PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Pusat Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau "Bandar Seri Kota Piring"
Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Daeng Kamboja Lantai 1
Pulau Dompak Seri Darul Makmur - Tanjungpinang
Pos-el: kesbangpol@kepriprov.co.id Laman: https://kesbangpol.kepriprov.go.id

KEPUTUSAN GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
NOMOR 1212/KPTS-32/VII/2026

TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK PROVINSI KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2026

GUBERNUR KEPULAUAN RIAU,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menjamin hak masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, diperlukan sistem pengelolaan pengaduan yang efektif, transparan, dan akuntabel;

b. bahwa untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan terintegrasi, perlu dibentuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana disebutkan dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2026;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Keputusan Gubernur Kepulauan Riau;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4237);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran 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 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Tahun 2023 Nomor 6897);

5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025;

6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

8. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 39);

9. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 55);

10. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 50 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021 Nomor 774);

11. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2023 Nomor 909);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2026.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Gubernur ini.

KETIGA : Tugas Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU adalah sebagai berikut :

1. Menerima pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun melalui media elektronik.

2. Mengelola pengaduan melalui aplikasi SPAN-LAPOR dan kanal pengaduan lainnya.
3. Melakukan verifikasi dan validasi pengaduan.
4. Mendisposisikan pengaduan kepada unit kerja terkait.
5. Melakukan koordinasi penyelesaian pengaduan.
6. Memberikan tanggapan atas pengaduan masyarakat.
7. Melakukan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan.
8. Menyusun laporan pengelolaan pengaduan secara berkala.
9. Menjaga kerahasiaan data dan identitas pelapor sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

KEEMPAT : Tim Kerja sebagaimana di maksud dalam diktum KESATU berpedoman pada peraturan yang berlaku dan melaksanakan tugas dengan penuh tanggungjawab.

KELIMA : Dalam melaksanakan tugasnya Tim Kerja sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU bertanggung jawab kepada Gubernur Kepulauan Riau melalui Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kepulauan Riau.

KEENAM : Keputusan Gubernur ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tanjungpinang
pada tanggal 9 Juli 2026

a.n. GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,



DRS. MUHAMAD IKSAN, M.Si
Pembina Utama Madya
NIP 196905101994011004

Salinan : Keputusan ini disampaikan kepada yth :
1. Gubernur Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
2. Wakil Gubernur Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
3. Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
4. Inspektur Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
5. Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
6. Kepala Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
7. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang.

Petikan : Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lampiran : Keputusan Gubernur Kepulauan
Nomor : 1212/KPTS-32/VII/2026
Tanggal : 9 Juli 2026

TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK PROVINSI KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2026

NO	JABATAN DALAM TIM	NAMA
1.	Penanggung Jawab	Drs. Muhamad Iksan, M.Si
2.	Pengarah	Aludin Andi, S.E., M.M
3.	Ketua Tim	Fitria Ramadhani, S.H
4.	Sekretaris	Purwanto, S.E.,M.Ak
5.	Tim Koordinator Tindak Lanjut	
	- Bidang I	Yunus Yanuard, S.SiT.,M.AP
	- Bidang II	Ludi Harman, S.Sos., M.M
	- Bidang III	Hendrija, ST., M.Si
	- Bidang IV	Gideon Simanullang, SE., M.Ak
6.	Kelompok Kerja	
a.	Admin	
	- Admin SPAN Lapor	Bahrurrohim, S.T
	- Admin Website dan Sosial Media	Dhian Asmarawan
b.	Verifikator Pengaduan	
	- Sekretariat	Lia Yulistya, S.I.Kom
	- Idwasbang	Agung Prambudi, S.Sos
	- Poldagri	Fitson Romulo
	- Ketmi	Desy Hangrainy Puspita Sari, A.Md.Keb
	- Wasnas	Putri Restu Wahyuni
7.	Tim Monitoring dan Evaluasi	
	- Anggota	Azhar, SE
	- Anggota	Vivi Famela Anka, A.Md
	- Anggota	Aminah

a.n. GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,

Drs. MUHAMAD IKSAN, M.Si
Pembina Utama Madya
NIP 196905101994011004