PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau “Bandar Seri Kota Piring”
Gedung Wanita Raja Saleha Lantai 2 Jalan Sultan Mansyur Syah Pulau Dompak
TANJUNGPINANG
Pos-el: dpmptspkepri20@gmail.com Laman : https://dpmptsp.kepriprov.go.id

TATA CARA PENGADUAN PENYALAHGUNAAN WEWENANG ATAU PELANGGARAN OLEH PIHAK YANG MENDAPATKAN IZIN ATAU PERJANJIAN KERJA DARI BADAN PUBLIK

PPID Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau

A. Ketentuan Umum

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan apabila mengetahui atau mengalami dugaan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran yang dilakukan oleh pihak yang memperoleh izin dari Badan Publik atau pihak yang mempunyai perjanjian kerja dengan Badan Publik.
Pengaduan disampaikan melalui saluran resmi yang tersedia agar dapat diterima, dicatat, diverifikasi, dan ditindaklanjuti oleh pihak yang berwenang sesuai ketentuan yang berlaku.

B. Pihak yang Dapat Diadukan

- Pihak yang memperoleh izin dari Badan Publik dan diduga melakukan pelanggaran terhadap ketentuan izin atau peraturan yang berlaku.
- Penyedia barang/jasa, mitra kerja, pelaksana kegiatan, atau pihak lain yang mempunyai perjanjian kerja dengan Badan Publik.
- Pihak lain yang berdasarkan perjanjian, izin, atau hubungan kerja dengan Badan Publik mempunyai kewajiban tertentu kepada masyarakat atau Badan Publik.

C. Jenis Pengaduan

- Dugaan penyalahgunaan kewenangan atau fasilitas yang diberikan berdasarkan izin.
- Dugaan pelanggaran terhadap ketentuan atau persyaratan izin.
- Dugaan pelanggaran terhadap isi atau kewajiban dalam perjanjian kerja dengan Badan Publik.
- Tindakan yang merugikan masyarakat atau mengganggu pelayanan publik.
- Pelanggaran lain yang berkaitan dengan pelaksanaan izin atau perjanjian kerja dan menjadi kewenangan Badan Publik untuk ditindaklanjuti.

D. Tata Cara Penyampaian Pengaduan

1. Menyampaikan pengaduan
Pelapor menyampaikan pengaduan melalui kanal resmi pengaduan yang disediakan oleh Badan Publik/Perangkat Daerah.
2. Menjelaskan dugaan pelanggaran
Pelapor menyampaikan identitas pihak yang diadukan, waktu dan tempat kejadian, serta uraian kejadian secara jelas dan kronologis.
3. Melampirkan bukti pendukung
Apabila tersedia, pelapor dapat melampirkan dokumen, foto, tangkapan layar, surat, perjanjian, izin, atau bukti lain yang berkaitan dengan pengaduan.
4. Penerimaan dan pencatatan
Petugas/pengelola pengaduan menerima, mencatat, dan memberikan tanda terima atau nomor pengaduan apabila tersedia dalam sistem layanan.
5. Verifikasi dan telaah
Pengaduan diverifikasi untuk menilai kelengkapan informasi, kewenangan penanganan, serta kebutuhan tindak lanjut.
6. Tindak lanjut
Pengaduan yang menjadi kewenangan Badan Publik diteruskan kepada unit atau pejabat yang berwenang untuk dilakukan pemeriksaan dan tindak lanjut.
7. Penyampaian hasil
Perkembangan atau hasil penanganan disampaikan kepada pelapor sesuai mekanisme dan ketentuan layanan pengaduan yang berlaku.

E. Informasi yang Sebaiknya Disampaikan

- Nama dan kontak pelapor, sepanjang dipersyaratkan oleh kanal pengaduan.
- Nama pihak yang diadukan dan hubungan pihak tersebut dengan Badan Publik.
- Nomor dan/atau jenis izin atau perjanjian kerja, apabila diketahui.
- Uraian kejadian, waktu, tempat, serta dampak atau kerugian yang ditimbulkan.
- Bukti atau dokumen pendukung, apabila tersedia.

F. Penanganan Pengaduan

Pengaduan ditangani sesuai kewenangan Badan Publik dan ketentuan yang mengatur izin atau perjanjian yang bersangkutan. Apabila substansi pengaduan berada di luar kewenangan DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau, pengaduan dapat diteruskan atau diarahkan kepada instansi atau pihak yang berwenang sesuai ketentuan.

G. Pihak yang Bertanggung Jawab dan Dapat Dihubungi

Pihak/Unit	Tanggung Jawab	Kontak
Pengelola Pengaduan DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau	Menerima, mencatat, memverifikasi awal, dan meneruskan pengaduan sesuai kewenangan.	[Nama/Kontak]
Pejabat/Unit yang Berwenang	Memeriksa dan menindaklanjuti substansi pengaduan sesuai izin, perjanjian, dan kewenangan.	[Nama/Unit/Kontak]
Inspektorat Daerah Provinsi Kepulauan Riau	Melakukan pengawasan internal sesuai kewenangan apabila pengaduan memerlukan pemeriksaan pengawasan.	[Kontak Inspektorat]

H. Kanal Pengaduan

- Website/Portal Pengaduan : [diisi kanal resmi]
- SP4N-LAPOR! : [diisi kanal/link resmi]
- Email : [diisi email resmi]
- Telepon/WhatsApp : [diisi nomor resmi]
- Pengaduan Langsung : [diisi alamat layanan]

I. Alur Singkat Pengaduan

Pengaduan disampaikan → Diterima dan dicatat → Verifikasi/telaah → Diteruskan kepada pihak berwenang → Pemeriksaan/tindak lanjut → Penyampaian perkembangan/hasil kepada pelapor.

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
3. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur izin, perjanjian kerja, pengawasan, dan pelayanan publik sesuai jenis pengaduan.