PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

PPID
Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Kepulauan Riau

Transparan Informatif Melayani



SOP

TATA CARA PENGADUAN PENYALAHGUNAAN WEWENANG

DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Dari Kepri untuk Indonesia Maju

"Keterbukaan Membangun Kepercayaan"

1 Menyampaikan Pengaduan



Pelapor menyampaikan pengaduan dugaan penyalahgunaan wewenang secara langsung, tertulis, melalui website, email, atau media pengaduan lain yang tersedia.

2 Melengkapi Data dan Dokumen



Pelapor melengkapi identitas diri dan informasi pengaduan secara jelas, disertai bukti pendukung (jika ada), seperti dokumen, foto, atau rekaman yang relevan.

3 Penerimaan dan Pencatatan Pengaduan



Petugas menerima dan mencatat pengaduan dalam register pengaduan, serta memberikan tanda bukti penerimaan kepada pelapor.

4 Verifikasi Awal



PPID melakukan verifikasi awal terhadap kelengkapan data dan menelaah substansi aduan untuk menentukan tindak lanjut.

5 Koordinasi dan Tindak Lanjut



Pengaduan yang memenuhi syarat diteruskan kepada pihak berwenang (Inspektorat, Tim Pengawasan Internal, atau pejabat yang ditunjuk) untuk dilakukan pemeriksaan lebih lanjut.

6 Proses Pemeriksaan



Pihak berwenang melakukan pemeriksaan terhadap materi pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7 Penyampaian Hasil Penanganan



Hasil penanganan pengaduan disampaikan kepada pelapor secara tertulis atau melalui media yang disepakati.

8 Pemantauan dan Evaluasi



PPID melakukan pemantauan atas tindak lanjut pengaduan untuk memastikan penyelesaian sesuai ketentuan dan melakukan evaluasi secara berkala.

Jangka Waktu Penyelesaian

Pengaduan akan ditindaklanjuti paling lambat **14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima** dan dapat diperpanjang sesuai dengan kebutuhan pegeriksaan.

Saluran Pengaduan

Datang Langsung
Meja Layanan Pengaduan
Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Kepulauan Riau
Jl. H. Muhammad Sani, Pulau Dompak
Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau

Website
https://www.disperkim.kepriprov.go.id/

Email
disperkim.prov@gmail.com

Surat
Ditujukan kepada Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Kepulauan Riau

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
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 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan perundang-undangan terkait pengaduan masyarakat dan pengawasan internal pemerintah.

Rumah Kita Masa Depan Kita Kepulauan Riau

TERBUKA | PARTISIPATIF | PROFESIONAL | BERINTEGRITAS