



PENGADUAN

PELAYANAN PENGADUAN

**1**
10 MENIT**MASYARAKAT MENYAMPAIKAN
PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN****PETUGAS MENERIMA PENGADUAN****2**
10 MENIT**3**
1 HARI**PEMERIKSAAN KELENGKAPAN BERKAS
LAPORAN PENGADUAN****TIDAK LENGKAP****VERIFIKASI / KLARIFIKASI /
INVESTIGASI PENGADUAN****4**
5 HARI**5**
1 HARI**PENYAMPAIAN KEPADA
KEPALA BALAI****PENYAMPAIAN
KEPADA PELAPOR****6**
1 HARI

- Laporan pengaduan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pelapor menerima layanan;
- Secara langsung dilakukan dengan mendatangi kantor BRMP Aceh;
- Secara tidak langsung dilakukan dengan mengirimkan laporan/pengaduan melalui alamat e-mail, website, dan Whatsapp;
- Pelapor mengisi form pengaduan pada konter pelayanan atau fitur pengaduan, dengan menyertakan identitas seperti KTP/SIM yang berlaku;
- Petugas penerima pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas laporan pengaduan dan disampaikan kepada pimpinan;
- Untuk berkas laporan pengaduan yang lengkap, akan dilakukan upaya verifikasi/klarifikasi/investigasi pengaduan hingga proses dihasilkannya tindak lanjut pengaduan dan disampaikan kepada pelapor paling lama 60 (enam puluh) hari jika berkas pengaduan dinyatakan lengkap;
- Namun apabila berkas laporan pengaduan tidak lengkap maka proses pengaduan tidak dilanjutkan.