



GUBERNUR KEPULAUAN RIAU

PERATURAN GUBERNUR KEPULAUAN RIAU NOMOR 12 TAHUN 2022

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA ELEKTRONIK DI PROVINSI KEPULAUAN RIAU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

GUBERNUR KEPULAUAN RIAU,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, perlu melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara elektronik;
- b. bahwa ketentuan Pasal 1 ayat (2) huruf b Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara elektronik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara elektronik di Provinsi Kepulauan Riau;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara

Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);

4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
8. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
9. 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);

12. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 97, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6219);
18. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
20. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang

Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah(Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);

22. 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);
23. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau No 4 Tahun 2021 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 55);

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SECARA ELEKTRONIK DI PROVINSI KEPULAUAN RIAU.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Provinsi Kepulauan Riau.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.
3. Gubernur adalah Gubernur Kepulauan Riau.
4. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.
5. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah Provinsi Kepulauan Riau.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Pembina Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah pimpinan kementerian/Lembaga dan pemerintah daerah yang mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab pelayanan publik.
8. Penanggung Jawab Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penanggung Jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga dan/atau pejabat yang langsung ditunjuk oleh Pembina dalam pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik.

9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
10. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
11. Pengaduan Pelayanan Publik adalah pengaduan terhadap Pelayanan Publik yang isinya mengandung informasi atau adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan Pemerintah yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik yang selanjutnya disebut Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, pengklasifikasian, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan dalam rangka menjamin kepastian penyelesaian pengaduan masyarakat dalam memperoleh Pelayanan Publik secara elektronik.
13. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi Pelayanan Publik.
14. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara Pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
15. Admin Nasional adalah Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik nasional pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi untuk mengelola pengaduan nasional melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
16. Admin Instansi/Organisasi adalah Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang ditugaskan oleh Pembina/Penanggung Jawab untuk mengelola pengaduan Pelayanan Publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
17. Pejabat Penghubung adalah pimpinan/pegawai di lingkungan satuan kerja Penyelenggara yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.
18. Admin Unit Penyelenggara Pelayanan atau Admin UPP adalah pegawai di lingkungan satuan kerja Penyelenggara yang bertugas membantu peran Pejabat Penghubung dalam pendistribusian dan/atau penyelesaian pengaduan pada internal unit penyelenggara masing-masing.

19. Pelapor adalah individu atau kelompok orang yang menyampaikan pengaduan melalui media komunikasi elektronik.

BAB II MAKSUD, TUJUAN, DAN SASARAN

Bagian Kesatu Maksud dan Tujuan

Pasal 2

- (1) Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur pemerintah di Daerah dalam mengelola pengaduan masyarakat melalui sarana teknologi informasi.
- (2) Peraturan Gubernur ini bertujuan untuk menjamin terselenggaranya pelayanan masyarakat yang efektif, dan efisien serta dapat dipertanggungjawabkan.

Bagian Kedua Sasaran

Pasal 3

Sasaran pengelolaan pengaduan masyarakat adalah:

- a. terselesaikannya penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik secara tepat, cepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. terciptanya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat;
- c. terciptanya pemerintahan yang baik dan mendukung pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme dalam Pelayanan Publik; dan
- d. menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melaksanakan kontrol sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup pedoman ini meliputi:

- a. kelembagaan dan sumber daya manusia;
- b. kode etik;
- c. pembiayaan;
- d. mekanisme sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- e. pemantauan, pelaporan dan evaluasi;
- f. pembinaan dan pengawasan; dan
- g. keterhubungan/integrasi sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

BAB IV
KELEMBAGAAN DAN SUMBER DAYA MANUSIA

Bagian Kesatu
Kelembagaan

Pasal 5

- (1) Kelembagaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melekat pada fungsi struktur yang ada, terdiri dari:
 - a. Admin Instansi/Organisasi yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat Pemerintah Daerah; dan
 - b. Pejabat Penghubung yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada Perangkat Daerah.
- (2) Admin Instansi/Organisasi dan Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Gubernur.

Bagian Kedua
Sumber Daya Manusia

Pasal 6

- (1) Sumber daya manusia yang mengelola operasional SP4N-LAPOR!, terdiri dari Aparatur Sipil Negara sesuai ketentuan perundang-undangan.
- (2) Pengelolaan operasional SP4N-LAPOR! meliputi fungsi:
 - a. analisis pengaduan bertugas mengelola, memverifikasi, meneruskan laporan masyarakat dan memonitor tindak lanjut pengaduan.
 - b. analisis sistem bertugas memastikan proses pengintegrasian aplikasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan SP4N-LAPOR! dan memberikan masukan terhadap pengembangan SP4N-LAPOR!.
 - c. pengolahan data dan pelaporan bertugas untuk memantau dan mengolah data statistik dari SP4N-LAPOR! serta menyusun dan menyampaikan laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada pimpinan.
- (3) Admin Instansi/Organisasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a, terdiri dari:
 - a. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau;
 - b. Inspektorat Daerah Provinsi Kepulauan Riau; dan
 - c. Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau.
- (4) Admin Instansi/Organisasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a memiliki tugas sebagai berikut:
 - a. mengkoordinir penetapan Pejabat Penghubung pada Perangkat Daerah;
 - b. menyediakan *user id* atau akun SP4N-LAPOR! bagi Admin Instansi/Organisasi dan Pejabat Penghubung Perangkat Daerah;
 - c. memastikan seluruh sistem pengelolaan pengaduan pada Perangkat Daerah terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!;
 - d. menganalisa dan menelaah pengaduan yang masuk ke SP4N-LAPOR! dan mendistribusikan pengaduan ke Pejabat Penghubung pada Perangkat Daerah atau instansi terkait lainnya;

- e. melakukan pemantauan tindak lanjut pengaduan pada Perangkat Daerah yang telah di distribusikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - f. publikasi dan sosialisasi SP4N-LAPOR! ke Perangkat Daerah dan masyarakat;
 - g. melakukan koordinasi dengan kementerian/lembaga/pemerintah daerah terkait pengintegrasian dan efektivitas pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!.
- (5) Admin Instansi/Organisasi pada Inspektorat Provinsi Kepulauan Riau sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b memiliki tugas sebagai berikut:
- a. melakukan pengawasan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang telah didistribusikan pada Perangkat Daerah sesuai ketentuan yang berlaku;
 - b. membuat surat teguran kepada Perangkat Daerah yang tidak menindaklanjuti pengaduan sesuai ketentuan yang berlaku;
- (6) Admin Instansi/Organisasi pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c memiliki tugas melaporkan statistik pengelolaan pengaduan per triwulan, semesteran dan tahunan.
- (7) Tugas Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada pasal 5 ayat (1) huruf b, adalah:
- a. menginput seluruh pengaduan yang bersifat manual ke dalam sistem SP4N-LAPOR!; dan
 - b. mengkoordinasikan Pengelolaan Pengaduan yang diterima melalui Admin Instansi/Organisasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, meliputi:
 - 1. menyampaikan pengaduan yang diterima kepada pimpinan Perangkat Daerah;
 - 2. mengkoordinasikan pelaksanaan tindak lanjut dengan pejabat terkait sesuai disposisi pimpinan;
 - 3. menginput tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan pada sistem SP4N-LAPOR!;
 - 4. mengadmininstrasikan dokumen terkait dengan pengelolaan pengaduan;
 - 5. memberikan informasi yang dibutuhkan oleh Pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V KODE ETIK

Pasal 7

- (1) Kewajiban pengelola pengaduan SP4N-LAPOR!, meliputi:
- a. melaksanakan tugas dan tanggungjawab sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 ayat (4) dan ayat (5);
 - b. menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah ditentukan; dan
 - c. selama menjalankan tugas, semua jajaran pengelola pengaduan wajib menjaga, menyimpan dan merahasiakan informasi Pelapor, substansi

pengaduan dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- (2) Larangan pengelola pengaduan SP4N-LAPOR!, meliputi:
 - a. menghentikan proses pengaduan;
 - b. menyebarluaskan identitas Pelapor;
 - c. menyebarluaskan informasi dan dokumen terkait pengaduan kepada yang tidak berkepentingan; dan
 - d. memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian pengaduan.
- (3) Pimpinan instansi secara bertingkat dapat memberikan sanksi mulai dari teguran sampai dengan pemberhentian kepada pengelola pengaduan terhadap pelanggaran larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI PEMBIAYAAN

Pasal 8

Pembina wajib menjamin tersedianya anggaran untuk pembiayaan pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di instansi masing-masing yang terdiri dari pengembangan kapasitas sumber daya manusia pengelola, sosialisasi publik serta dukungan sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan.

BAB VII MEKANISME SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Bagian Kesatu Penerimaan Pengaduan

Pasal 9

Pengaduan yang dikelola melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dapat disampaikan melalui:

- a. tatap muka;
- b. surat atau *email*;
- c. *call center/hotline*;
- d. SMS;
- e. media sosial;
- f. *website*; dan/atau
- g. aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!.

Bagian Kedua Prosedur Pengelolaan Pengaduan

Pasal 10

Prinsip prosedur pengelolaan pengaduan harus bersifat responsif, objektif, adil, rahasia, dan akuntabel.

Pasal 11

- (1) Admin Instansi/Organisasi melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk:
 - a. memverifikasi pengaduan mulai dari identitas Pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;
 - b. merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku;
 - c. mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;
 - d. melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada Pelapor apabila diperlukan;
 - e. memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
 - f. menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada Pejabat Penghubung atau tidak;
 - g. apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap, Admin Instansi/Organisasi meneruskan pengaduan kepada Pejabat Penghubung di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - h. apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Admin Instansi/Organisasi;
 - i. pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;
 - j. apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin Instansi/Organisasi wajib meminta kelengkapan data kepada Pelapor;
 - k. pelapor yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan;
 - l. apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Admin Instansi/Organisasi meneruskan pengaduan kepada Admin Nasional.
 - m. pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh aparatur, Admin Instansi/Organisasi berkoordinasi dengan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah yang terhubung dengan SP4N-LAPOR! untuk ditindaklanjuti; dan
 - n. melakukan input pengaduan secara langsung baik berupa tatap muka, surat atau email, *call center/hotline*, SMS, media sosial, *website* dan aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan aplikasi SP4N-LAPOR! ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR!.
- (2) Standar operasional prosedur Admin Instansi/Organisasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Pasal 12

- (1) Pejabat Penghubung di setiap Penyelenggara memberikan telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan, dalam bentuk:

- a. memverifikasi pengaduan mulai dari identitas Pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima melalui Satuan Kerja Penyelenggara untuk disampaikan kedalam sistem SP4N-LAPOR!;
 - b. memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
 - c. memverifikasi kesesuaian kewenangan pengaduan yang diterima melalui Admin Instansi/Organisasi;
 - d. merespon pengaduan yang diterima sesuai dengan kewenangannya; dan
 - e. apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Pejabat Penghubung meneruskan pengaduan kepada Admin Instansi/Organisasi.
- (2) Standar operasional prosedur Admin Instansi/Organisasi Pejabat Penghubung Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Bagian Ketiga Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan

Pasal 13

Tindak lanjut penyelesaian pengaduan dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak pengaduan diterima oleh Pejabat Penghubung, yakni:

- a. permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif paling lambat diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
- b. pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan paling lambat diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
- c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan paling lambat diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.

Bagian Keempat Mekanisme, Tata Cara dan Pedoman Tindak Lanjut

Pasal 14

- (1) Tindak lanjut penyelesaian pengaduan mengacu pada mekanisme, tata cara dan pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik nasional.
- (2) Admin Instansi/Organisasi dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan diantaranya:
 - a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
 - b. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab;
 - c. melakukan evaluasi kinerja Pelayanan Publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
 - d. mengkoordinir pejabat penghubung pada setiap instansi terkait dalam menindaklanjuti pengaduan yang bersifat lintas instansi; dan

- e. tugas lain atas petunjuk pimpinan.
- (3) Pejabat Penghubung dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan diantaranya:
 - a. Pejabat Penghubung mengkomunikasikan pengaduan yang diterima dari Admin Instansi/Organisasi kepada pejabat berwenang di lingkungan instansi masing-masing untuk ditindaklanjuti;
 - b. memantau tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan;
 - c. berkoordinasi dengan Admin UPP dan/atau Aparat Pengawasan Intern Pemerintah dalam penyelesaian pengaduan apabila diperlukan;
 - d. memberikan informasi kepada Admin Instansi/Organisasi mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah-langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian;
 - e. memberikan respon awal dan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan; dan
 - f. tugas lain atas petunjuk pimpinan.

BAB VIII PEMANTAUAN, PELAPORAN DAN EVALUASI

Bagian Kesatu Pemantauan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Pasal 15

Pembina/Penanggung Jawab melalui Admin Instansi/Organisasi bertanggung jawab atas percepatan dan kualitas *output* penyelesaian pengaduan melalui langkah-langkah berikut:

- a. melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
- b. melakukan evaluasi kinerja Pelayanan Publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
- c. mengkoordinir Pejabat Penghubung pada masing-masing instansi terkait dalam menindaklanjuti pengaduan yang bersifat lintas instansi;
- d. menetapkan indikator dan target *output* kinerja pengelolaan pengaduan;
- e. melakukan pemantauan secara berkala atas penyelesaian pengaduan pada Organisasi Penyelenggara sejak pengaduan didisposisikan, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan untuk setiap substansi pengaduan, sebagai berikut:
 - 1. paling lambat 3 (tiga) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi;
 - 2. paling lambat 8 (delapan) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan; atau
 - 3. paling lambat 35 (tiga puluh lima) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan;
- f. apabila dalam jangka waktu tertentu setelah intervensi belum juga ada jawaban final atas penyelesaian pengaduan, Pejabat Penghubung

- menginformasikan kendala dan tindakan yang akan atau telah dilakukan kepada Pelapor untuk memenuhi target jangka waktu penyelesaian; dan
- g. Admin Instansi/Organisasi memberikan respon terhadap pengawasan berjenjang yang dilakukan oleh Admin Nasional.

Bagian Kedua Pelaporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Pasal 16

- (1) Admin Instansi/Organisasi membuat laporan secara berkala mengenai kinerja penyelesaian pengaduan berupa laporan statistik serta bentuk publikasi lainnya dalam sistem informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disampaikan kepada Penanggung Jawab;
- (2) Pelaporan kinerja penyelesaian pengaduan paling sedikit meliputi:
 - a. jumlah laporan masuk;
 - b. belum direspon;
 - c. belum diselesaikan; dan
 - d. rata-rata tindak lanjut penyelesaian pengaduan.

Bagian Ketiga Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Pasal 17

- (1) Penanggung Jawab melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan, sesuai materi pengaduan.
- (2) Evaluasi dilakukan secara berkala paling sedikit 6 (enam) bulan sekali.
- (3) Hasil evaluasi dipublikasikan pada sistem informasi Pelayanan Publik dan dapat diunduh oleh publik.
- (4) Hasil evaluasi dilaporkan kepada Pembina sebagai sarana pengambilan keputusan, penyempurnaan kebijakan dan perbaikan kualitas Pelayanan Publik.
- (5) Penanggung Jawab melakukan kompilasi praktik-praktik baik dan inovasi dalam penyelesaian pengaduan.

BAB IX PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Bagian Kesatu Pembinaan

Pasal 18

- (1) Pembinaan penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik meliputi:
 - a. pengaturan;
 - b. pengawasan;
 - c. bimbingan;
 - d. penilaian; dan
 - e. evaluasi yang dilakukan secara berjenjang.

- (2) Penanggung Jawab Pelayanan Publik mendorong terciptanya inovasi pengelolaan pengaduan dan pemanfaatan data pengaduan.
- (3) Hasil pembinaan pada tingkat Penyelenggara disampaikan Pembina kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui SP4N-LAPOR!.

Bagian Kedua Pengawasan

Pasal 19

- (1) Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Pembina Penyelenggara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- (2) Pembina memberikan apresiasi dan/atau sanksi dalam rangka pengelolaan dan tindaklanjut pengaduan di lingkungan masing-masing;
- (3) Hasil pengawasan disampaikan oleh Pembina kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan diumumkan kepada masyarakat.

BAB X

KETERHUBUNGAN/INTEGRASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 20

- (1) Setiap Perangkat Daerah yang tidak memiliki sistem pengelolaan pengaduan wajib terhubung dengan SP4N-LAPOR!;
- (2) Setiap Perangkat Daerah yang telah memiliki sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik wajib mengintegrasikan sistem tersebut dengan SP4N-LAPOR!;
- (3) Mekanisme Integrasi sebagaimana dimaksud, dilakukan proses sebagai berikut:
 - a. Penanggung Jawab memastikan tersedianya sistem pengelolaan pengaduan secara berjenjang di lingkungan Penyelenggara untuk diintegrasikan dengan SP4N-LAPOR!;
 - b. pengintegrasian dengan SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud dalam huruf a dilakukan oleh Penyelenggara dengan cara mengajukan permohonan pengintegrasian kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
 - c. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi memastikan tersedianya sumber daya manusia yang berfungsi menganalisis sistem dan melakukan *assessment* terhadap permohonan pengintegrasian aplikasi pengelolaan pengaduan;
 - d. hasil *assessment* berupa rekomendasi akan disampaikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi kepada Penyelenggara untuk melakukan proses pengintegrasian lebih lanjut;
 - e. Penyelenggara wajib memberikan jawaban atas rekomendasi yang telah dikirimkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja;

- f. sistem pengelolaan pengaduan yang telah terintegrasi dengan SP4N-LAPOR! wajib dilaporkan statusnya kepada Pembina sebagai salah satu indikator kinerja Pelayanan Publik.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 21

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

Ditetapkan di Tanjungpinang
pada tanggal 28 Januari 2022

GUBERNUR KEPULAUAN RIAU,

ANSAR AHMAD

Diundangkan di Tanjungpinang
pada tanggal 28 Januari 2022

PENJABAT SEKRETARIS DAERAH
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,



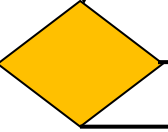


EKO SUMBARYADI

BERITA DAERAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU TAHUN 2022 NOMOR

LAMPIRAN I : PERATURAN GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
 NOMOR : 12 TAHUN 2022
 TANGGAL : 28 Januari 2022

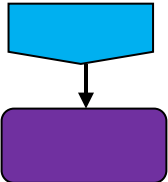
 <p>PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU</p>	Nomor SOP	:	
	Tanggal Pembuatan	:	2022
	Tanggal Revisi	:	-
	Tanggal Efektif	:	2022
	Disahkan Oleh	:	GUBERNUR KEPULAUAN RIAU ANSAR AHMAD
	Nama SOP	:	Admin Instansi/ Organisasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No 25 Tahun 2002 Tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah; 5. Undang-Undang No 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan; 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolan Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi Jabatan. 2. Mengetahui aturan dan regulasi terkait pengelolaan pengaduan masyarakat. 3. Memiliki kemampuan penggunaan perangkat Komputer <i>Ms. Office</i>, internet, alat komunikasi dan media sosial. 4. Memiliki kemampuan komunikasi aktif. 	



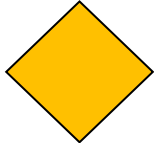
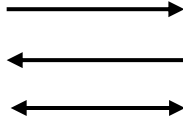

<p>Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;</p> <p>10. Peraturan Menteri PANRB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</p> <p>11. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau No 4 Tahun 2021 Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>12. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 75 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau;</p> <p>13. Peraturan Gubernur No 92 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.</p>	
<p>KETERKAITAN</p>	<p>PERALATAN / PERLENGKAPAN</p>
<p>SOP Pengarsipan SOP Pemanfaatan Data SOP Pengelolaan Keamanan Data dan Informasi SOP Pejabat Penghubung Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer dan Printer 3. Jaringan Internet 4. Alat Komunikasi 5. Alat Dokumentasi 6. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) 7. Pustaka
<p>PERINGATAN</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN</p>
<p>Apabila SOP Admin Koordinator Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Elektronik tidak dilaksanakan sesuai prosedur, maka akan terbentuk opini negatif terhadap kinerja Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.</p>	<p>Disimpan dalam bentuk <i>file</i> elektronik dan/atau <i>file</i> cetakan sebagai bukti kegiatan dan bahan referensi</p>

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		
		Pelapor	Admin Instansi/ Organisasi	Pejabat Penghubung	Pejabat Nasional	Persyaratan & Kelengkapan	Waktu	Output
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Menyampaikan laporan dari berbagai kanal pengaduan berupa tatap muka, surat atau email, <i>call center/hotline</i> , SMS, media sosial, <i>website</i> dan aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan aplikasi SP4N-LAPOR! ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR!.					Biodata Pelapor, memiliki akun LAPOR, email, alamat nomor telepon, identitas (Salah Satu)	1 Hari	Laporan
2.	Laporan diverifikasi oleh Admin Instansi/ Organisasi		  Y	Bukan kewenangan Provinsi  		Laporan yang telah tersampaikan Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja	Maks 3 Hari kerja, Laporan diberikan respon dan/atau diteruskan Pejabat Penghubung Jika data tidak lengkap, laporan diarsipkan	

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		
		Pelapor	Admin Instansi/ Organisasi	Pejabat Penghubung	Pejabat Nasional	Persyaratan & Kelengkapan	Waktu	Output
1	2	3	4	5	6	7	8	9
3.	Laporan diteruskan kepada Pejabat Penghubung					Laporan yang telah diteruskan ke Admin Koordinator	Maks. 5 hari kerja	Laporan Normatif yang diselesaikan
							Maks. 14 hari kerja	Tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan
							Maks. 60 hari kerja	Berkadar pengawasan dan/atau memerlukan pemeriksaan lapangan
4.	Admin Instansi/ organisasi memantau laporan yang telah diteruskan kepada admin penghubung					Laporan yang masuk ke Dashboard Admin Instansi/organisasi	10 Menit	Laporan yang ditindaklanjuti oleh Admin Penghubung
5.	Admin Instansi/organisasi memberikan laporan kepada Pembina						Maks. 7 hari kerja	Laporan triwulan, laporan semester, laporan tahunan



No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		
		Pelapor	Admin Instansi/ Organisasi	Pejabat Penghubung	Pejabat Nasional	Persyaratan & Kelengkapan	Waktu	Output
1	2	3	4	5	6	7	8	9
6.	Admin Instansi/organisasi menyiapkan laporan Pembina kepada Menteri					Laporan triwulan, laporan semester	Maks. 7 hari kerja	Laporan tahunan

KETERANGAN SIMBOL					
Nama Simbol	Kapsul/ Terminator	Kotak/ Process	Belah Ketupat/ Decision	Panah/ arrow	Segi lima/ off-page connector
Simbol					
Makna	Mulai/Berakhir	Proses/eksekusi	Pengambilan Keputusan	Arah Proses	Hubungan antar symbol yang berbeda halaman
Kebijakan					
Y : Ya			T : Tidak		






Ditetapkan di Tanjungpinang
pada tanggal 28 Januari 2022
GUBERNUR KEPULAUAN RIAU

ANSAR AHMAD

LAMPIRAN II : PERATURAN GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
 NOMOR : 12 TAHUN 2022
 TANGGAL : 28 Januari 2022

 <p>PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU</p>	Nomor SOP	:	
	Tanggal Pembuatan	:	2022
	Tanggal Revisi	:	-
	Tanggal Efektif	:	2022
	Disahkan Oleh	:	GUBERNUR KEPULAUAN RIAU ANSAR AHMAD
Nama SOP	:	Pejabat Penghubung Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik	
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No 25 Tahun 2002 Tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah; 5. Undang-Undang No 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan; 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi Jabatan 2. Mengetahui penggunaan perangkat Komputer <i>Ms. Office</i>, internet, alat komunikasi dan media sosial. 3. Mengetahui aturan dan regulasi terkait pengelolaan pengaduan masyarakat 4. Memiliki kemampuan komunikasi aktif 	

<p>Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;</p> <p>10. Peraturan Menteri PANRB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</p> <p>11. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau No 4 Tahun 2021 Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah;</p> <p>12. Peraturan Gubernur No 92 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah;</p> <p>13. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 75 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.</p>	
<p>KETERKAITAN</p>	<p>PERALATAN / PERLENGKAPAN</p>
<p>SOP Pengarsipan SOP Pemanfaatan Data SOP Pengelolaan Keamanan Data dan Informasi SOP Admin Instansi/Organisasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Elektronik</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor 2. Komputer dan Printer 3. Jaringan Internet 4. Alat Komunikasi 5. Alat Dokumentasi 6. Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) 7. Pustaka
<p>PERINGATAN</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN</p>
<p>Apabila SOP Pejabat Penghubung Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik tidak dilaksanakan sesuai prosedur, maka akan terbentuk opini negatif terhadap kinerja Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.</p>	<p>Disimpan dalam bentuk <i>file</i> elektronik dan/atau <i>file</i> cetakan sebagai bukti kegiatan dan bahan referensi</p>

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Pejabat Penghubung	Pejabat Administrator / Pengawas / Fungsional	Pimpinan OPD	Persyaratan & Kelengkapan	Waktu	Output
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Mengkomunikasikan pengaduan yang diterima dari Admin Instansi/Organisasi kepada pejabat berwenang di lingkungan instansi masing-masing untuk ditindaklanjuti				Laporan Pengaduan	10 menit	tindak lanjut pengaduan
2.	Memberikan respon awal terhadap laporan melalui aplikasi				Laporan yang telah terdisposisi	1 Hari	Laporan yang telah direspon awal
3.	Mencetak laporan dan menyerahkan kepada pimpinan OPD untuk disposisi				Laporan yang telah diberikan respon awal	5 Menit	Laporan yang dicetak dan diserahkan
4.	Mendisposisikan laporan ke pejabat Administrator/ Pengawas/ Fungsional sesuai kewenangannya			 	Laporan pada aplikasi yang telah dicetak	5 Menit	Laporan yang terdisposisi ke pejabat Administrator /Pengawas/ Fungsional yang berwenang

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Pejabat Penghubung	Pejabat Administrator / Pengawas / Fungsional	Pimpinan OPD	Persyaratan & Kelengkapan	Waktu	Output
1	2	3	4	5	6	7	8
5.	Menjawab laporan secara lisan/tertulis				Laporan terdisposisi pimpinan	Ringan (Maks.3 Hari Kerja), Sedang (Maks.10 Hari Kerja), Berat (Maks.30 Hari Kerja) Dilakukan Cek lapangan apabila diperlukan	Laporan yang telah mendapat jawaban
6.	Menyerahkan laporan yang telah dijawab kepada Pejabat Penghubung untuk diinput ke aplikasi				Laporan yang telah mendapat jawaban	10 Menit	Laporan yang telah mendapat jawaban
7.	Menginput jawaban dari pejabat berwenang ke dalam aplikasi dan melampirkan data dukung (jika ada)				Laporan yang diserahkan oleh Pejabat Penghubung	10 Menit	Jawaban Laporan diinput di aplikasi

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Pejabat Penghubung	Pejabat Administrator / Pengawas / Fungsional	Pimpinan OPD	Persyaratan & Kelengkapan	Waktu	Output
1	2	3	4	5	6	7	8
8.	Melakukan pengecekan apakah laporan yang telah dijawab mendapatkan tanggapan dari pelapor melewati aplikasi. Apabila ada tanggapan maka akan dikembalikan ke pejabat Administrator/ Pengawas/ Fungsional sesuai kewenangannya untuk dijawab, Apabila tidak ada tanggapan maka proses akan berlanjut.				Laporan yang telah mendapatkan jawaban dari instansi yang berwenang	Setiap hari selama 10 Hari Kerja sejak jawaban terakhir	Laporan yang telah dicek
9.	Menutup laporan melewati aplikasi				Laporan yang telah dicetak	5 Menit	Laporan Selesai

KETERANGAN SIMBOL					
Nama Simbol	Kapsul/ Terminator	Kotak/ Process	Belah Ketupat/ Decision	Panah/ arrow	Segi lima/ off-page connector
Simbol					

Makna	Mulai/Berakhir	Proses/eksekusi	Pengambilan Keputusan	Arah Proses	Hubungan antar symbol yang berbeda halaman
Kebijakan					
Y : Ya			T : Tidak		

Ditetapkan di Tanjungpinang
pada tanggal 28 Januari 2022
GUBERNUR KEPULAUAN RIAU

ANSAR AHMAD