



GUBERNUR KEPULAUAN RIAU

KEPUTUSAN GUBERNUR KEPULAUAN RIAU NOMOR 637 TAHUN 2025

TENTANG

TIM ADMIN INSTANSI/ORGANISASI DAN PEJABAT PENGHUBUNG SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT DI PROVINSI KEPULAUAN RIAU

GUBERNUR KEPULAUAN RIAU,

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu menetapkan Tim Admin Instansi/Organisasi dan Pejabat Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Provinsi Kepulauan Riau;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a 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 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. 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 Tahun 2015 Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
 6. 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);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6332);
 8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 9. 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);
 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1781);
 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499);
 12. 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);
 13. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 13 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik di Provinsi Kepulauan

Riau (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2022 Nomor 831);

14. 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 Admin Instansi/Organisasi dan Pejabat Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Provinsi Kepulauan Riau.

KEDUA : Tim Admin Instansi/Organisasi dan Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU disebutkan dalam Lampiran I dan Lampiran II Keputusan ini.

KETIGA : Tim Admin Instansi/Organisasi sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Pembina

- a. berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Provinsi Kepulauan Riau yang meliputi Organisasi, Sumber Daya Manusia dan anggaran yang memadai; dan
- b. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelola pengaduan pelayanan publik di Provinsi Kepulauan Riau;

2. Penanggung Jawab/Ketua

- a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan disatuan kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
- c. memimpin, mengoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

3. Anggota

- a. melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;

- b. merencanakan, mensikronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
 - d. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina penanggung jawab; dan
 - e. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh penanggung jawab/Ketua.
4. Pengelolaan Pengaduan
- a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR) di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
 - b. menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada organisasi penyelenggara/Satuan Kerja atau pejabat dilingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
 - c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara atau Organisasi Penyelenggara;
 - d. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
 - e. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelola pengaduan Nasional, SP4N-LAPOR, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai kewenangannya.

KEEMPAT : Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

- 1. Menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti.
- 2. Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan.
- 3. Menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja.
- 4. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja.

KELIMA : Dalam melaksanakan tugasnya Tim Admin Instansi/Organisasi dan Pejabat Penghubung sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU bertanggung jawab kepada Gubernur Kepulauan Riau.

KEENAM : Segala biaya yang timbul dengan ditetapkan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

KETUJUH : Dengan ditetapkannya Keputusan ini, maka Keputusan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 705 Tahun 2023 tentang Tim Admin Instansi/Organisasi dan Pejabat Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Provinsi Kepulauan Riau, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEDELAPAN : Keputusan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tanjungpinang
pada tanggal 23 Mei 2025

GUBERNUR KEPULAUAN RIAU,



Salinan : Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi di Jakarta;
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 Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang.

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

Lampiran I : Keputusan Gubernur Kepulauan Riau
Nomor : 637 TAHUN 2025
Tanggal : 23 Mei 2025

**TIM ADMIN INSTANSI/ORGANISASI
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
DI PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

NO.	NAMA/NIP.	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1.	Ansar Ahmad, S.E., M.M	Gubernur Kepulauan Riau	Pembina
2.	Drs. Adi Prihantara, M.M. NIP 196510091993101002	Sekretaris Daerah	Penanggung Jawab
3.	Hendri Kurniadi, S.STP, M.Si NIP 197711161996121001	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau	Ketua
4.	ST. Irmendas, S.E., Ak NIP 196507261994031001	Inspektur Daerah Provinsi Kepulauan Riau	Anggota Tim
5.	Hj.Syakyakirti, S.E., M.M., M.H., CGCAE NIP 197410222002122003	Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau	Anggota Tim
6.	Said Karwadi Noprian, S.E., M.M NIP 197711152002121007	Auditor Ahli Madya pada Inspektorat Daerah Provinsi Kepulauan Riau	Pengelola Pengaduan
7.	Yudi Firmansyah, S.T NIP 198007252006041016	PPUPD Ahli Madya pada Inspektorat Daerah Provinsi Kepulauan Riau	Pengelola Pengaduan
8.	Didi Madjdi, S.E NIP 197204262006041003	Kepala Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau	Pengelola Pengaduan
9.	Vetrosia Indria Putra, S.Hum NIP 197804062008031001	Pranata Humas Ahli Muda pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau	Pengelola Pengaduan
10.	Roslan, S.Si., M.Si NIP 197603142002121008	Kepala Bagian Tata Laksana pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau	Pengelola Pengaduan
11.	Hazirwan S.IP., M.Sc NIP 198105142005021004	Analisis Kebijakan Ahli Muda pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau	Pengelola Pengaduan

GUBERNUR KEPULAUAN RIAU,



ANSAR AHMAD

Lampiran II : Keputusan Gubernur Kepulauan Riau
 Nomor : 637 TAHUN 2025
 Tanggal : 23 MEI 2025

**PEJABAT PENGHUBUNG
 SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
 LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
 DI PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

NO	NAMA/NIP/JABATAN	INSTANSI
1.	Anjar Tamimy NIP 198104052005021 05 Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Muda	Dinas Pendidikan
2.	Rubaitul Halifah, S.Sos NIP 197707312010012007 Penelaah Teknis Kebijakan	Dinas Kepemudaan dan Olahraga
3.	Nelia Rofa NIP 198109212006042018 Pengadministrasi Perkantoran	Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan
4.	Andry Bernard Simamora, S.E NIP 198108042010011017 Analisis Kebijakan Ahli Muda	Dinas Perhubungan
5.	Omri Br Siahaan, S.Kom. NIP 198204302010012017 Penelaah Teknis Kebijakan	Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral
6.	Dewi Afianti, S.E., M.M NIP 198004132015032002 Pengembang Kewirausahaan Ahli Muda	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
7.	La Ode Ardian Tawolumewa, S.STP NIP 198008301998101004 Sekretaris	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil
8.	Muhammad Salman Al Farisi, S.STP. NIP 199308162015071002 Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Sosial
9.	Fahrurrazi, SKM NIP 198408312006041006 Administrasi Kesehatan Ahli Pertama	Dinas Kesehatan
10.	Mellin Syafitri, A.Md NIP 198507182011012007 Asisten Perpustakaan Mahir	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
11.	Five Kananda Fatria C, S.Kom. NIP 197706052006041024 Penata (III/c)	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan
12.	Muhammad Diva Permadi, S.I.Kom NIPPPK. 199807252023211002 Ahli Pertama Pranata Humas	Dinas Komunikasi dan Informatika
13.	Iskandar, S.E NIP 198509082010011014 Kasubag Umum dan Kepegawaian	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Kesehatan Hewan

14.	Nasiruddin, A.Md NIP 197604262010011005 Verifikator Keuangan	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Kesehatan Hewan
15.	Vonna Azhari, S.Pd NIP 198208142008032003 Kasi penerima pengaduan, penjangkauan dan identifikasi	Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
16.	Nurseha, S.Sos NIP 197312032003122008 Analisis Kebijakan Ahli Muda	Dinas Perindustrian dan Perdagangan
17.	Puspa Lingga Sari NIP 198506172010012028 Pengadministrasi Perkantoran	Dinas Kelautan dan Perikanan
18.	Agus Firmansyah, S.Kom NIP 198209302011011005 Instruktur Ahli Muda	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
19.	Dika Hardani, S.I.Kom NIP 198711292015031002 Penelaah Teknis Kebijakan	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
20.	Jian Amanda Juwita, S.IP NIP 198709172011012007 Penata Perizinan Ahli Muda	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
21.	Devid Frengky Putra Edi, SE NIP 198106202009041002 Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman
22.	Sueprizal, S.Kom NIP 197707042005021008 Analisis Data dan Informasi	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman
23.	Yusni Novi Riawati NIP 197811092009032002 Pengadministrasi Perkantoran	Dinas Kebudayaan
24.	Melani Ariska Mawati, S.IP NIP. 19840411205032001 Penelaah Teknis Kebijakan	Dinas Pariwisata
25.	Rachmat Suhatsyah Iqbal, MM.Par NIP 198110242010011011 Penelaah Teknis Kebijakan	Badan Penghubung Daerah
26.	Muhammad Naaji, S.Kom NIP 198012142011011003 Penelaah Teknis Kebijakan	Inspektorat Daerah
27.	Said Muhamad Fakhri, S.STP NIP 199409162017081003 Penelaah Teknis Kebijakan	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan
28.	Richandra, A.Md. NIP 198005162010011019 Pengolah Data dan Informasi	Badan Keuangan dan Aset Daerah
29.	Budi Andri, S.E NIP 198205132015031002 Analisis Tata Usaha	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

30.	Vika Tri Maysiska, S.IP NIP 199105052012062001 Penelaah Teknis Kebijakan	Badan Kepegawaian Daerah dan KORPRI
31.	Ira Realita Kalalo, S.E.,M.M NIP 197701072010012010 Kasubid Pengendalian Administrasi dan Operasional	Badan Pendapatan Daerah
32.	Deni Yuda Setiawan, S.Sos NIP 198906242022031002 Penyuluh Bencana pada Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan	Badan Penanggulangan Bencana Daerah
33.	Raden Guntur Adinugeraha, SH NIP 197903212010011010 Kepala Seksi Pengawasan dan Penindakan	Satuan polisi Pamong Praja dan Penanggulangan Kebakaran
34.	Nani Darmayanti, Amd NIPPPK 198411252025212003 Pengelola Layanan Operasional	Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib
35.	Iranti Sigrun T, S.ST NIP 197803212008032001 Penyuluh Kesehatan Masyarakat Ahli Muda	Rumah Sakit Jiwa dan Ketergantungan Obat Engku Haji Daud
36.	Ambar Dwi Handayani, S.Pd NIP 197705192010012008 Penata Tk.I (III/d)	Biro Organisasi
37.	Gia Ananta S.IP NIP 199908182021082003 Penelaah Teknis Kebijakan	Biro Umum
38.	Tengku Asradi Lingga, S.Kom NIP 198503252006041010 Pranata Komputer Ahli Pertama	Biro Perekonomian dan Pembangunan
39.	Nerifa Gusmawati, S.T.,M.T.I NIP 198208052008032002 Pranata Komputer Ahli Muda	Biro Pengadaan Barang dan Jasa
40.	Dewi, S.Sos NIP 197210082010012001 Penata Tk.I (III/d)	Biro Kesejahteraan Rakyat
41.	Rully Eka Wulandari, S.H NIP 19921231 022032015 Penelaah Teknis Kebijakan	Biro Hukum
42.	Muhammad Tabrani, S.Sos NIP 198805282011011004 Analisis Kebijakan Ahli Muda	Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah
43.	Ernawati, A.Md NIP 198010052015032001 Pranata Komputer Mahir	Biro Administrasi Pimpinan
44.	Adrian Lufti NIP 198311142010011015 Pengelola Kepegawaian	Badan Pengelola Perbatasan Daerah

45.	Heru Triwahono, S.E NIP 197904252010011017 Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia
46.	Jamaludin, A.Md NIP 197909072014061005 Pengelola Pemanfaatan Barang Milik Daerah	Sekretariat DPRD

GUBERNUR KEPULAUAN RIAU,

