



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU SEKRETARIAT DAERAH

Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring
Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Daeng Celak
Pulau Dompok Seri Darul Makmur, Tanjungpinang, Kode Pos 29124
Telepon (0771) 4575000 Faksimile (0771) 4575050
Pos-el : setda@kepriprov.go.id Laman : <https://kepriprov.go.id>

FORMULIR PENGAJUAN KEBERATAN / PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Nomor Registrasi: _____

Petunjuk Pengisian: Formulir ini digunakan untuk menyampaikan keberatan/pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau. Isilah dengan jelas dan benar. Lampirkan bukti pendukung apabila tersedia. Pengajuan tidak dipungut biaya.

A. IDENTITAS PEMOHON

No.	Uraian	Isian
1.	Nama Lengkap	_____
2.	Instansi/Organisasi (jika ada)	_____
3.	Alamat	_____
4.	Nomor Telepon/WhatsApp	_____
5.	Email	_____
6.	Status Pemohon	☐ Masyarakat ☐ Badan Usaha ☐ Organisasi ☐ Instansi ☐ Lainnya: _____

B. OBJEK KEBERATAN / PENGADUAN

No.	Uraian	Isian
1.	Jenis penyampaian	☐ Keberatan ☐ Pengaduan ☐ Informasi/Permintaan penjelasan
2.	Jenis pelayanan yang dipermasalahkan	_____
3.	Nomor/tanggal permohonan pelayanan (jika ada)	_____
4.	Unit/petugas yang berkaitan (jika diketahui)	_____
5.	Tanggal/waktu kejadian	_____
6.	Tempat/media pelayanan	_____

C. URAIAN KEBERATAN / PENGADUAN

1. Kronologi/permasalahan yang terjadi:

2. Ketidaksesuaian pelayanan/kerugian/hal yang dipermasalahkan:

D. PERMOHONAN PENYELESAIAN / TINDAK LANJUT

Saya mengharapkan penyelesaian/tindak lanjut sebagai berikut:

E. BUKTI PENDUKUNG

☐ Salinan/tangkapan layar permohonan atau korespondensi

☐ Dokumen pelayanan

☐ Foto/video

☐ Bukti komunikasi

☐ Dokumen lainnya: _____

Jumlah/jenis lampiran: _____

F. PERNYATAAN PEMOHON

Dengan ini saya menyatakan bahwa informasi yang saya sampaikan dalam formulir ini adalah benar sesuai pengetahuan saya. Saya bersedia memberikan klarifikasi tambahan apabila diperlukan dalam proses penanganan keberatan/pengaduan.

☐ Saya bersedia dihubungi untuk keperluan klarifikasi dan penyampaian hasil penanganan.

☐ Saya tidak bersedia dihubungi lebih lanjut, dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku.

Tempat/Tanggal	_____
Nama Pemohon	_____
Tanda Tangan	_____
Catatan	_____

G. DIISI OLEH PETUGAS PELAYANAN / PENGELOLA PENGADUAN

Tanggal diterima	_____
Nomor registrasi	_____
Media penerimaan	☐ Tatap muka ☐ Surat ☐ Email ☐ Website ☐ Kanal Pengaduan ☐ Lainnya
Kelengkapan awal	☐ Lengkap ☐ Perlu dilengkapi
Petugas penerima	_____
Unit/pihak penanganan	_____
Batas/status tindak lanjut	_____
Keterangan	_____

H. DISPOSISI / HASIL PENANGANAN (INTERNAL)

1. Hasil verifikasi: _____

2. Hasil klarifikasi/pemeriksaan: _____

3. Keputusan/tindak lanjut: ☐ Diterima ☐ Tidak diterima ☐ Diteruskan/dirujuk

4. Uraian tindak lanjut: _____

5. Tanggal penyelesaian/penyampaian hasil: _____

KONTAK PELAYANAN

Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau

Website: <https://bpbj.kepriprov.go.id/>

Telepon: _____ Email: _____

Alamat: _____

Dasar penyusunan: Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009; dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.