



SOP

TATA CARA PENGADUAN

PENYALAHGUNAAN WEWENANG ATAU PELANGGARAN
OLEH PIHAK YANG MENDAPATKAN IZIN ATAU PERJANJIAN KERJA
DARI DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI JAMBI



TUJUAN

Memberikan pedoman yang jelas, transparan dan akuntabel bagi masyarakat, pelaku usaha, maupun pihak terkait dalam menyampaikan pengaduan atas dugaan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran yang dilakukan oleh pihak yang mendapatkan izin atau perjanjian kerja dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jambi.



DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.
4. Peraturan Gubernur Jambi yang terkait dengan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi Jambi.
5. Peraturan internal Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jambi.

DIAGRAM ALUR PENGADUAN



KANAL PENGADUAN



Datang Langsung

Ruang Layanan Pengaduan
Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Jambi
Jl. RM, Noor Admadibrata No. 8, Telanaipura,
Kota Jambi, Jambi 36122



Surat

Ditujukan kepada Kepala Dinas
Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Jambi



Email

pengaduan@disperindag.jambiprov.go.id



Telepon / WhatsApp

0811 742 117



Portal Pengaduan Online

<https://lapor.go.id>
atau <https://jambi.go.id/aspirasi>



PERSYARATAN PENGADUAN

1. Identitas pengadu (nama, alamat, nomor kontak).
2. Uraian dugaan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran.
3. Nama pihak yang diadukan (penerima izin atau perjanjian kerja).
4. Waktu, tempat dan kronologi kejadian.
5. Bukti pendukung (dokumen, foto, video, dll).



JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Pengaduan akan ditindaklanjuti dan diselesaikan paling lambat **14 (empat belas) hari kerja** sejak pengaduan dinyatakan lengkap.



PRINSIP PENANGANAN

- ✓ Mudah dan aksesibel
- ✓ Cepat dan tepat waktu
- ✓ Objektif dan tidak memihak
- ✓ Akuntabel
- ✓ Menjamin kerahasiaan identitas pengadu
- ✓ Sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan



INFORMASI LEBIH LANJUT

Bidang Sekretariat/Dan Unit Pengelola Pengaduan
Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Provinsi Jambi
Telp. (0741) 63138
Website: <https://disperindag.jambiprov.go.id>

*Jambi
Maju Bersama*

**"Pengaduan Anda,
untuk Tata Kelola yang Lebih Baik"**