan lapangan.
6. Analisis dan kesimpulan: hasil pemeriksaan dituangkan dalam catatan/laporan hasil penanganan sesuai tingkat kewenangan dan ketentuan yang berlaku.
7. Tindak lanjut: apabila terbukti terdapat pelanggaran, dilakukan tindakan korektif, pembinaan, penegakan disiplin, atau tindak lanjut lain sesuai peraturan. Jika ditemukan indikasi pidana, penanganan dapat diteruskan kepada aparat penegak hukum sesuai ketentuan.
8. Pemberitahuan hasil: pelapor diberi informasi mengenai status/hasil tindak lanjut sepanjang tidak mengungkap informasi yang dikecualikan, rahasia pemeriksaan, data pribadi, atau informasi lain yang wajib dilindungi.

7. Waktu Penanganan Pengaduan

Untuk pengaduan yang dikelola melalui SP4N-LAPOR!, standar tindak lanjut mengikuti Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Jenis Pengaduan	Jangka Waktu Tindak Lanjut
Permintaan informasi/pengaduan normatif	Maksimal 5 hari kerja.

Pengaduan tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan	Maksimal 14 hari kerja.
Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan	Maksimal 60 hari kerja.

Jangka waktu tersebut merupakan standar tindak lanjut SP4N-LAPOR!. Untuk pemeriksaan internal tertentu yang memerlukan koordinasi, pemeriksaan khusus, atau proses penegakan disiplin/hukum, tahapan dan jangka waktu dapat mengikuti ketentuan khusus yang berlaku.

8. Perlindungan Identitas Pelapor

- Identitas dan informasi pribadi pelapor dijaga kerahasiaannya sesuai ketentuan yang berlaku dan kebutuhan penanganan pengaduan.
- Pelapor dapat meminta agar identitasnya dirahasiakan pada saat menyampaikan pengaduan.
- Pada SP4N-LAPOR!, tersedia pilihan/fitur anonim dan rahasia sesuai ketentuan sistem.
- Dokumen pengaduan, bukti, dan hasil pemeriksaan yang bersifat sensitif tidak disebarluaskan kepada pihak yang tidak berwenang.
- Pengelola pengaduan wajib menghindari pengungkapan identitas pelapor yang tidak diperlukan untuk penyelesaian pengaduan.
- Perlindungan tidak menghapus kewajiban pelapor untuk memberikan keterangan yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

9. Kanal Nasional SP4N-LAPOR!

Pengaduan dapat disampaikan melalui kanal nasional SP4N-LAPOR! Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau: <https://kepri.lapor.go.id>

Kanal ini dapat digunakan apabila pelapor membutuhkan jalur pengaduan nasional, ingin memantau laporan secara daring, atau memilih untuk tidak menggunakan kanal internal. Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau secara resmi menyediakan kepri.lapor.go.id sebagai kanal pengaduan SP4N-LAPOR!.

10. Pejabat/Unit yang Bertanggung Jawab

Unit/Pejabat	Kontak
Sekretariat Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Kesehatan Hewan Provinsi Kepulauan Riau	Penerima/penanggung jawab internal; pengaduan dapat disampaikan melalui Sekretariat Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Kesehatan Hewan. Alamat: Gedung B2 Lantai 2, Pulau Dompok, Tanjungpinang. Email layanan yang tercantum pada dokumen resmi Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Kesehatan Hewan : https://dkp2kh.kepriprov.go.id
Inspektorat Daerah Provinsi Kepulauan Riau (APIP)	Kompleks Perkantoran Gubernur Provinsi Kepri, Gedung C1 Lantai 2–3, Dompok. Telepon: 0771-4575019 Email: inspektorat@kepriprov.go.id
SP4N-LAPOR! Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau	https://kepri.lapor.go.id Kanal pengaduan nasional/terintegrasi.

11. Dasar Hukum

9. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya ketentuan mengenai peran serta masyarakat dan penyelesaian pengaduan.
10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), yang mencabut PermenPANRB Nomor 62 Tahun 2018.
12. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, sepanjang pengaduan berkaitan dengan dugaan pelanggaran disiplin PNS.
13. Ketentuan peraturan perundang-undangan lain yang relevan, termasuk ketentuan mengenai pengawasan intern pemerintah, perlindungan data/informasi pribadi, serta penanganan dugaan tindak pidana apabila substansi pengaduan mengarah pada pelanggaran hukum.

LAMPIRAN I

FORMULIR PENGADUAN PENYALAHGUNAAN WEWENANG

Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Kesehatan Hewan Provinsi Kepulauan Riau

A. IDENTITAS PELAPOR

Nama :

Alamat :

Nomor HP/Email :

Pilihan kerahasiaan identitas: ☐ Dirahasiakan ☐ Tidak dirahasiakan ☐ Anonim (jika kanal memungkinkan)

B. IDENTITAS PIHAK YANG DIADUKAN

Nama :

Jabatan/Unit Kerja :

C. URAIAN PENGADUAN

Tanggal/waktu kejadian :

Tempat kejadian :

Uraian kronologis kejadian :

.....

.....

.....

Dampak/kerugian/masalah pelayanan :

.....

.....

D. BUKTI PENDUKUNG

☐ Surat/dokumen ☐ Foto/video ☐ Rekaman ☐ Tangkapan layar ☐ Saksi ☐ Bukti lainnya

Daftar lampiran/bukti :

E. PERMINTAAN TINDAK LANJUT

.....

.....

Pernyataan Pelapor: Saya menyampaikan pengaduan ini dengan itikad baik dan berdasarkan informasi yang saya ketahui. Saya bersedia memberikan klarifikasi tambahan apabila diperlukan.

Tanjungpinang, 20.....

Pelapor,

(.....)

LAMPIRAN II

RINGKASAN ALUR PENGADUAN

- 1. LAPOR** → sampaikan melalui Sekretariat/kanal internal DKP2KH atau SP4N-LAPOR!
- 2. CATAT** → pengaduan dicatat dan diverifikasi kelengkapannya.
- 3. KLASIFIKASI** → tentukan kewenangan dan apakah berkadar pengawasan.
- 4. TINDAK LANJUT** → klarifikasi, pemeriksaan dokumen, dan/atau pemeriksaan lapangan.
- 5. APIP** → pengaduan penyalahgunaan wewenang/pelanggaran hukum dapat dikoordinasikan dengan Inspektorat.
- 6. HASIL** → tindakan korektif/administratif/disiplin atau tindak lanjut lain sesuai ketentuan.
- 7. INFORMASIKAN** → status/hasil disampaikan kepada pelapor sepanjang tidak membuka informasi yang wajib dirahasiakan.

KANAL NASIONAL: <https://kepri.lapor.go.id>

Catatan Referensi

Dokumen ini disusun berdasarkan regulasi dan informasi resmi yang tersedia pada saat penyusunan, termasuk UU 25/2009, Perpres 76/2013, PermenPANRB 5/2025, PP 94/2021, serta informasi kontak Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau dan Inspektorat Daerah.