PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
INSPEKTORAT DAERAH

Inspektorat Daerah sebagai Garda Terdepan dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat



Drs. ADI PRIHANTARA, M.M.
Plt. Inspektur Daerah Provinsi Kepulauan Riau

Tanjungpinang, 31 Agustus 2026

MAKSUD & TUJUAN KEGIATAN

- **Amanat Undang-Undang** : Memenuhi kewajiban sesuai UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- **Penyelarasan Aturan** : Membahas bersama rancangan serta melakukan review Standar Pelayanan (SP) Inspektorat.
- **Partisipasi Masyarakat** : Mendorong peran aktif tokoh masyarakat, akademisi, LSM, dan media masssa guna memberi masukan obyektif.
- **Komitmen Bersama** : Menyepakati hasil perbaikan pelayanan yang disahkan melalui penandatanganan Berita Acara.

JENIS PENGAWASAN DI INSPEKTORAT

Pengawasan Kinerja Pemerintah Daerah
- Reviu LPPD
- Audit Kinerja Perangkat Daerah
- Reviu Perencanaan dan Penganggaran Responsif Gender (PPRG)
- Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pemerintah (EKPPD) Kab/Kota
- Evaluasi atas Implementasi SAKIP Perangkat Daerah
- Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Publik Perangkat Daerah
- Penjaminan Kualitas SPIP OPD

Reviu Laporan Kinerja
- Melakukan Reviu Laporan Kinerja Pemprov Kepri

Reviu Laporan Keuangan
- Melakukan Reviu Laporan Keuangan Pemprov Kepri

Pengawasan Keuangan Pemerintah Daerah
- Cash Opname
- Reviu RKPD Provinsi Kepulauan Riau
- Reviu Renja Perangkat Daerah Tahun
- Reviu RKPD Perubahan Provinsi Kepulauan Riau
- Reviu RAPBD Provinsi Kepulauan Riau
- Reviu Renja Perubahan Perangkat Daerah
- Reviu KUPA PPAS Provinsi Kepulauan Riau
- Reviu RKA Perubahan Perangkat Daerah
- Reviu Dana Alokasi Khusus (DAK) Fisik
- Pengawasan Dana Desa
- Pemeriksaan Dana BOS
- Audit Ketaatan pada Perangkat Daerah
- Reviu DAU
- Reviu Penyerapan Anggaran, Reviu Penyerapan PBJ dan P3DN

Pengawasan Umum dan Teknis Kabupaten/Kota
- Melakukan Pengawasan Umum dan Teknis pada Kab/ Kota se Provinsi Kepri

JENIS PENGAWASAN DI INSPEKTORAT

Kerjasama Pengawasan Internal
- Sosialisasi Saber Pungli
- Rapat Analisa dan evaluasi saber pungli

Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan BPK RI dan Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan APIP
- Melaksanakan Monev TL APIP dan BPK Pada Perangkat Daerah dan Kab/ Kota
- Rapat Pembahasan Tindak lanjut hasil pengawasan APIP dan BPK bersama Perangkat Daerah
- Pemutakhiran Data Tindak Lanjut Hasil Pengawasan Inspektorat Daerah Tingkat Provinsi
- Pemutakhiran Data Tindak Lanjut Hasil Pengawasan BPK Perwakilan Provinsi Kepri
- Pemutakhiran Data Tindak Lanjut Hasil Pengawasan Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri

Pengawasan Dengan Tujuan Tertentu
- Reviu Tunda Bayar
- Pemeriksaan Dumas
- Audit Tujuan Tertentu
- Probity Audit
- Reviu HPS
- Reviu Tata Kelola Perizinan dan Non Perizinan (PTSP)
- Reviu Tata Kelola PBJ
- Reviu Tata Kelola Pajak Daerah
- Reviu Tata Kelola BMD
- Reviu Manajemen ASN
- Peer Reviu Antar Irban
- Koordinasi bersama BPKP dan APH dalam penyelesaian pengawasan pengaduan masyarakat dan ATT

Penanganan Penyelesaian Kerugian Negara/Daerah
- Melaksanakan Monev Kerugian Daerah pada Perangkat Daerah

JENIS PENGAWASAN DI INSPEKTORAT

Perumusan Kebijakan Teknis di Bidang Pengawasan
- Membentuk tim penyusun kebijakan
- Menyusun kebijakan teknis bidang pengawasan

Perumusan Kebijakan Teknis di Bidang Fasilitasi Pengawasan
- Membentuk tim penyusun kebijakan
- Menyusun kebijakan teknis bidang fasilitas pengawasan

Koordinasi, Monitoring dan Evaluasi serta Verifikasi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi
- Melaksankan Monev Pemenuhan indikator MCP KPK
- Rapat koordinasi bersama Perangkat Daerah dan KPK RI

Pendampingan dan Asistensi Urusan Pemerintahan Daerah
- Asistensi Manajemen Risiko Perangkat Daerah
- Pemetaan Level Kematangan MR pada Perangkat Daerah

Pendampingan, Asistensi, Verifikasi, dan Penilaian Reformasi Birokrasi
- Monev atas Penilaian Mandiri Reformasi Birokrasi perangkat Daerah
- Asistensi RB (Sebelum PMP RB)
- Rapat koordinasi bersama Perangkat Daerah penanggungjawab RB

Pendampingan, Asistensi dan Verifikasi Penegakan Integritas
- Monitoring dan Evaluasi Laporan Gratifikasi
- Monev Zona Integritas
- Pendampingan SPI (Survey Pelayanan Integritas)
Monev LHKPN dan SPT Tahunan

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



- Unsur dengan Nilai Tertinggi: Kepastian biaya pelayanan (Masyarakat puas karena 100% gratis).

- Unsur yang Perlu Perbaikan (Kritik & Saran):
  - Kecepatan penanganan & tindak lanjut status pengaduan dinilai masih memerlukan akselerasi.
  - Ruang tunggu konsultasi tatap muka perlu ditingkatkan kenyamanannya.

- Rencana Tindak Lanjut: Membangun sistem tracking aduan real-time & renovasi ruang pelayanan publik tahun ini.

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
INSPEKTORAT DAERAH

Paradigma Baru Pengawasan

Bergeser dari sekadar pencari kesalahan (Watchdog) menjadi mitra strategis pemberi nilai tambah (Consulting & Assurance).

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
INSPEKTORAT DAERAH

Tiga Pilar Utama Peran Inspektorat

1. Pengawasan (Assurance)

Melakukan audit, reviu, evaluasi, dan pemantauan untuk memastikan kegiatan instansi berjalan sesuai aturan dan mencapai tujuan.

2. Pembinaan (Consulting)

Memberikan bimbingan teknis, asistensi, dan saran perbaikan tata kelola, manajemen risiko, dan pengendalian intern.

3. Penanganan Pengaduan

Menjadi saluran resmi yang aman untuk merespon dan menindaklanjuti keluhan masyarakat serta dugaan pelanggaran.

JENIS PELAYANAN PUBLIK DI INSPEKTORAT

1. **Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Dumas) – Penanganan dugaan korupsi, pungli, & penyimpangan.**
2. Whistleblowing System (WBS) – Kanal aduan khusus dengan jaminan rahasia identitas pelapor.
3. Pelayanan Informasi Publik – Akses data & dokumen pengawasan reguler melalui PPID.
4. Layanan Konsultasi & Klinik Akuntabilitas – Pendampingan tata kelola keuangan/program bagi OPD.
5. Surat Keterangan Bebas Temuan – Layanan administrasi bagi ASN yang mutasi, naik pangkat, atau pensiun.

Penanganan Pengaduan Masyarakat

Membangun kepercayaan publik melalui respon yang cepat, obyektif, dan rahasia terhadap keluhan dan laporan pelanggaran.

- **Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009** tentang Pelayanan Publik
- **PP No. 96 Tahun 2012** tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- **Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2018** tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan
- **Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013** tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Peraturan ini mengatur secara umum mengenai pengelolaan Pengaduan, pemantauan dan evaluasinya
- **Peraturan Gubernur Nomor 59 Tahun 2023** tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Pelaporan/ Pengaduan (Wishtleblowing System) Dugaan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2025

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
INSPEKTORAT DAERAH

Integritas dan Keamanan Data Pelapor



Anda Melapor, Kami Lindungi.

Sistem penanganan pengaduan Inspektorat dirancang dengan standar keamanan tinggi. Hak akses terhadap identitas pelapor sangat dibatasi dan terenkripsi.

Tujuan kami adalah menciptakan *'Speak-Up Culture'* di mana masyarakat dan pegawai merasa aman untuk melaporkan penyimpangan demi perbaikan tata kelola pemerintahan.

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
INSPEKTORAT DAERAH

Alur Sinergi Pengawasan & Pengaduan

1. Partisipasi Publik

Masyarakat menyampaikan informasi/pengaduan melalui kanal resmi WBS atau SP4N-LAPOR!.

2. Telaah & Investigasi

Inspektorat menindaklanjuti laporan yang valid melalui mekanisme Pengawasan (Audit Investigatif).

3. Pembinaan & Perbaikan

Hasil audit menghasilkan rekomendasi sanksi atau perbaikan sistem (Pembinaan) agar tidak terulang.

Kanal Layanan Pengaduan

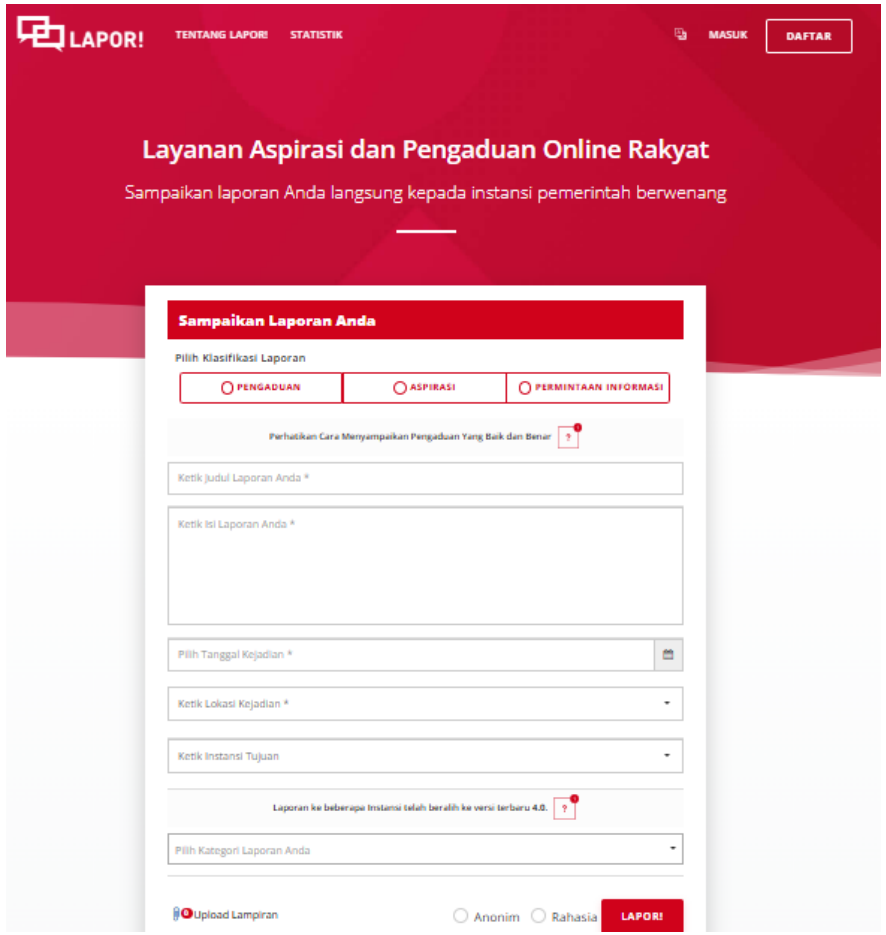
Whistleblowing System (WBS) Kanal pelaporan khusus untuk dugaan tindak pidana korupsi, fraud, dan pelanggaran disiplin berat oleh ASN.

SP4N-LAPOR! Integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional untuk keluhan terkait kualitas pelayanan administrasi.

Prinsip Penanganan Dumas yang Efektif

Komitmen dari Pimpinan tertinggi
Media (*channels*) Pengaduan masyarakat harus dapat dengan mudah diketahui dan mudah di akses oleh masyarakat
Seluruh Pengaduan yang diterima harus ditangani secara adil (*fair*) dan objektif (*objective*) berdasarkan fakta yang ada
Dumas ditangani dengan waktu/ *timeframe* yang jelas
Setiap Pengaduan masyarakat yang diterima harus dicatat dan didokumentasikan dengan baik. Pencatatan ini akan menjadi *database* yang penting dalam penanganan Pengaduan.
Pengaduan masyarakat yang diterima harus ditangani secara rahasia (*confidential*)
Didukung dengan unit Investigasi

SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)

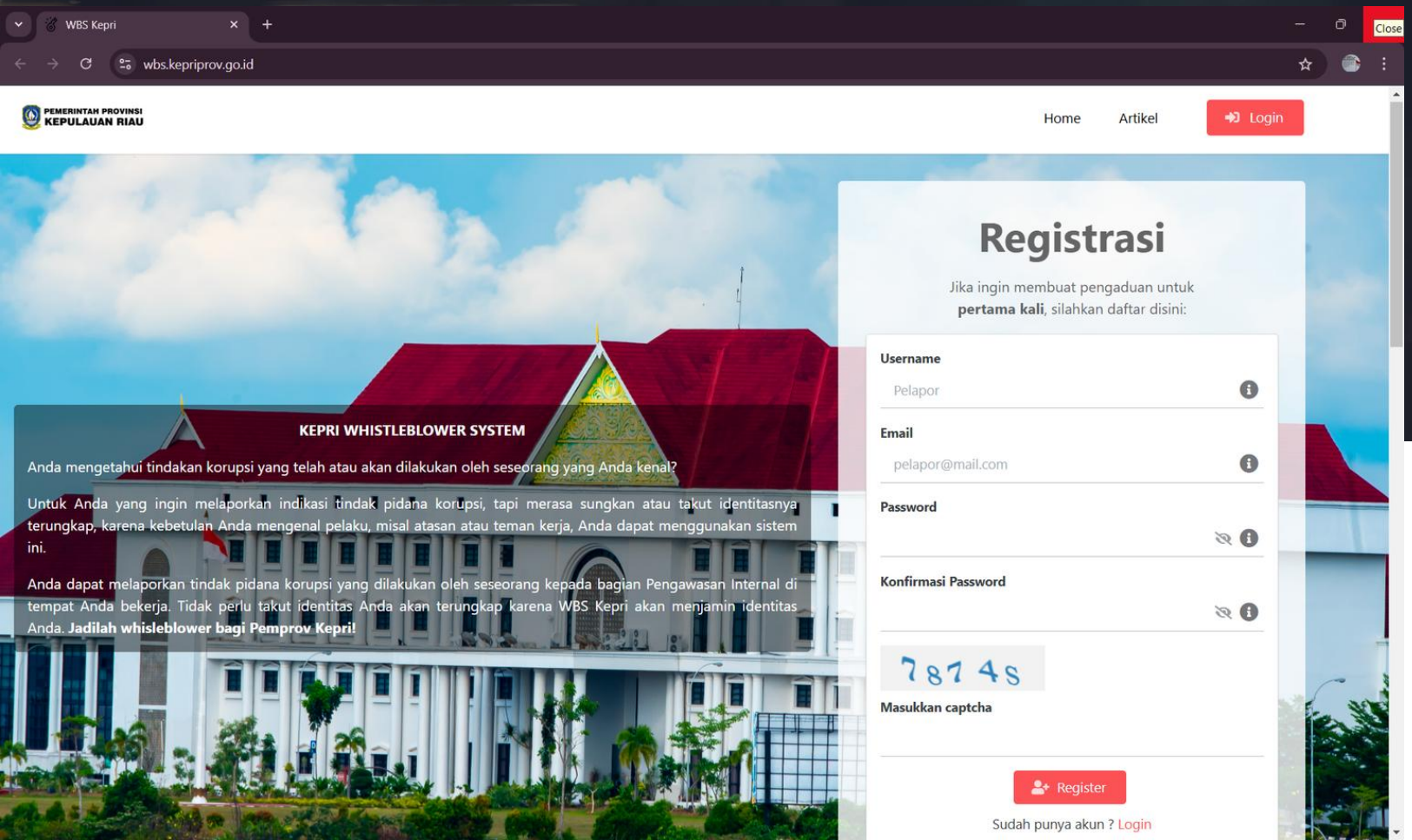


- Pengaduan tidak berkadar pengawasan di SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) memiliki batas waktu penyelesaian paling lama **14 hari kerja** Pengaduan tidak berkadar pengawasan: Menyelesaikan masalah atau keluhan yang tidak memerlukan investigasi atau pemeriksaan lapangan mendalam, seperti kritik membangun atau saran untuk perbaikan layanan.
- Sementara pengaduan berkadar pengawasan membutuhkan waktu hingga **60 hari kerja**. Pengaduan berkadar pengawasan: Memerlukan proses lebih lanjut seperti pemeriksaan lapangan atau investigasi, sehingga membutuhkan waktu penyelesaian yang lebih lama.
- Lainnya: Jenis pengaduan lain, seperti permintaan informasi atau aspirasi, memiliki batas waktu penyelesaian lebih cepat, yaitu **5 hari kerja.**

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
INSPEKTORAT DAERAH

SILAHKAN MENGUNJUNGI ALAMAT:

WBS.KEPRIPROV.GO.ID

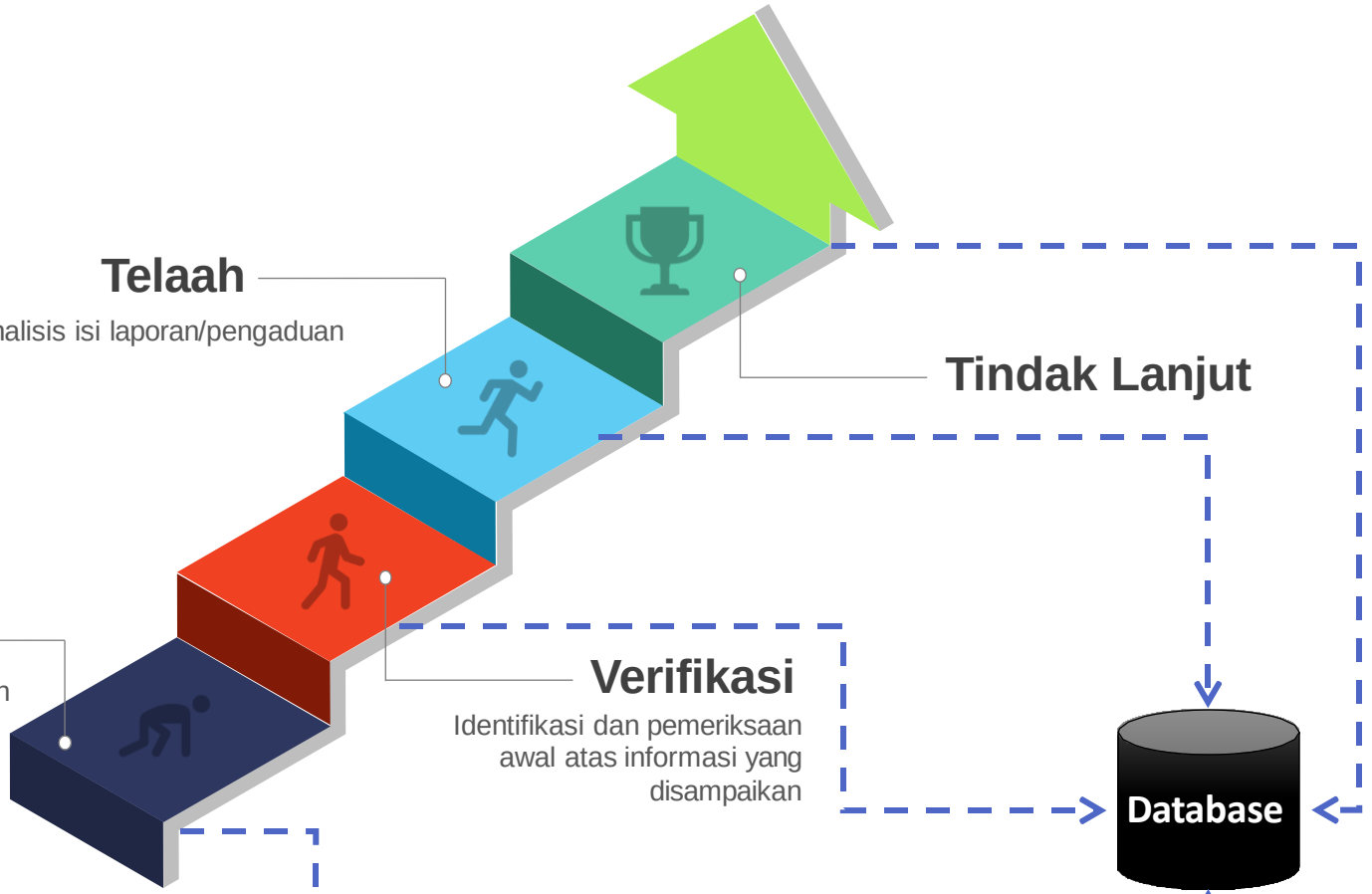


Pengelolaan Pengaduan Tipikor dikelola melalui WBS Kepri.

WBS Kepri akan merahasiakan informasi pribadi Anda sebagai whistleblower, WBS Kepri hanya fokus pada kasus yang dilaporkan

DIREKTORAT
PLPM
KPK

SISTEM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

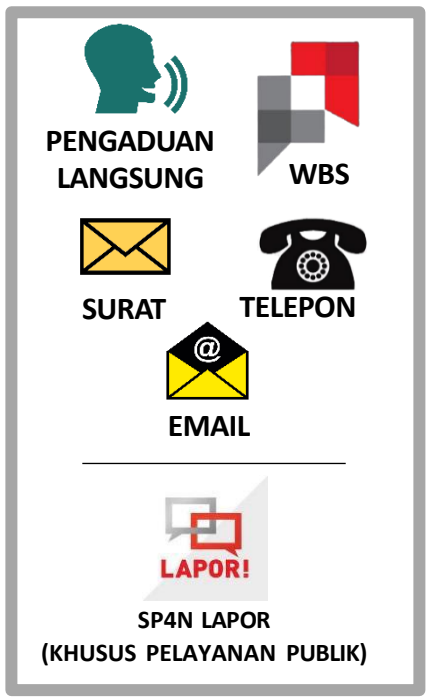


Tindak Lanjut dapat berupa :

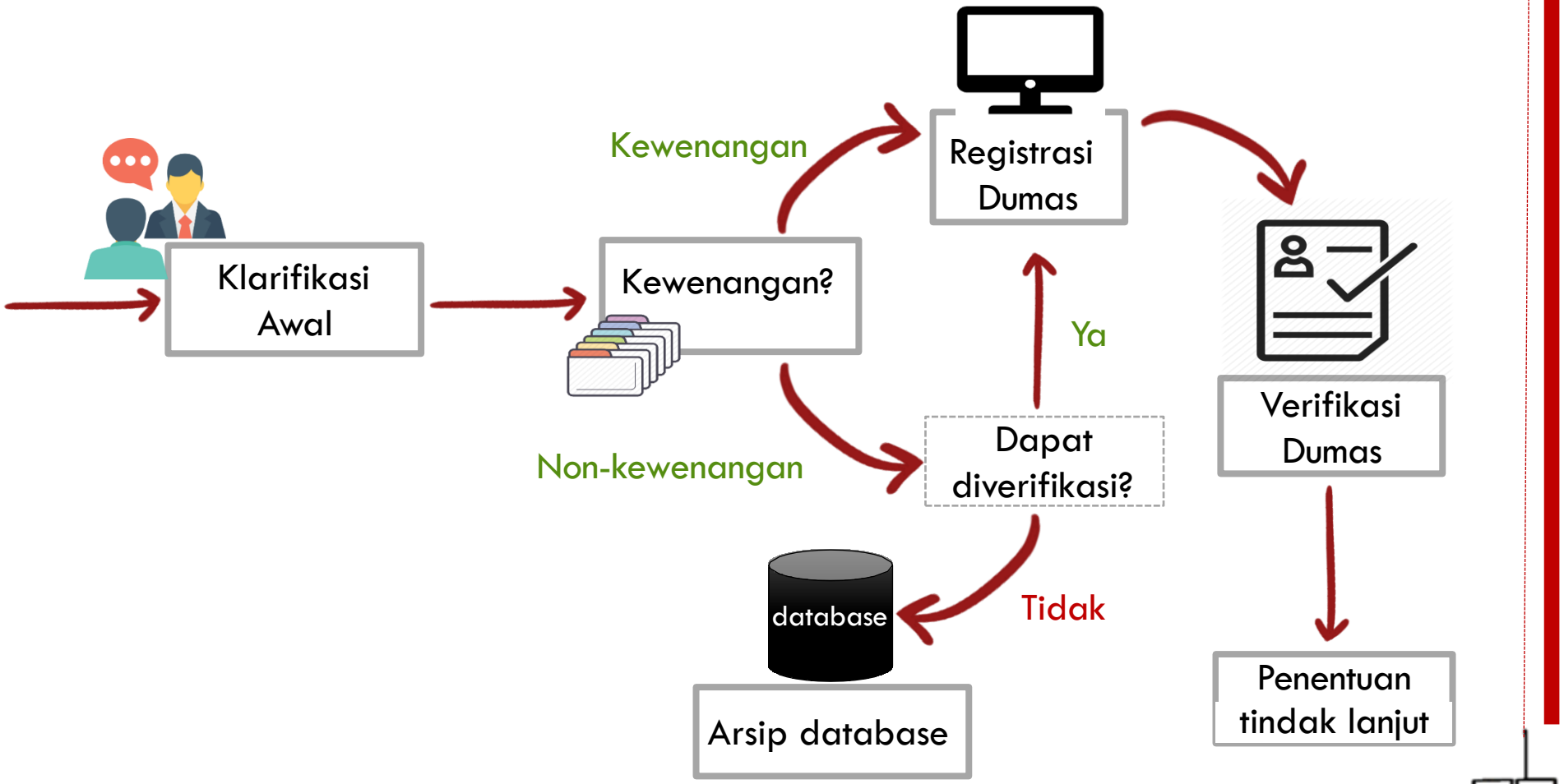
1. Pengembangan Informasi Awal
2. Penerusan ke APIP
3. PDTT/ Investigasi
4. Penerusan ke Perangkat Daerah lain
5. Pengarsipan

DIREKTORAT
PLPM
KPK

PENERIMAAN



PENERIMAAN

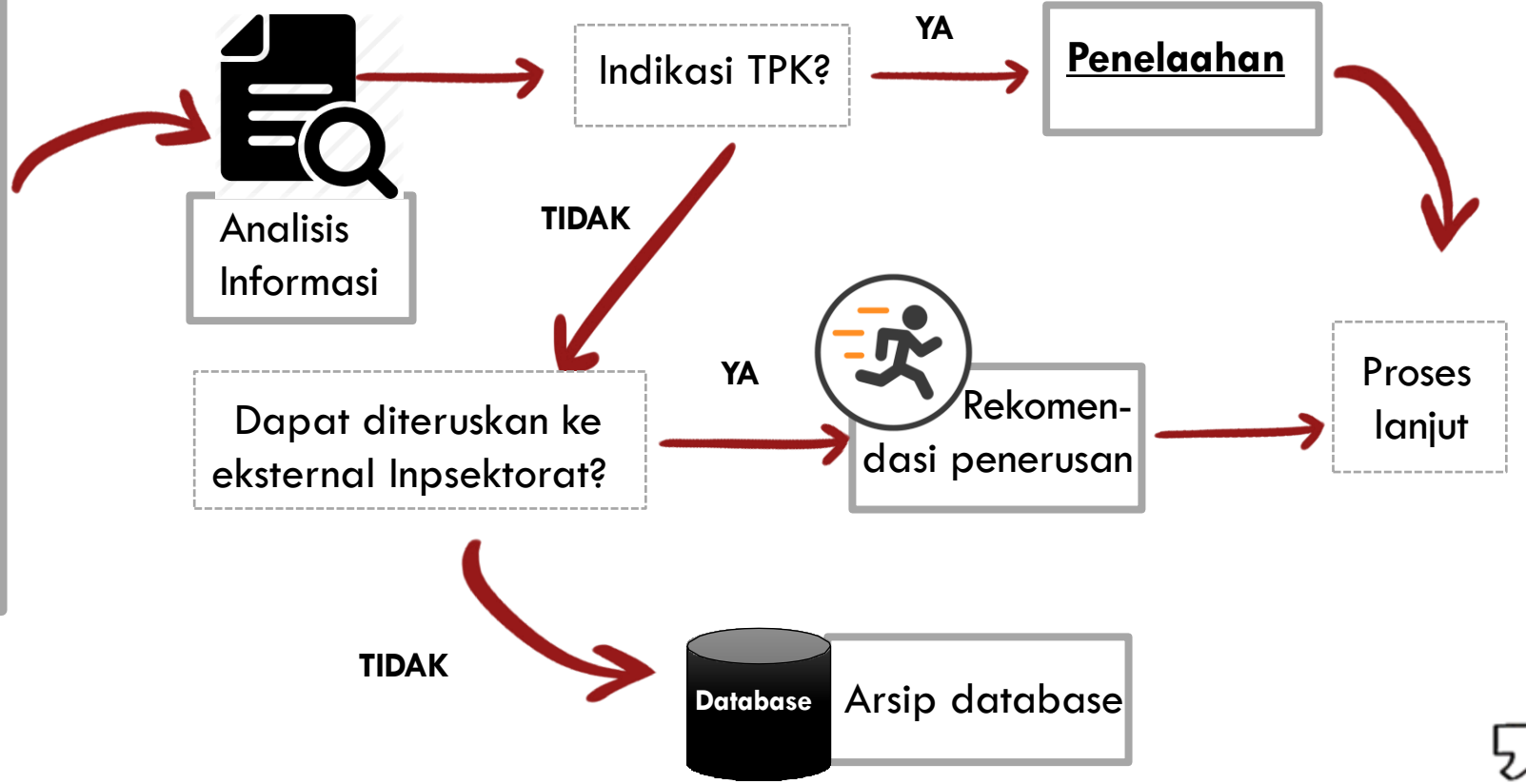


DIREKTORAT
PLPM
KPK

VERIFIKASI

Proses mengidentifikasi apakah pengaduan merupakan TPK atau bukan dan menilai apakah laporan yang disampaikan memenuhi kriteria laporan yang dapat ditindaklanjuti oleh penelaah.

- Membuat ringkasan laporan (5W+2H)
- Menilai validitas dan keandalan informasi yang diberikan oleh pelapor
- Apakah laporan dilengkapi dokumen pendukung yang relevan
- Identifikasi keterkaitan dengan laporan/pengaduan lainnya



DIREKTORAT
PLPM
KPK

KLASIFIKASI DAN VERIFIKASI LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT

Kategori Pengaduan yang diteruskan ke Penelaahan dan Pengaduan yang diarsipkan

Pengaduan diteruskan ke Penelaahan

- Pengaduan tindak pidana korupsi yang sesuai dengan kewenangan.
- Pengaduan yang disampaikan menjadi prioritas penanganan sesuai dengan kriteria rencana strategis Pemda.
- Pengaduan memiliki kehandalan sumber Informasi dan validitas Informasi dari pelapor. Jika pelapor mencantumkan identitas lengkap maka kemungkinan besar informasinya dapat dipertanggung jawabkan.
- Pengaduan yang disampaikan memiliki kelengkapan dokumen pendukung yang menguatkan atau Informasi yang disampaikan dapat dipertanggungjawaban, sehingga Pengaduan tersebut mempunyai potensi tinggi untuk ditindaklanjuti oleh penelaah.
- Pengaduan yang terkait dengan kasus yang sedang ditangani oleh Dit. PLPM atau bidang Penindakan sebagai tambahan informasi
- Pengaduan yang memiliki potensi untuk diteruskan ke OPD Lainnya

Pengaduan diarsipkan

Kategori bukan TPK berupa : Saran atau pendapat; Keluhan, kritik); Tidak memenuhi unsur delik TPK, seperti proses pelelangan yang masih berjalan.

- Pengaduan tanpa kecukupan bukti permulaan; Bukan Kewenangan & tidak cukup bukti untuk dilimpahkan ke APH lain; Laporan sudah ditangani oleh APH lain pada tahap Penyidikan & tidak cukup bukti.
- Pengaduan sumir/laporan bukan TPK/ laporan tidak jelas
- Pengaduan berulang.

DIREKTORAT
PLPM
KPK

TINDAK LANJUT HASIL KEGIATAN VERIFIKASI PENGADUAN MASYARAKAT

- Verifikator memberikan rekomendasi atas Hasil Verifikasi Dumas. Hasil verifikasi dan rekomendasi dicatat dalam Sistem Penanganan Dumas. Pada Sistem Penanganan Dumas, disebutkan bahwa pengaduan memenuhi atau tidak memenuhi persyaratan administratif dan subtantif.
- Reviewer melakukan reviu, serta memberikan persetujuan dan rekomendasi atas hasil verifikasi Dumas yang diteruskan ke penelaahan dan pemeriksaan.



DIREKTORAT
PLPM
KPK

TELAAH

Proses menentukan kelengkapan unsur-unsur 5 W + 2 H, dan menentukan apakah laporan dapat ditindaklanjuti oleh KPK atau tidak.

- Membuat ringkasan dugaan TPK
- Mengidentifikasi:
  - Terlapor
  - Delik & Pasal dugaan TPK
  - Tempat & Waktu kejadian
  - Mengapa dilakukan
  - Modus/Cara TPK
  - Nilai TPK (Kerugian Negara)
  - Penanganan APH Lain
  - Keterkaitan dengan pengaduan sebelumnya



Pelapor bisa dihubungi?

YA → Meminta data tambahan

TIDAK → Rekomendasi Pengaduan di-File

TIDAK



Cukup Data Pendukung

YA

Kewenangan?

TIDAK → Rekomendasi tindak lanjut ke APIP Kab/ Kota atau APH

YA





Sudah ditangani APH lain?

YA → Membuat ND Koordinasi/ Arsip

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
INSPEKTORAT DAERAH

Kolaborasi Membangun Integritas

Pengawasan adalah Tugas Bersama

Inspektorat tidak dapat bekerja sendiri. Keterlibatan aktif masyarakat, LSM, dan media sebagai pengawas eksternal sangat krusial.

Melalui Forum Komunikasi Publik ini, kami mengundang Anda untuk memberikan masukan, kritik konstruktif, dan melaporkan penyimpangan yang Anda ketahui.



"Pengawasan yang efektif bukan dinilai dari seberapa banyak kasus yang ditemukan, melainkan dari seberapa besar sistem diperbaiki dan masyarakat terlayani."

Terima Kasih

Mari berdiskusi. Kami siap menerima pertanyaan, masukan, dan saran demi perbaikan pelayanan pengawasan.