



PEMERINTAH PROVINSI BANTEN

DINAS KETAHANAN PANGAN

Kawasan Pusat Pemerintahan Provinsi Banten (KP3B)
Jl. Syech Nawawi Al-Bantani, Palima Kota Serang-Banten, Telp./Fax (0254) 8480015
Laman <https://disketapang.bantenprov.go.id>, Pos-el disketapangbanten@gmail.com Kodepos 42171

TATA CARA PENGADUAN PENYALAHGUNAAN WEWENANG ATAU PELANGGARAN OLEH PEJABAT OPD PROVINSI

A. Pendahuluan

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, akuntabel, dan bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, masyarakat diberikan hak untuk menyampaikan pengaduan atas dugaan penyalahgunaan wewenang, pelanggaran disiplin, maladministrasi, maupun pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilakukan oleh pejabat atau pegawai pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi.

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk partisipasi publik dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan integritas aparatur pemerintah daerah.

B. Jenis Pengaduan

Pengaduan dapat disampaikan terhadap dugaan:

1. Penyalahgunaan wewenang jabatan;
2. Maladministrasi dalam pelayanan publik;
3. Pelanggaran disiplin pegawai;
4. Pungutan liar (pungli);
5. Tindakan korupsi, kolusi, dan nepotisme;
6. Penyimpangan prosedur administrasi;
7. Konflik kepentingan;
8. Penyalahgunaan aset daerah;
9. Pelanggaran kode etik ASN;
10. Pelayanan publik yang tidak sesuai standar.

C. Tata Cara Penyampaian Pengaduan

1. Penyampaian Pengaduan

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui:

- Datang langsung ke unit pengaduan/Inspektorat;
- Surat resmi;
- Email resmi pemerintah daerah;
- Website layanan pengaduan;
- SP4N-LAPOR!;
- Kotak pengaduan;
- Media layanan resmi lainnya.

2. Persyaratan Pengaduan

Pengaduan sekurang-kurangnya memuat:

a. Identitas Pelapor

- Nama lengkap;
- Alamat;
- Nomor kontak yang dapat dihubungi;
- Fotokopi identitas diri (apabila diperlukan).

b. Materi Pengaduan

- Nama pejabat/pegawai yang dilaporkan;
- Jabatan dan OPD terkait;
- Uraian kejadian;
- Waktu dan tempat kejadian;
- Bukti pendukung apabila tersedia.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

D. Mekanisme Penanganan Pengaduan

1. Penerimaan Pengaduan

Petugas layanan pengaduan menerima dan mencatat laporan yang masuk serta memberikan nomor registrasi pengaduan.

2. Verifikasi Administratif

Dilakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen dan kejelasan substansi pengaduan.

3. Telaah dan Klarifikasi

Instansi berwenang melakukan:

- Penelaahan laporan;
- Permintaan klarifikasi;
- Pengumpulan data dan informasi;
- Pemeriksaan lapangan apabila diperlukan.

4. Tindak Lanjut

Apabila ditemukan indikasi pelanggaran, dilakukan:

- Pemeriksaan internal;
- Pemeriksaan disiplin;
- Rekomendasi sanksi administratif;
- Pelimpahan kepada aparat penegak hukum apabila terdapat unsur pidana.

5. Penyampaian Hasil Penanganan

Pelapor dapat memperoleh informasi perkembangan atau hasil tindak lanjut pengaduan sesuai ketentuan yang berlaku.

E. Jangka Waktu Penanganan Pengaduan

No Tahapan	Waktu Penyelesaian
1 Registrasi pengaduan	Maksimal 1 hari kerja
2 Verifikasi administrasi	Maksimal 5 hari kerja
3 Telaah dan pemeriksaan awal	Maksimal 14 hari kerja
4 Tindak lanjut hasil pemeriksaan	Sesuai tingkat permasalahan
5 Penyampaian informasi tindak lanjut	Setelah proses pemeriksaan selesai

F. Pihak yang Bertanggung Jawab

1. Inspektorat Daerah Provinsi

Bertanggung jawab:

- Menangani pengaduan masyarakat;
- Melakukan pemeriksaan internal;
- Memberikan rekomendasi tindak lanjut.

2. Atasan Langsung Pejabat/Pegawai

Bertanggung jawab:

- Melakukan pembinaan dan pengawasan;
- Menindaklanjuti dugaan pelanggaran disiplin.

3. BKD/BKPSDM

Bertanggung jawab:

- Penanganan pelanggaran disiplin ASN;
- Proses administrasi kepegawaian terkait sanksi.

4. Aparat Penegak Hukum

Berwenang menangani dugaan tindak pidana sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

G. Perlindungan Pelapor

1. Identitas pelapor dijaga kerahasiaannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. Pelapor berhak memperoleh perlindungan dari intimidasi atau tekanan;
3. Pengaduan disampaikan dengan itikad baik dan dapat dipertanggungjawabkan.

H. Media Layanan Pengaduan

Pengaduan dapat disampaikan melalui:

- Desk layanan pengaduan;
 - Website resmi Pemerintah Provinsi;
 - Email resmi;
 - Telepon layanan;
 - SP4N-LAPOR!;
 - Media sosial resmi pemerintah daerah.
-

I. Penutup

Tata cara pengaduan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran oleh pejabat OPD Provinsi disusun sebagai pedoman bagi masyarakat dalam menyampaikan laporan secara tertib, jelas, dan bertanggung jawab. Dengan adanya mekanisme pengaduan yang transparan dan akuntabel, diharapkan tercipta penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersih, profesional, serta berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

Serang, 13 Januari 2026

Kepala



Dr.NASIR.,SP.,MBA.,MP
Pembina Tk.I/IV.b
NIP 197404102007011012