

**LAPORAN HASIL MONITORING & EVALUASI
PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)
SEMESTER GANJIL TAHUN 2023**



polibatam

POLITEKNIK NEGERI BATAM

A. Latar Belakang

Salah satu wujud dari pelayanan publik yang berkualitas adalah dengan memberikan kebebasan kepada seluruh masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau pengaduannya apabila terdapat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang terjadi. Masyarakat tentunya mengharapkan pelayanan yang berkualitas dan mampu memenuhi setiap hak warga masyarakatnya dalam memperoleh pelayanan, sehingga berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 36 dan 37 dijelaskan bahwa organisasi penyelenggara pelayanan publik wajib menyelenggarakan pelayanan publik yang salah satunya harus memiliki pengelolaan pengaduan masyarakat.

Polibatam sebagai suatu Lembaga yang memberikan pelayanan publik menyediakan wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduannya melalui fitur Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) yang telah disediakan di <https://www.polibatam.ac.id/>. Untuk mendapatkan gambaran perihal kelancaran penyelesaian pengaduan masyarakat di lingkungan Polibatam, maka disusun laporan hasil monitoring dan evaluasi setiap triwulan atas kegiatan laporan pengaduan masyarakat.

B. Maksud dan Tujuan

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas) di Politeknik Negeri Batam dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Satuan kerja Politeknik Negeri Batam. Tujuan disediakan pelayanan pengaduan masyarakat adalah:

1. Untuk memastikan bahwa semua keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di Politeknik Negeri Batam dalam memberikan pelayanan pengaduan masyarakat (Dumas) dapat diketahui dan ditindaklanjuti sampai selesai.
2. Sebagai wahana aspirasi pelaksanaan pendidikan tinggi vokasi, baik yang berupa saran, harapan sekaligus pengaduan terhadap pelayanan yang telah diberikan, untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan dan perbaikan pelayanan.

C. Pelaksanaan Kegiatan, Media, dan Sarana

Kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat yang diterima secara langsung maupun tidak langsung akan ditindaklanjuti sesuai rekomendasi yang diberikan dan dilakukan tindak lanjut penanganannya. Seluruh kegiatan dilakukan secara sistematis dengan memberikan perlindungan terhadap pelapor dengan memperhatikan kerahasiaan dan tingkat profesionalisme pihak yang terlibat. Setiap pelapor berhak untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan ataupun tekanan namun tetap memperhatikan norma dan prosedur penyampaian pengaduan yang benar.

Media dan/atau Sarana Pengaduan yang digunakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Polibatam melalui Helpdesk Akademik, WA pelayanan dan Gform Pengaduan.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pelayanan Pengaduan Masyarakat (DUMAS) untuk semua kegiatan yang membutuhkan kejelasan terhadap suatu permasalahan yang ada pada Politeknik Negeri Batam dengan mengisi Helpdesk Akademik, WA pelayanan dan Gform Pengaduan.

E. Hasil Pengaduan Masyarakat

Rekapitulasi pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui Helpdesk Akademik dan WA Pelayanan pada periode Januari s.d April 2023 dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Rekapitulasi Konsultasi Masyarakat Melalui Helpdesk Akademik

No	Tgl, Bln, Th	Media Pengaduan	Jenis Konsultasi	Jumlah Konsultasi	Tindak Lanjut	Status
1	Januari sd April 2023	Helpdesk Akademik	Mahasiswa tidak dapat membuka akun email students	22	Malakukan reset email students mahasiswa yang bersangkutan dengan password "Mahasiswa123#"	Selesai
2	Januari sd April 2023	Helpdesk Akademik	Request pembuatan Email Students untuk keperluan SCM Globe	1	Membuat email students baru sesuai dengan permintaan	Selesai
3	Januari sd April 2023	Helpdesk Akademik	Penerimaan mahasiswa baru	3	Mengarahkan customer untuk mengunjungi web registrasi polibatam	Selesai
4	Januari sd April 2023	Helpdesk Akademik	Konfirmasi pembayaran dan daftar ulang Mahasiswa Ongoing	8	Pembayaran telah dibantu untuk dikonfirmasi ke admin, dan disarankan untuk segera melakukan pengambilan KRS	Selesai
5	Januari sd April 2023	Helpdesk Akademik	Nilai tidak muncul di SILAM	3	Jika sudah mengisi kuesioner dan nilai masih belum muncul, diarahkan untuk menghubungi dosen pengajarnya. Jika belum mengisi kuesioner, "tidak dapat melihat nilai" merupakan konsekuensi yang didapat.	Selesai
6	Januari sd April 2023	Helpdesk Akademik	Menu pada SILAM sedang diperbaiki	2	Diarahkan untuk dicoba keesokan harinya, jika ada hal yang mendesak (harus cetak KHS atau LKA, konfirmasi pembayaran, dll) diarahkan untuk mendatangi bagian akademik di pusat informasi.	Selesai
7	Januari sd April 2023	Helpdesk Akademik	Konfirmasi daftar ulang mahasiswa baru	2	Bagi pendaftar KIP-K proses daftar ulang dimulai dengan mengirimkan berkas terlebih dahulu ke email masing-masing jalur masuk tanpa melakukan pembayaran. Bagi pendaftar yang akan melakukan daftar ulang tidak melalui jalur KIP-K, diarahkan untuk melakukan pembayaran sesuai dengan yang tertera pada kode	Selesai

					pembayaran dan mengirimkan bukti pembayaran serta berkas daftar ulang yang terdapat di pengumuman daftar ulang di web registrasi polibatam ke email masing-masing jalur masuk.	
8	Januari sd April 2023	Helpdesk Akademik	Kuota kelas penuh	1	Untuk kuota kelas yang penuh, diarahkan untuk menghubungi dosen wali, agar dosen wali dapat menghubungi KPS dan KPS akan melakukan penambahan kuota kelasnya	Selesai
9	Januari sd April 2023	Helpdesk Akademik	Konfirmasi status mahasiswa aktif dari cuti	5	<p>Untuk mahasiswa yang ingin aktif dari cuti, ada 2 kondisi :</p> <p>1. Jika mahasiswa mengajukan cuti dari SILAM, akan diarahkan untuk membuat kode pembayaran di SILAM dan melakukan pembayaran cuti terlebih dahulu – kemudian statusnya akan berubah secara otomatis menjadi “aktif” dan sudah dapat melakukan daftar ulang.</p> <p>2. Jika mahasiswa tidak mengajukan cuti maka diarahkan untuk melakukan konfirmasi terlebih dahulu ke bagian akademik di pusat informasi, kemudian akan diarahkan untuk membayar cuti ke rekening penerimaan polibatam, dan jika sudah melakukan pembayaran, akan diarahkan untuk konfirmasi kembali ke bagian akademik untuk dapat diaktifkan statusnya.</p>	Selesai
10	Januari sd April 2023	Helpdesk Akademik	Tidak dapat mengakses E-learning	20	Terkait learning, kami arahkan untuk menghubungi helpdesk UPT-PM	
11	Januari sd April 2023	Helpdesk Akademik	Kuesioner tidak muncul di SILAM	1	Kami arahkan untuk menghubungi helpdesk UPT-SI	

			Mata kuliah tidak muncul pada saat KRS&FRS	1	Diarahkan untuk menghubungi dosen wali untuk dosen wali menghubungi KPS agar dapat menawarkan matakuliah tersebut	
12	Januari sd April 2023	Helpdesk Akademik	Matakuliah tidak tampil di SIERA	1	Akan ditambahkan oleh bagian akademik	
13	Januari sd April 2023	Helpdesk Akademik	Mencari akreditasi program studi	1	Akreditasi program studi dapat dilihat pada web polibatam	
14	Januari sd April 2023	Helpdesk Akademik	Meminta kontak dosen	1	Kami arahkan untuk menghubungi tata usaha jurusannya	

Tabel 2. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Melalui WA Pelayanan Akademik

No	Tgl, Bln, Th	Media Pengaduan	Jenis Konsultasi	Jumlah Pengaduan	Tindak Lanjut	Status
	Januari sd April 2023	WA pelayanan akademik	Pendaftaran Penerimaan Mahasiswa Baru	54	Mengarahkan untuk membuka web registrasi polibatam dan membaca mekanisme pendaftaran atau langsung datang ke pusat informasi di hari dan jam kerja untuk dapat dijelaskan terkait mekanisme pendaftaran mahasiswa baru di Politeknik Negeri Batam	Selesai
			Pembayaran Angsuran UKT	5	Untuk angsuran yang mengajukan pada web SILAM diarahkan untuk membuat kode pembayaran pada menu angsurannya. Untuk angsuran yang tidak mengajukan pada web SILAM, diarahkan untuk melakukan konfirmasi ke pusat informasi pada loket 3.	
			Daftar ulang mahasiswa baru	47	Diarahkan untuk melihat pengumuman pada web registrasi polibatam.	
			KTM yang belum jadi	2	Diarahkan melihat google sheet daftar KTM yang	

					sudah jadi (https://bit.ly/36BZ7d9)	
			Tidak dapat membuka Learning	2	Untuk Learning yang tidak dapat diakses, kami arahkan untuk mengirimkan helpdesk ke UPT-PM	
			Penambahan nama sekolah pada formulir web registrasi	3	Kami meminta nama sekolah dan NPSN sekolahnya untuk dapat ditambahkan pada formulir web registrasi	
			Kendala pada SILAM	4	-jika status non aktif maka tidak dapat mengakses web SILAM, sehingga diarahkan untuk mendatangi bagian akademik di pusat informasi - untuk pindah kelas dapat mengajukan pada web SILAM -untuk pengambilan KRS di jadwal daftar ulang dapat dilakukan di SILAM, dan jika diluar jadwal daftar ulang, diarahkan untuk mendatangi bagian akademik pusat informasi -penurunan UKT dapat dilakukan di web SILAM sesuai dengan jadwal yang sudah terdapat di pengumuman daftar ulang mahasiswa ongoing	
			Status mahasiswa aktif dari cuti	2	Untuk mahasiswa yang ingin aktif dari cuti, ada 2 kondisi : 1. Jika mahasiswa mengajukan cuti dari SILAM, akan diarahkan untuk membuat kode pembayaran di SILAM dan melakukan pembayaran cuti terlebih dahulu – kemudian statusnya akan berubah secara otomatis menjadi	

					<p>“aktif” dan sudah dapat melakukan daftar ulang.</p> <p>Jika mahasiswa tidak mengajukan cuti maka diarahkan untuk melakukan konfirmasi terlebih dahulu ke bagian akademik di pusat informasi, kemudian akan diarahkan untuk membayar cuti ke rekening penerimaan polibatam, dan jika sudah melakukan pembayaran, akan diarahkan untuk konfirmasi kembali ke bagian akademik untuk dapat diaktifkan statusnya.</p>	
			Link pelayanan zoom	1	link pelayanan zoom dapat diakses pada web registrasi	

Tabel 3. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Melalui Gform Pengaduan

No	Tgl, Bln, Th	Media Pengaduan	Jenis Aduan	Jumlah Pengaduan	Tindak Lanjut	Status
	Januari – April 2023	WA pelayanan akademik	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL

F. Penutup

Demikian Hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan atas Pengaduan Masyarakat (DUMAS) terhadap pelayanan publik pada Politeknik Negeri Batam ini dibuat sebagai bahan Pertimbangan pembuatan kebijakan atas kegiatan pelayanan publik di Polibatam sehingga dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik di Politeknik Negeri Batam dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Politeknik Negeri Batam di masa yang akan datang.

G. Saran dan Tindak Lanjut

Pada periode selanjutnya diberikan tindak lanjut pada pertanyaan dan pengaduan yang ada, yaitu dengan menindak lanjuti pertanyaan dan pengaduan serta mengembangkan sistem informasi bersama unit UPT-SI dan juga evaluasi diri pada unit SBAK.