



DINAS PEKERJAAN UMUM PENATAAN RUANG DAN PERTANAHAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU



SAMPAIKAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ANDA MELALUI LAPOR!

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat



www.lapor.go.id



Website :
www.lapor.go.id



SMS :
1708



Application :
SP4N LAPOR!
(Play Store & App Store)

Untuk Pelayanan Dinas PUPP yang Transparan dan Akuntabel !



E-mail :
dpupp@kepriprov.go.id



Website :
<https://pupp.kepriprov.go.id/>



Instagram :
[dinaspuppkepri](https://www.instagram.com/dinaspuppkepri)



BAGAN ALUR PENGADUAN PENYALAHGUNAAN WEWENANG / PELANGGARAN DINAS PUPP - PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Transparansi . Akuntabilitas , Integritas . Pelayanan Publik

KANAL PENGADUAN



1. SP4N-LAPOR!

Sistem Pengelolaan Pengaduan
Pelayanan Publik Nasional

lapor.go.id



2. KONTAK GUBERNUR KEPRI

Layanan pengaduan, aspirasi,
kritik saran kepada Pemerintah
Provinsi Kepulauan Riau

WhatsApp: 0821-7100-6560 (PPID Gubernur Kepri)



3. PENGADUAN LANGSUNG KE DINAS DINAS PUPP PROV. KEPRI

Datang langsung ke kantor Dinas
PUPP Prov. Kepri atau melalui
kontak yang tersedia

(0771) 4575022 | dpupp@kepriprov.go.id

ALUR PENANGANAN PENGADUAN

1



Masyarakat Menyampaikan Pengaduan

Pengaduan disampaikan
melalui kanal yang
tersedia (SP4N-LAPOR!
Kontak Gubernur Kepri,
atau langsung ke Kantor
Dinas PUPP Prov. Kepri

2



Pengaduan Diterima & Dicatat

Petugas menerima,
mencatat dan
memberikan nomor
registrasi pengaduan
(jika melalui sistem).
Pengaduan direkam
dan di dokumentasikan

3



Verifikasi Awal

Dilakukan pemeriksaan
awal untuk menilai
kelengkapan data dan
substansi pengaduan

4



Klarifikasi

Jika diperlukan,
dilakukan klarifikasi
kepada pelapor dan/
atau pihak terkait
untuk memperjelas
informasi

5



Penentuan Kewenangan

Menentukan apakah
pengaduan menjadi
kewenangan Dinas
PUPP/Pemerintah
Provinsi Kepri atau
perlu di teruskan ke
instansi lain yang
berwenang

6



Tindak Lanjut Penanganan

Pengaduan diteruskan
kepada unit/pejabat
yang berwenang
untuk dilakukan
pemeriksaan dan
penanganan sesuai
ketentuan

7



Hasil Penanganan

Unit/Pejabat yang
berwenang
menyelesaikan
penanganan dan
mendokumentasikan
hasilnya.

8



Penyampaian Tanggapan

Hasil penanganan/
tanggapan
disampaikan
kepada pelapor sesuai
ketentuan dan batasan
informasi yang dapat
di berikan

SELESAI



Pengaduan dinyatakan selesai setelah
tindak lanjut dilaksanakan dan informasi
hasil disampaikan kepada pelapor

Persyaratan Pengaduan

- . Identitas pelapor (nama, kontak)
- . Uraian kejadian (apa, siapa, kapan, dimana, bagaimana)
- . Bukti pendukung (jika ada)
- . harapan / tindak lanjut yang diharapkan

Komitmen Kami

Dinas PUPP Prov. Kepri berkomitmen untuk menerima, memproses, dan menindaklanjuti setiap pengaduan secara profesional, transparan, akuntabel, dan menjaga kerahasiaan identitas pelapor sesuai ketentuan yang berlaku

Laporkan dugaan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran demi terwujudnya pemerintah yang bersih dan pelayanan publik yang berkualitas