



ALUR PENGADUAN MASYARAKAT

BPK PERWAKILAN PROVINSI BENGKULU



- Media PIK**
- Datang Langsung
 - Email
 - Website
 - Surat
 - Kotak saran dan aduan/ Whistleblowing system

PENGADU/PELAPOR

• Via Media PIK

Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK)

• Menyerahkan Berkas Persyaratan Pengaduan

Persyaratan :

- ∞ WNI
- ∞ Identitas Diri (KTP/ID Card/SIM)
- ∞ Berkas/ dokumen pendukung atas pengaduan yang disampaikan
- ∞ Mengisi Formulir pengaduan masyarakat

• Pemberitahuan untuk melengkapi dokumen atau pemberitahuan tidak dapat dilanjutkan

Meja Layanan Informasi

• Memverifikasi Berkas Pengaduan (bukti dan identitas pelapor)

- ∞ Mencatat data pengaduan
- ∞ Memproses Pelaporan Pengaduan
- ∞ Meneruskan Kepada Unit Kerja Melalui PPID

Klarifikasi

• Berkas Pengaduan tidak lengkap

Berkas Pengaduan

• Pengaduan Lengkap

Petugas PIK

• Pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti

• Pengaduan dapat ditindaklanjuti

SURAT PEMBERITAHUAN

• Surat pemberitahuan tidak dapat ditindaklanjuti

PPID

Menganalisis Pengaduan

• Pengaduan diproses/ ditindaklanjuti

- ∞ sebagai bahan informasi
- ∞ sebagai bahan pemeriksaan dan tindak lanjut

Selesai

UNIT KERJA

Disposisi PPID