

# PROSEDUR PENGADUAN

Unit Layanan Terpadu, Politeknik Negeri Semarang.

1. Layanan pengaduan di **Politeknik Negeri Semarang** dikelola secara terpadu pada Unit Layanan Terpadu (ULT).
2. Laporan pengaduan ke **ULT Polines**, dapat disampaikan secara langsung datang ke ULT maupun tidak langsung melalui telepon, email, surat, dan laman <https://main.polines.ac.id/id/unit-layanan-terpadu>. Adapun formulir Laporan pengaduan dapat diisi melalui laman informasi ini.
3. Untuk pelapor pengaduan yang datang langsung ke ULT **harus mendaftarkan diri** kepada petugas yang memberikan nomor antrian.
4. **Petugas ULT** memberikan nomor antrian dan formulir data pengunjung untuk di isi dan mengarahkan untuk menuju tempat duduk tunggu yang sudah ditentukan sesuai dengan loket layanan yang diminta.
5. **Petugas loket** memanggil nomor urut antrian pengunjung sesuai dengan layanan yang diminta sebanyak tiga kali dan jika tidak datang akan dilanjutkan pemanggilan ke nomor berikutnya dan akan dipanggil kembali setelah yang bersangkutan melapor ke petugas loket dengan meloncat tiga nomor antrian. Apabila terjadi alat komunikasi elektronik tidak berfungsi maka petugas ULT memanggil pemohon secara manual.
6. **Pengunjung** menuju loket layanan dan menyerahkan nomor antrian dan formulir data pengunjung yang sudah di isi lengkap.
7. **Pelapor** harus menyampaikan laporan secara tertulis yang menyertakan:
  - a. Formulir Pengaduan yang telah diisi lengkap;
  - b. **Identitas diri** pelapor yang sah dan masih berlaku (KTP/SIM);
  - c. Tempat dan waktu kejadian pelanggaran;
  - d. Bentuk pelanggaran yang terjadi;
  - e. Identitas pelaku pelanggaran;
  - f. Bukti fisik pelanggaran;
8. **Laporan atau pengaduan** tersebut ditelaah dan diklasifikasikan oleh petugas melalui tahapan sebagai berikut:
  - a. Identifikasi masalah;
  - b. Pemeriksaan substansi pengaduan;
  - c. Klarifikasi;
  - d. Evaluasi bukti; dan
  - e. Seleksi.
9. **Laporan atau pengaduan** yang telah memenuhi persyaratan, akan ditindaklanjuti ke **unit kerja terkait** sesuai dengan jenis laporan dan pengaduannya.
10. **Unit kerja** akan memproses dan melakukan investigasi lebih lanjut atas laporan dan pengaduan tersebut.
11. Berdasarkan [Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013](#) tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, jangka waktu penyelesaian pengaduan paling lambat 60 hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
12. **Identitas pelapor** atau pengadu dijamin kerahasiaannya sesuai ketentuan perundang-undangan.
13. Pelapor atau pengadu **tidak di pungut biaya**, namun jika ada dokumen yang harus di foto copy dan penggandaan CD dibebankan kepada pelapor atau pengadu.