PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
Jalan Pattimura No. 6 Telp. (0761) 22921 – 34685, Fax. (0761) 23191
PEKANBARU – 28131

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
PROVINSI RIAU
NOMOR : 067/DKP-SEKR/VIII/2022/ KA .3

TENTANG
KODE ETIK PELAYANAN PADA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI RIAU

Menimbang :

a. Bahwa dalam rangka terciptanya pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik,

b. Bahwa untuk mewujudkan pelayanan prima yang dapat terlaksana dengan efektif, efisien serta tertata dengan baik.

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau tentang Penetapan Kode Etik Pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau.

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor 61 Tahun 1958, tentang Penetapan Undang Undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat I Sumatra Barat, Jambi dan Riau(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1858 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);

2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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 5679);

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 4389);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5073);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman standar Pelayanan;

7. Peraturan Gubernur Riau Nomor 45 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Kelautan Dan Perikanan.

8. Peraturan Gubernur Riau Nomor 61 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintahan Provinsi Riau;

9. Peraturan Gubernur Riau Nomor 54 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Kelautan Dan Perikanan.

10. Peraturan Gubernur Riau Nomor 74 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Riau Nomor 73 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Kelautan Dan Perikanan.

11. Peraturan Gubernur Riau Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Tata Kelola Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau (Berita Daerah Riau Tahun 2021 nomor 61.

M E M U T U S K A N

Menetapkan :

KESATU : Kode Etik Pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau tentang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Kode Etik pelayanan sebagai mana dimaksud pada diktum kesatu, Penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sesuai azas penyelenggaraan pelayanan publik.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : Pekanbaru
Pada Tanggal : 11 Agustus 2022

KEPALA DINAS KELAUTAN DANPERIKANAN
PROVINSI RIAU

Ir. H. HERMAN, M. Si
Pembina Utama Madya
NIP 19630512 199303 1 006

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Riau
Nomor : 067/DKP-SEKR/VIII/2022/ 449.3
Tanggal : 31 Agustus 2022
Tentang : Kode Etik Pelayanan Pada Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Riau

A. **HAK DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA LAYANAN**

1. KEWAJIBAN

Penyelenggara Pelayanan Berkewajiban:

a. Senantiasa melaksanakan perbaikan dan peningkatan sikap aparatur Pemerintah Daerah dalam pelayanan publik didasarkan pada nilai-nilai kehidupan berbangsa dan bernegara yang mencakup :
   1). Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
   2). Mengakui dan menjunjung tinggi Pancasila sebagai ideologi bangsa dan Negara;
   3). Mengakui dan menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945;
   4). Taat pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Senantiasa memperhatikan sikap dalam pelaksanaan pelayanan publik mencakup :
   1. Sikap disiplin dalam pelaksanaan pelayann publik, dilakukan dengan cara hadir tepat waktu sesuai jam kerja, tertib berpakaian sesuai dengan ketentuan tata cara pakaian dinas, tertib berbicara dalam batas-batas etika dan moralitas serta tidak melanggar peraturan perundang-undangan;
   2. Sikap cepat dalam pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan jadwal waktu pelayanan publik yang sudah ditentukan;
   3. Sikap tegas dalam pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan publik;
   4. Sikap sopan dalam pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara tingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa pelayanan publik;
   5. Sikap ramah dan simpatik dalam pelaksanaan pelayanan publik pada unit kerja dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan publik;
   6. Sikap adil/tidak diskriminatif dalam pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan;
   7. Sikap terbuka dan jujur dalam pelaksaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan publik yanng jelas dan benar;
   8. Sikap loyal dalam pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atas dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelayanan publik;
   9. Sikap sabar dalam pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara manahan emosi manakala mendengar pernyataan dan melihat perilaku pengguna bahasa layanan publik yang menyinggung perasaan;
   10. Sikap kepatuhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara menyelesaiakan keseluruhan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur untuk memenuhi tingkat kepuasan par pengguna jasa layanan publik;
   11. Sikap teladan dalam pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada para pengguna jasa layanan publik;
   12. Sikap komunikatif dalam pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara berkominukasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan publik pada saat memberikan pelayanan publik;
   13. Sikap kreatif dalam pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan publik;
   14. Sikap bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan publik atas hasil pelaksanaan tugas dalam rangka pelayanan publik sesuai dengan ketentun yang berlaku;

15. Sikap objektif dalam pelaksanaan pelayanan publik, dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna layanan publik.

c. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memperhatikan hal-hal berikut :
1. Pastikan rambut dan tata rias wajah sesuai standar penampilan (tidak berlebihan).
2. Pastikan pemakaian seragam , aksesoris dan atribut sesuai dengan ketentuan.
3. Pastikan tanda pengenal pegawai sudah terpasang dan mudah terbaca oleh orang lain.
4. Meminta maaf bila terjadi intrupsi (fotokopi, bertanya kepada back office, dll)
5. Memproses berkas permohonanan secara cepat.
6. Pastikan kelengkapan data dan persyaratan administrasi.
7. Pastikan input data permohonan telah sesuai dengan aplikasi
8. Lakukan verivikasi dan konfirmasi ulang untuk keakuratan data pemohon.
9. Aktif mencari kebutuhan lainnya.
"Baik, ada yang bisa saya bantu lagi Bapak/Ibu?"
10. Pergunakan kata-kata yang sopan dan membuat masyarakat merasa dihormati,dihargai, dibantu, dicarikan solusi serta dilayani dengan serius.

2. HAK

Penyelenggara pelayanan memiliki hak :
a. Memberikan layanan tanpa di hambat atau ditekan pihak lain yang bukan tugasnya.
b. Mempunyai anggaran pembiyaan penyelenggaraan layanan.
c. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan.
d. Menolak permintaan masyarakat yang bertentangan dengan peraturan perundang undangan.

B. HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT

1. KEWAJIBAN

Masyarakat berkewajiban:
a. Mematuhi dan dan memenuhi ketentuan sebagaimana ditetapkan dalam Standar pelayanan.
b. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik.
c. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan.

2. HAK

Masyarakat berhak:
a. Mengetahui kebenaran isi Standar Pelayanan.
b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan.
c. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.
d. Mendapat advokasi, perlindungan, dan /atau pemenuhan pelayanan.
e. Memberitahukan kepada petugas untuk memperbaiki apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan
f. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak sesuai dengan Standar pelayanan.
g. Mengadukan petugas yang melakukan penyimpangan Standar Pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Ombudsman.
h. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Ditetapkan : Pekanbaru
Pada Tanggal : 41 Agustus 2022

KEPALA DINAS KELAUTAN DANPERIKANAN
PROVINSI RIAU

Ir. H. HERMAN, M. Si
Pembina Utama Madya
NIP.19630512 199303 1 006

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
Jalan Pattimura No. 6 Telp. (0761) 22921 – 34685, Fax. (0761) 23191
PEKANBARU – 28131

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
PROVINSI RIAU
NOMOR : 067/DKP-SEKR/VIII/2022/144.1

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI RIAU

Menimbang :

a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau.

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor 61 Tahun 1958, tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat I Sumatra Barat, Jambi dan Riau(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1858 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);

2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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 5679);

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 4389);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5073)

6. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5587);

7. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 2 Tahun 2014 tentang Organisasi Dinas Daerah Provinsi Riau (Lembaran Daerah Provinsi Riau Tahun 2014 Nomor 3);

8. Peraturan Gubernur Riau Nomor 45 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Kelautan Dan Perikanan.

9. Peraturan Gubernur Riau Nomor 84 Tahun 2019 tentang kedudukan Susunan Organisasi Tugas Dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau;

10. Peraturan Gubernur Riau Nomor 74 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Riau Nomor 73 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Kelautan Dan Perikanan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan dan Motto Pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau tentang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau meliputi Produk / jenis pelayanan penerbitan pertimbangan teknis :

a. Standar penerbitan sertifikasi cara budidaya ikan yang baik (CBIB).
b. Standar pelayanan laboratorium penerapan mutu hasil perikanan
c. Standar pelayanan penjualan es balok
d. Standar pelayanan teknis magang perikananan.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : Pekanbaru
Pada tanggal : 31 Agustus 2022

KEPALA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
PROVINSI RIAU

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN

H. Ir. HERMAN, M.Si
Pembina Utama Madya
NIP. 19630512 199303 1 006

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
Jalan Pattimura No. 6 Telp. (0761) 22921 – 34685, Fax. (0761) 23191
PEKANBARU – 28131

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
PROVINSI RIAU
NOMOR : 067/DKP-SEKR/VIII/2022/ AA.2

TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI RIAU

Menimbang :

a. Bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan berdasarkan azas responsif, akuntabel dan berkesinambungan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau tentang pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor 61 Tahun 1958, tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tingkat I Sumatra Barat, Jambi dan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1858 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);
2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah 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 5679);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 4389);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5073)
6. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 2 Tahun 2014 tentang Organisasi Dinas Daerah Provinsi Riau (Lembaran Daerah Provinsi Riau Tahun 2014 Nomor 3);
7. Peraturan Gubernur Riau Nomor 45 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Kelautan Dan Perikanan.
8. Peraturan Gubernur Riau Nomor 84 Tahun 2019 tentang kedudukan Susunan Organisasi Tugas Dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau;

9. Peraturan Gubernur Riau Nomor 74 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Riau Nomor 73 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Kelautan Dan Perikanan.

10. Peraturan Gubernur Riau Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Tata Kelola Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau (Berita Daerah Riau Tahun 2021 nomor 61.

M E M U T U S K A N

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU meliputi :

a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan
b. Tim Pengelola Pengaduan
c. Tata cara/alur Penanganan Pengaduan

KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Tim Pengelolaan Pengaduan dan Tata cara / alur pengaduan sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA huruf a,b dan c tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : Pekanbaru
Pada Tanggal 22 Agustus 2022

KEPALA DINAS KELAUTAN DANPERIKANAN
PROVINSI RIAU

PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN

Ir. H. HERMAN, M. Si
Pembina Utama Madya
NIP.19630512 199303 1 006

I. Prosedur Pengelolaan Pengaduan

a. Pelapor dapat menyampaikan laporan/pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada TIM Pengelola Pengaduan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau.

b. Pengaduan dapat dilakukan melalui:

- Tatap muka secara langsung dengan Tim Pengelola Pengaduan yang telah ditunjuk oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau.
- Tertulis, yang dapat disampaikan ke kotak pengaduan yang telah di siapkan di Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau atau melalui surat yang dialamatkan ke Jalan Patimura Nomor 6 Pekanbaru, 28131
- Telepon / Fax : (0761) 22921 / (0761) 23921
- HP / WA : 0821 6930 3837
- Website : http://dkp.riau.go.id
- Email : dkpriau@gmail.com
- SP4N LAPOR : DKP Riau

2. Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM
1.	Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau	Penanggung Jawab
2.	Sekretaris Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Riau	Ketua
3.	Kepala Bidang Pengolahan dan Pemasaran Hasil Kelautan dan Perikanan	Anggota
4.	Kepala Bidang Perikanan Tangkap	Anggota
5.	Kepala UPT Pengendalian Sumberdaya Kelautan dan Perikanan Wilayah III	Anggota
6.	Kepala UPT Pengendalian Sumberdaya Kelautan dan Perikanan Wilayah II	Anggota
7.	Kepala UPT Pengendalian Sumberdaya Kelautan dan Perikanan Wilayah I	Anggota
8.	Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Umum	Sekretaris
9.	Sob-Koordinator Konservasi dan Rahabilitasi Ekosistem Bidang Kelautan dan Pengawasan	Anggota
10.	Pengelola Produksi Perikanan Tangkap Ahli Muda	Anggota
11.	Sub-Koordinator Produksi dan Usaha Budidaya Bidang Perikanan Budidaya	Anggota
12.	Kepala Seksi Penerapan Mutu Hasil Perikanan	Anggota
13.	Kepala Bidang Perikanan Budidaya	Koordinator Penelaah Aduan
14.	Kepala UPT Penerapan Mutu Hasil Perikanan	Anggota
15.	Kepala UPT Budidaya Perikanan	Anggota
16.	Kepala UPT. Pelabuhan Perikanan	Anggota
17.	Sub-Koordinator Kenelayanan Bidang Perikanan Tangkap	Anggota
18.	Kepala Bidang Kelautan dan Pengawasan	Koordinator Akurasi Informasi
19.	Sub-Koordinator Pengembangan Kawasan Budidaya Bidang Perikanan Budidaya	Anggota
20.	Sub-Koordinator Pakan dan Kesehatan Bidang Perikanan Budidaya	Anggota

21.	Sub-Koordinator Pengawasan Sumberdaya Perikanan Bidang Kelautan dan Pengawasan	Anggota
22.	Kepala Seksi Teknis Pembudidayaan Perikanan	Anggota
23.	Tenaga IT	Erli Valisma
24.	Tenaga IT	Sofia
25.	Admin	Deni Susanti
26.	Admin	Yarni Susanti, SE
27.	Dokumentasi	Hendra
28	Dokumentasi	Edo

3. Tata cara / alur pengaduan

- Pelapor
  - Identitas pelapor/pengadu harus jelas
  - Informasi penagduan harus valid dan tidak bertele-tele.
- Semua Pengaduan diterima oleh Tim pengelola pengaduan.
- Admin yang bertugas mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media telepon fax, website dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Aduan.
- Tim Penelaah aduan berkoordinasi dengan tim Akurasi informasi mengenai pengaduan dan pencarian informasi yang valid.
- Seluruh Tim Pengelola Pengaduan melakukan rapat atau pembahasan mengenai pengaduan ((jika diperlukan).
- Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu atau pihak terkait.
- Tim Pengelola Pengaduan akan mendokumentasikan, menyusun laporan dan memberikan hasil pembahasan solusi pengaduan kepada Pimpinan sebagai bahan pertanggung jawaban.

Ditetapkan : Pekanbaru
Pada Tanggal : 4 Agustus 2022

KEPALA DINAS KELAUTAN DANPERIKANAN
PROVINSI RIAU

Ir. H. HERMAN, M. Si
Pembina Utama Madya
NIP.19630512 199303 1 006