

PROSEDUR TATA CARA PENGADUAN PENYALAHGUNAAN WEWENANG / PELANGGARAN PEJABAT

DPMPTSP PROVINSI JAMBI

Masyarakat atau pihak yang dirugikan dapat menyampaikan pengaduan terkait dugaan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran oleh pejabat/petugas di lingkungan Badan Publik melalui beberapa saluran dan mekanisme resmi berikut:

A. Pengaduan Melalui Kanal Digital / Online

The screenshot shows the 'LAPOR!' website interface. The header includes the logo, navigation links 'TENTANG LAPOR!' and 'STATISTIK', and user options 'MASUK' and 'DAFTAR'. The main heading is 'Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat' with the subtitle 'Sampaikan laporan Anda langsung kepada instansi pemerintah berwenang'. The central form, titled 'Sampaikan Laporan Anda', allows users to select a report classification: 'PENGADUAN' (selected), 'ASPIRASI', or 'PERMINTAAN INFORMASI'. It includes a note about reporting standards and a help icon. The form fields are: 'Ketik Judul Laporan Anda *', 'Ketik Isi Laporan Anda *', 'Pilih Tanggal Kejadian *' (with a calendar icon), 'Ketik Lokasi Kejadian *' (with a dropdown arrow), and 'Ketik Instansi Tujuan' (with a dropdown arrow). A note indicates the reporting system has been updated to version 4.0. The final section includes 'Pilih Kategori Laporan Anda' (with a dropdown arrow), an 'Upload Lampiran' button, and radio buttons for 'Anonim' and 'Rahasia'. A red 'LAPOR!' button is at the bottom right.

1. Layanan Nasional (SP4N-LAPOR!):

- Mengakses portal resmi www.lapor.go.id atau mengirimkan SMS ke nomor 1708.
- Laporan Anda akan diteruskan secara terintegrasi kepada instansi yang berwenang untuk ditindaklanjuti.

2. Portal / Website Resmi DPMPTSP Provinsi Jambi:

- Kunjungi laman resmi pengaduan DPMPTSP Provinsi Jambi di dpmptsp.jambiprov.go.id/pengaduan.
- Mengisi e-formulir pengaduan dengan melampirkan:
 - Identitas pelapor (Nama, Nomor Kontak/Telepon, dan Email aktif).
 - Uraian pengaduan secara jelas dan rinci (kronologis kejadian: apa, siapa, di mana, dan kapan).
 - Bukti pendukung yang valid (dokumen, foto, tangkapan layar, atau rekaman jika ada).

B. Pengaduan Langsung (Datang ke Kantor)

1. Pemohon/Pelapor mendatangi Kantor DPMPTSP Provinsi Jambi (bagian Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan).
2. Mengisi formulir laporan pengaduan tertulis yang disediakan oleh petugas meja informasi/pengaduan.
3. Menyerahkan berkas laporan beserta bukti-bukti pendukung fisik kepada petugas penerima aduan untuk diregistrasi.

C. Pengaduan Melalui Surat Resmi / Email

- Mengirimkan surat pengaduan resmi bermeterai yang ditujukan kepada Kepala DPMPTSP Provinsi Jambi atau melalui email resmi instansi di dpmptsp@jambiprov.go.id.

Catatan Tindak Lanjut & Kerahasiaan:

- Setiap pengaduan yang masuk akan diverifikasi dan ditelaah oleh tim internal (Bidang Pengaduan / Inspektorat) untuk menentukan tingkat kebenaran serta langkah penyelesaiannya.
- Kerahasiaan identitas pelapor umumnya dilindungi apabila substansi aduan menyangkut pelanggaran atau penyalahgunaan wewenang aparatur.