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 PEJABAT PERANGKAT DAERAH PROVINSI

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

A. Ketentuan Umum

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan apabila mengetahui atau menduga adanya penyalahgunaan wewenang, pelanggaran, atau tindakan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilakukan oleh pejabat atau aparatur Perangkat Daerah Provinsi.
Pengaduan disampaikan melalui saluran pengaduan resmi yang tersedia agar dapat diterima, dicatat, diverifikasi, dan ditindaklanjuti oleh pihak yang berwenang.

B. Hal yang Dapat Diadukan

- Dugaan penyalahgunaan kewenangan dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat.
- Dugaan pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Tindakan atau perilaku pejabat/aparatur yang merugikan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Pelanggaran terhadap standar pelayanan atau prosedur yang berlaku.
- Tindakan lain yang diduga bertentangan dengan kewajiban, larangan, atau kode etik aparatur sesuai ketentuan yang berlaku.

C. Pihak yang Dapat Menyampaikan Pengaduan

Pengaduan dapat disampaikan oleh masyarakat, pengguna layanan, badan usaha, organisasi, atau pihak lain yang mengetahui dan/atau mengalami dugaan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran.

D. Tata Cara Penyampaian Pengaduan

1. Menyampaikan pengaduan
Pelapor menyampaikan pengaduan melalui kanal pengaduan resmi yang disediakan oleh Pemerintah Provinsi/Perangkat Daerah.
2. Menyampaikan identitas dan uraian kejadian
Pelapor menyampaikan identitas sesuai kebutuhan layanan serta menjelaskan secara jelas waktu, tempat, pihak yang diadukan, dan uraian dugaan pelanggaran.
3. Melampirkan bukti pendukung
Apabila tersedia, pelapor dapat melampirkan dokumen, foto, tangkapan layar, rekaman, atau bukti lain yang berkaitan dengan pengaduan.

4. Penerimaan dan pencatatan
Petugas/pengelola pengaduan menerima dan mencatat pengaduan serta memberikan tanda terima atau nomor pengaduan apabila sistem layanan menyediakan.
5. Verifikasi dan telaah
Pengaduan diverifikasi dan ditelaah untuk menentukan kelengkapan, kewenangan penanganan, dan tindak lanjut yang diperlukan.
6. Tindak lanjut
Pengaduan yang memenuhi ketentuan diteruskan kepada pejabat/unit yang berwenang untuk ditindaklanjuti sesuai ketentuan yang berlaku.
7. Penyampaian hasil
Hasil tindak lanjut atau perkembangan penanganan disampaikan kepada pelapor sesuai mekanisme dan ketentuan layanan pengaduan yang berlaku.

E. Persyaratan dan Informasi yang Sebaiknya Disampaikan

- Nama dan kontak pelapor, sepanjang dipersyaratkan oleh kanal pengaduan yang digunakan.
- Identitas pejabat/aparatur atau unit yang diadukan.
- Uraian kejadian atau dugaan pelanggaran secara jelas dan kronologis.
- Waktu dan tempat kejadian.
- Kerugian atau dampak yang ditimbulkan, apabila ada.
- Bukti atau dokumen pendukung, apabila tersedia.

F. Kerahasiaan Identitas Pelapor

Pengelolaan identitas dan informasi pelapor dilakukan sesuai dengan ketentuan mengenai pelayanan pengaduan, perlindungan data, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelapor dianjurkan memberikan informasi yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

G. Penanganan Pengaduan

Pengaduan ditangani sesuai kewenangan Perangkat Daerah. Apabila substansi pengaduan berada di luar kewenangan DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau, pengaduan dapat diteruskan atau diarahkan kepada instansi/unit yang berwenang sesuai ketentuan.

H. 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	Melakukan pemeriksaan dan tindak lanjut terhadap substansi pengaduan.	[Nama/Unit/Kontak]
Inspektorat Daerah Provinsi Kepulauan Riau	Menangani pengawasan dan pemeriksaan sesuai kewenangan apabila substansi pengaduan berkaitan dengan dugaan pelanggaran/penyalahgunaan wewenang yang menjadi kewenangan pengawasan internal.	[Kontak Inspektorat]

I. Kanal Pengaduan

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

J. Alur Singkat Pengaduan

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

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah.
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

5. Ketentuan peraturan perundang-undangan lain yang berkaitan dengan penyalahgunaan wewenang, pengawasan internal, dan pelayanan publik.