

**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
POLITEKNIK NEGERI BATAM**

	PELAPOR	PETUGAS PENGADUAN MASYARAKAT	UNIT TERKAIT	MANAJEMEN	TIM INVESTIGASI
<p>Pelapor membuat akun melalui website <a href="https://:lapor.polibatam.ac.id">https://:lapor.polibatam.ac.id</a> (contoh) dg mengisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nama Lengkap</li> <li>2. Alamat E-Mail</li> <li>3. No HP</li> </ol> <p>Pelapor menyampaikan aduannya dengan isi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Judul Aduan</li> <li>2. Isi Aduan</li> <li>3. Tanggal Kejadian</li> <li>4. Lokasi Kejadian</li> <li>5. Unit yang dimaksud (akan diberikan penjelasan bidang apa saja yang dilayani oleh unit terkait)</li> <li>6. Lampiran (<i>attachment</i>)</li> </ol>					
<p>Petugas Pengaduan Masyarakat memilah Aduan yang masuk apakah aduan akan ditolak atau diterima.</p>					
<p>Jika ditolak Petugas Pengaduan Masyarakat mengisi alasan penolakan. Jika diterima, apakah aduan memerlukan balasan atau Investigasi.</p>					
<p>Jika aduan memerlukan balasan maka akan diteruskan ke Unit Terkait, Jika aduan memerlukan Investigasi maka akan diajukan ke Manajemen.</p>					
<p>Unit yang dituju memberikan balasan secara formal terkait dengan aduan yang masuk paling lambat 5 hari kerja setelah aduan diterima</p>					
<p>Manajemen melakukan Verifikasi atas balasan yang dibuat oleh unit. Manajemen melakukan Verifikasi Aduan yang membutuhkan penanganan oleh Tim Investigasi sebelum dilakukan penanganan lebih lanjut oleh Tim Investigasi.</p>					
<p>Jika hasil balasan dari unit atau hasil Investigasi disetujui oleh Manajemen maka akan diteruskan ke Pelapor. Jika tidak disetujui maka akan dikirimkan kembali ke unit terkait untuk direvisi.</p>					
<p>Pelapor menerima balasan dari aduan yang diberikan</p>					
<p>Jika Pelapor puas maka Aduan dianggap selesai. Jika tidak puas dengan balasan yang diberikan, Pelapor dapat memberikan tanggapan atas balasan yang telah diberikan paling lambat 3 hari kerja. Jika dalam waktu 3 hari tidak ada tanggapan, maka dianggap aduan selesai.</p>					
<p>Petugas Pengaduan Masyarakat mengisi lembar monitoring.</p>					