## 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 <u>https://www.polibatam.ac.id/</u>. 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 disediakannya 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 palayanan 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.

No Tgl, Bln, Media Jenis Jumlah	Tindak Lanjut	Status
Th Pengaduan Konsultasi Konsultasi	3	
1 Januari sd Helpdesk Mahasiswa tidak 22 Mala	alakukan reset email	Selesai
April 2023 Akademik dapat membuka stud	idents mahasiswa yang	
akun email students bers	rsangkutan dengan	
pass	ssword "Mahasiswa123#"	
2 Januari sd Helpdesk Request pembuatan 1 Men	embuat email students baru	Selesai
April 2023 Akademik Email Students sesu	suai dengan permintaan	
untuk keperluan		
SCM Globe		
3 Januari sd Helpdesk Penerimaan 3 Men	engarahkan customer	Selesai
April 2023 Akademik mahasiswa baru untu	tuk mengunjung web	
regis	gistrasi polibatam	
4 Januari sd Helpdesk Konfirmasi 8 Pem	mbayaran telah dibantu	Selesai
April 2023 Akademik pembayaran dan untu	tuk dikonfirasi ke admin,	
daftar ulang dan	n disarankan untuk segera	
Mahasiswa mela	elakukan pengambilan	
Ongoing KRS	RS	
5 Januari sd Helpdesk Nilai tidak muncul 3 Jika	a sudah mengisi kuesinoer	Selesai
April 2023 Akademik di SILAM dan	n nilai masih belum	
mun	ıncul, diarahkan untuk	
men	enghubungi dosen	
peng	ngajarnya.	
Jika	a belum mengisi	
kues	esioner, "tidak dapat	
meli	elihat nilai" merupakan	
kons	nsekunsi yang didapat.	
6 Januari sd Helpdesk Menu pada SILAM 2 Diar	arahkan untuk dicoba	Selesai
April 2023 Akademik sedang diperbaiki kees	esokan harinya, jika ada	
hal	l yang mendesak (harus	
cetal	tak KHS atau LKA,	
kont	nfirması pembayaran, dll)	
diara	rahkan untuk mendatangi	
bagi	gian akademik di pusat	
	forması.	0.1
/ Januari sd Helpdesk Konfirmasi daftar 2 Bagi	gi pendaftar KIP-K proses	Selesai
April 2025 Akademik ulang mahasiswa dafta	ttar ulang dimulai dengan	
baru men	engirimkan berkas terlebih	
dahu	hulu ke email masing-	
masi	asing jalur masuk tanpa l	
mela		
	elakukan pembayaran.	
Bag	elakukan pembayaran.	
	elakukan pembayaran. gi pendaftar yang akan	
mela	elakukan pembayaran. gi pendaftar yang akan elakukan daftar ulang tidak	
mela mela di aur	elakukan pembayaran. gi pendaftar yang akan elakukan daftar ulang tidak elalui jalur KIP-K,	
mela mela diara	elakukan pembayaran. gi pendaftar yang akan elakukan daftar ulang tidak elalui jalur KIP-K, arahkan untuk melakukan	

Tabel 1. Rekapitulasi Konsultasi Masyarakat Melalui Helpdesk Akademik

8	Januari sd April 2023	Helpdesk Akademik	Kuota kelas penuh	1	pembayarandanmengirimkanbuktipembayaransertaberkasdaftar ulang yang terdapat dipengumuman daftar ulang diweb registrasi polibatam keemail masing-masing jalurmasuk.Untuk kuota kelas yangpenuh, diarahkan untukmenghubungi dosen wali,agar dosen wali dapatmenghubungi KPS dan KPSakan melakukan penambahankuota kelasnya	Selesai
9	Januari sd April 2023	Helpdesk Akademik	Konfirmasi status mahasiswa aktif dari cuti	5	<ul> <li>Untuk mahasiswa yang ingin aktif dari cuti, ada 2 kondisi : <ol> <li>Jika mahasiswa mengajukan cuti dari</li> <li>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.</li> <li>Jika mahasiswa tidak mengajukan cuti maka diarahkan untuk melakukan konfirmasi terlebih dahulu kebagian akademik di pusat informasi, kemudian akan diarahkan untuk membayar cuti ke rekening penerimaan polibatam, dan jika sudah melakukan konfirmasi kembali ke bagian akademik untuk dapat diaktifkan statusnya.</li> </ol></li></ul>	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,	Media	Jenis	Jumlah	Tindak Lanjut	Status
	Th	Pengaduan	Konsultasi	Pengaduan		
	Januari sd	WA	Pendaftaran	54	Mengarahkan untuk	Selesai
	April 2023	pelayanan	Penerimaan		membuka web registrasi	
		akademik	Mahasiswa		polibatam dan membaca	
			Baru		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	
			Pembayaran	5	Untuk angsuran yang	
			Angsuran UKT		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	47	Diarahkan untuk melihat	
			mahasiswa baru		pengumuman pada web	
					registrasi polibatam.	
			KTM yang	2	Diarahkan melihat google	
			belum jadi		sheet daftar KTM yang	

sudah jadi     (https://bit/3/36B27/d9)       Iidak dapat     2     Untuk Learning yang       membuka     arahkan untuk       Learning     arahkan untuk       mengirinkan helpdesk ke     UPT-PM       Penambuhan     3       nama sekolah     sekolah dan NPSN       pada formulir     sekolah dan NPSN       web registrasi     fitas status non aktif       Mendala pada     4       SILAM     maka tidak dapat       Web registrasi     formulir web registrasi       Kendala pada     4       SILAM     maka tidak dapat       web registrasi     formulir web registrasi       Jika status non aktif     maka tidak dapat       mengakses web SILAM,     sehingga diarahkan untuk       mendatangi bagian     akademik di pusat       akademik di pusat     informasi       - untuk pindah kelas     dapat mengukas pada       web SILAM     - untuk pindah kelas       dapat dilakukan di     SILAM, dan jika diluar       jadwal dafar ulang     diarakan untuk       diarakhan untuk     mendatangi bagian       akademik di web SILAM     setual dafar ulang       diarakua untuk     mendatangi bagian       akademik di web SILAM     setual dafar ulang       diarakua untuk     mendatangi bagian					
Tidak dapat       2       Untuk Learning yang tidak dapat diakses, kami arahkan untuk mengirimkan helpdesk ke UPT-PM         Penambahan       3       Kami meminta nama sekolah pada formulir web registrasi       sekolah dan NPSN sekolahnya untuk dapat ditambahkan pada formulir web registrasi         Kendala pada       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         SILAM       SILAM       -untuk pengambilan KRS di jadwal daftar ulang, diaraktan untuk mendatangi bagian akademik di pusat informasi - untuk pengambilan KRS di jadwal daftar ulang, diaraktan untuk mendatangi bagian akademik daftar ulang, diaraktan untuk mendatangi bagian akademik pusat informasi - penurunan UKT dapat dilakukan di web SILAM sesuai dengan jadwal daftar ulang, diaraktan untuk mendatangi bagian akademik pusat informasi - penurunan UKT dapat dilakukan di web SILAM sesuai dengan jadwal yang sudah terdapat di pengununan daftar ulang, diaraktan untuk mendatangi bagian akademik pusat informasi - penurunan UKT dapat dilakukan di web SILAM sesuai dengan jadwal yang sudah terdapat di pengununan daftar ulang, diaraktan untuk mendatangi bagian akademik di pusat informasi - penurunan daftar ulang, diaraktan untuk membut kode pembayaran di SILAM sesuai dengan jadwal yang sudah terdapat di pengununan daftar ulang				sudah jadi (https://bit.ly/36B77d9)	
Indak dapat     2     Untuk Learning       membuka     idak dapat diakses, kami arahkan untuk mengirimkan helpdesk ke       Penambahan     3       pada formulir     sekolah nanya untuk dapat       itanu dapat     4       pada formulir     sekolah nanya untuk dapat       itanu dapat     4       pada formulir     sekolah nanya untuk dapat       itanu dapat     4       pada formulir     sekolah dan NPSN       sekolah dan SILAM     sekolah dan NPSN       kendala pada     4       SILAM     maka tidak dapat       maka tidak dapat     mengakses web RLAM, sehingga diarahkan untuk       mendatangi bagian     akademik di pusat       akademik di pusat     informasi       - untuk pengambilan KRS     di jadvat daftar ulang       dapat mengajukan pada     web SILAM       - untuk pengambilan KRS     di jadvat daftar ulang, diarahkan untuk       mendatangi bagian     akademik pusat informasi       - penurunan UKT dapat     dikakukan di Wat       sesuai dengan jadval     yang sudah terdapat di       sesuai dengan jadval     yang sudah terdapat di       gingi aktif dari cuti     2       Maksi wa aktif     kan diarahkan       aritu     italitu       atar cuti     2       Mahasiswa ak		Tidala da nat	2	(https://bit.ly/30BZ/d/)	
membuka     Idak dapat diakses, kami arahkan untuk mengirimkan helpdesk ke UPT-PM       Penambahan nama sekolah     3       Kami meminta nama sekolah     sekolah dan NPSN sekolahnya untuk dapat ditambahkan pada formulir       veb registrasi     ditambahkan pada formulir web registrasi       SILAM     -jika status non aktif maka tidak dapat mengakses web SLLAM, sehingga diarahkan untuk mendatangi bagian akademik di pusat informasi - untuk pindah kelas dapat dilakukan dia SILAM       apat dilakukan     -untuk pengambilan KRS di jadwal dafar ulang, diarahkan untuk mendatangi bagian akademik di pusat informasi - untuk pengambilan KRS di jadwal dafar ulang dapat dilakukan di SILAM, dan jika diluar jadwal dafar ulang, diarahkan untuk mendatangi bagian akademik pusat informasi - penuruna ulkT dapat dilakukan di web SILAM       Status     2     Untuk mahasiswa yang ingin aktif dari cuti, ada 2 kondisi       Status     2     Untuk mahasiswa yang ingin aktif dari cuti, ada 2 kondisi       Mahasiswa aktif dari cuti     2     Untuk mahasiswa yang ingin aktif dari cuti, ada 2 kondisi		I idak dapat	2	Untuk Learning yang	
Learning       arahkan untuk         Penambahan       3         nama sekolah       sekolah dan NPSN         pada formulir       sekolah dan NPSN         web registrasi       ditambahkan pada         formulir       web registrasi         sekolah dan NPSN       sekolah dan NPSN         dapat dilakukan dikala       sekolah dan NPSN		membuka		tidak dapat diakses, kami	
mengrimkan helpdesk ke         UPT-PM         nama sekolah         pada formulir         sekolah dan NPSN         sekolah apada         formulir web registrasi         formulir web registrasi         formulir web registrasi         sekolah apada         SILAM         maka tidak dapat         mengaintangi bagian         akademik di pusat         informasi         - untuk pindah kelas         dapat mengajukan pada         web SILAM         ueb SILAM         makaidantangi bagian         akademik pusat         informasi         - untuk pengambilan KRS         di jadwal daftar ulang         dapat dilakukan di         SILAM         mengainan         akademik pusat informasi         -penuruna UKT dapat         diari cuti       2         Matukan di web SILAM         sesuai dengan jadwal         yang sudah terdapat di         pengunuma daftar ulang         mahasis		Learning		arahkan untuk	
Penambahan       3       Kami meminta nama         nama sekolah       sekolah dan NPSN         pada formulir       sekolahnya untuk dapat         ditambahkan pada       formulir web registrasi         ditambahkan pada       formulir web registrasi         ditambahkan pada       formulir web registrasi         jika status non aktif       maka tidak dapat         mengakess web SILAM,       sehingga diarahkan untuk         mendatangi bagian       akademik di pusat         informasi       - untuk pindah kelas         dapat dilakukan di       SILAM         web SILAM       - untuk pindah kelas         dapat dilakukan di       SILAM         selatari ulang       dapat dilakukan di         glaval daftar ulang,       diarahkan untuk         mendatangi bagian       akademik pusat         iadwal daftar ulang,       diarahkan untuk         mendatangi bagian       akademik pusat         iadwal daftar ulang,       diarahkan untuk         mendatangi bagian       akademik pusat         akademik pusat       - untuk pindah kelas         dapat dilakukan di       SILAM, dan jika diluar         jadwal daftar ulang,       diarahkan untuk         mendatangi bagian       akademik ulayat </td <td></td> <td></td> <td></td> <td>mengirimkan helpdesk ke</td> <td></td>				mengirimkan helpdesk ke	
Penambahan       3       Kami meminta nama         nama sekolah       sekolah dan NPSN         pada formulir       sekolahnya untuk dapat         ditambahkan pada       formulir web registrasi         Kendala pada       4         SILAM       jika status non aktif         maka tidak dapat       maka tidak dapat         mengakese web SILAM,       sehingga diarahkan untuk         mengakese web SILAM,       sehingga diarahkan untuk         mengakes web SILAM,       sehingga diarahkan untuk         mengakes 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         SILAM,       agian         akademik pusat informasi       -         -penuruna UKT dapat       dilakukan di web SILAM         sesuai dengan jadwal       yang sudah terdapat di         pengunuman daftar ulang       mahasiswa anginging aktif dari cuti, ada 2         kari cuti       2       Untuk mahasiswa yang         mahasiswa aktif       nigin aktif dari cuti, ada 2         kari cuti				UPT-PM	
nama sekolah     sekolah dan NPSN       pada formulir     sekolah ya untuk dapat       web registrasi     fittambahkan pada       formulir web registrasi     fitta status non aktif       Maka tidak dapat     maka tidak dapat       mengakses web SILAM,     schingga dirankan untuk       mengajukan pada     - 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       - untuk pengambilan KRS     di jadwal daftar ulang,       di jadwal daftar ulang,     diarahkan untuk       mendatangi bagian     akademik pusat informasi       - penurunan UKT dapat     dilakukan di web SILAM       sesuai dengan jadwal     yang sudah terdapat di       yang sudah terdapat di     pengumuman daftar ulang       mahasiswa aktif     ingin aktif dari cuti, data       dari cuti     I. Jika mahasiswa       mengajukan cuti dari     SILAM, akan diarahkan       utuk menbuat kode     pembayaran di SILAM		Penambahan	3	Kami meminta nama	
pada formulir       sekolahnya untuk dapat         web registrasi       ditambahkan pada         formulir web registrasi       formulir web registrasi         SILAM       -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 pindah kelas         dapat mengajukan pada       web SILAM         - untuk pengambilan KRS       di jadwal dafar ulang         dapat dilakukan di       SILAM         - untuk pengambilan KRS       di jadwal dafar ulang         dapat dilakukan di       SILAM         - untuk pengambilan KRS       di jadwal dafar ulang         dapat dilakukan di       SILAM         - untuk pengambilan KRS       di jadwal dafar ulang         dapat dilakukan di       SILAM, dan jika diluar         jadwal dafar ulang       dapat         dilakukan di web SILAM       sesuai dengan jadwal         yang sudah terdapat di       mengajukan euti dapat         dilakukan di web SILAM       sesuai dengan jadwal         yang sudah terdapat di       mengajukan euti dapat         dilakukan di web SILAM<		nama sekolah		sekolah dan NPSN	
web registrasi       ditambahkan pada formulir web registrasi         Kendala pada       4         SILAM       -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       - untuk pengambilan KRS         di jadwal daftar ulang       dapat dilakukan di         SILAM       - untuk pengambilan KRS         di jadwal daftar ulang,       diarahkan untuk         diarahkan untuk       - untuk pengambilan KRS         di jadwal daftar ulang,       diarahkan untuk         mendatangi bagian       akademik pusat informasi         -penurunan UKT 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       pengunyan daftar ulang         mahasiswa aktif       2       Untuk mahasiswa yang         mengajukan cuti dari       :       1. Jika mahasiswa         mengajukan cuti dari       :       1. Jika mahasiswa         adari cuti<		pada formulir		sekolahnya untuk dapat	
Image: status       Image: status       formulir web registrasi         Image: status       Kendala pada       4       -jika status non aktif         Image: status       SILAM       mengakses web SILAM, sehingga diarahkan untuk mendatangi bagian akademik di pusat         Image: status       informasi       - untuk pindah kelas         Image: status       - untuk pindah kelas       dapat mengajukan pada         Image: status       - untuk pengambilan KRS       di jadval daftar ulang         Image: status       SILAM       - untuk pengambilan KRS         Image: status       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 pengumuan daftar ulang mahasiswa ongoing         Image: status       2       Untuk mahasiswa yang ingin aktif dari cuti, ada 2 kondisi         Image: status       2       Untuk mahasiswa jang ingin aktif dari cuti, ada 2 kondisi         Image: status       2       Untuk mahasiswa jang ingin aktif dari cuti, ada 2 kondisi         Image: status       2       Untuk mahasiswa jang ingin aktif dari cuti, ada 2 kondisi         Image: status       2       Untuk mahasiswa jang ingin aktif dari cuti, ada 2 kondisi         Image: status       2       Untuk mahasiswa jang ingin aktif dari cuti, ada 2 kondisi         Imahasiswa aktif		web registrasi		ditambahkan pada	
Kendala pada       4       -jika status non aktif         SILAM       maka tidak dapat       mengajakas web SILAM, sehingga diarahkan untuk         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       -untuk pengambilan KRS         di 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 aktif       1. Jika mahasiswa         dari cuti       2       Untuk mahasiswa         mengajukan cuti dari       :       :         JLAM, akan diarahkan       untuk       mengajukan cuti dari		-		formulir web registrasi	
SILAM 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 2 Untuk mahasiswa yang mahasiswa aktif dari cuti 2 Untuk mahasiswa jang mengajukan cuti dari SILAM, akan diarahkan untuk membuat kode pembayaran di SILAM		Kendala pada	4	-jika status non aktif	
Image: Status       Image: Status<		SILAM		maka tidak dapat	
schingga diarahkan untuk         mendatangi bagian         akademik di pusat         informasi         - untuk pindah kelas         dapat mengajukan pada         web SILAM         - 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 aktif         dari cuti       2         Untuk mahasiswa yang         ingin aktif dari cuti, ada 2         kari cuti       ingin aktif dari cuti dari         SILAM, akan diarahkan       untuk membuat kode         pembayaran di SILA				mengakses web SILAM,	
Status       2       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 aktif       2       Untuk mahasiswa yang         ingin aktif dari cuti, ada 2       kondisi       :         I. Jika mahasiswa       ilarahkan       untuk membuat kode         pembayaran di SILAM, dan jut kudari       SILAM       seuan di sila di ang				sehingga diarahkan untuk	
status       2       Untuk mahasiswa aktif         dari cuti       Status       2       Untuk mahasiswa aktif         dari cuti       1.       Jika mahasiswa       mengajukan cuti         dapat dilakukan di       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         sesuai dengan jadwal       yang sudah terdapat di       pengumuman daftar ulang       mahasiswa aktif         dari cuti       2       Untuk mahasiswa yang       ingin aktif dari cuti, ada 2       kondisi         kondisi       :       1.       Jika mahasiswa       mengajukan cuti       dari         subar cuti       a       aktif       dari subakan       aktif       dari subakan         dari cuti       a       aktif       akademik di pusat       akademik pusat       akademik pusat         dilakukan       akademik pusat       informasi       -penurunan UKT dapat       akademik pusat       akademi				mendatangi bagian	
Implementation       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         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 aktif         dari cuti       2       Untuk mahasiswa yang         ingin aktif dari cuti, ada 2       kondisi       :         1.       Jika mahasiswa       mengajukan cuti dari         SILAM, akan diarahkan       untuk       mengajukan cuti dari         Mati cuti       Kode       pembayaran di SILAM         dan melakukan       SILAM       dan melakukan				akademik di pusat	
<ul> <li>Status</li> <li>Status</li> <li>Status</li> <li>Status</li> <li>Status</li> <li>Status</li> <li>Mahasiswa aktif</li> <li>dari cuti</li> <li>Jika mahasiswa mengajukan cuti dari SILAM, akan diarahkan untuk mahasiswa ngoing</li> <li>Status</li> <li>Status&lt;</li></ul>				informasi	
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 aktif dari cuti Status Status Mahasiswa aktif dari cuti Status Mahasiswa aktif dari cuti Mahasiswa di SILAM, akan diarahkan untuk membuat kode pembayaran di SILAM dan melakukan				- untuk pindah kelas	
Image: Status       2       Untuk menasiswa ongoing         Status       2       Untuk mahasiswa ongoing         Status       1.       Jika mahasiswa mengajukan cuti dari sILAM dari sILAM dari sILAM dari sugama di silawal daftar ulang, diarahkan untuk				dapat mengajukan pada	
Status       2       Untuk matasiswa ongoing         Status       2       Untuk matasiswa ongoing         Status       2       Untuk matasiswa ongoing         Status       1.       Jika mahasiswa mengajukan cuti dari         Status       1.       Jika mahasiswa         Matasiswa aktif       Status       1.         Jika mahasiswa       Status       2.         Matasiswa       Status       1.         Jika mahasiswa       Status       1.         Jika mahasiswa       Status       1.         Jika mahasiswa       Status       1.         Jika mahasiswa       Jika mahasiswa       Jika mahasiswa         Jika mahasiswa       Jika mahasiswa       Jika mahasiswa         Jika mahasiswa       Jika       Jika       Jika				web SII AM	
Status       2       Untuk mahasiswa ongoing         Status       2       Untuk mahasiswa ongoing         Status       2       Untuk mahasiswa yang ingin aktif dari cuti, ada 2 kondisi         Status       1.       Jika mahasiswa mengajukan cuti dari SILAM, akan diarahkan untuk mengajukan cuti dari SILAM, akan diarahkan untuk mengajukan cuti dari SILAM, akan diarahkan untuk membuat kode pembayaran di SILAM				untuk pengambilan KRS	
Image: Status       Image: Status<				di jadwal daftar ulang	
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       2         Untuk mahasiswa yang         mahasiswa aktif         dari cuti         I. Jika mahasiswa         mengajukan cuti dari         SILAM, akan diarahkan         untuk membuat kode         pembayaran di SILAM				denot dilakukan di	
Status Status				SILAM dan jika diluar	
Jadwai daitar ulang,       diarahkan untuk         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       2         Status       2         mahasiswa ongoing       :         I. Jika       mahasiswa         mahasiswa aktif       kondisi         dari cuti       I. Jika         mahasiswa       mengajukan         mutuk       membuat kode         pembayaran di       SILAM				SILAWI, dali jika diluar	
Image: Constraint of the second se				Jadwal dallar ulang,	
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       2         Untuk mahasiswa yang         mahasiswa aktif         dari cuti         1.       Jika         Jika       mahasiswa         mengajukan       cuti         Mandatangi bagian         akademik pusat informasi         -penurunan UKT dapat         dilakukan di web SILAM         sesuai dengan jadwal         yang sudah terdapat di         pengumuman daftar ulang         mahasiswa aktif         dari cuti         1.         Jika         mengajukan         cuti         I.         Jika         menbuat         kode         pembayaran di         SILAM         dan				diarankan untuk	
akademik pusat informasi         -penurunan UKT dapat         dilakukan di web SILAM         sesuai dengan jadwal         yang sudah terdapat di         pengumuman daftar ulang         mahasiswa ongoing         Status       2         mahasiswa ongoing         dari cuti         line         line         line         line         line         mahasiswa aktif         dari cuti         line         mahasiswa aktif         dari cuti         line				mendatangi bagian	
<ul> <li>-penurunan UKT dapat dilakukan di web SILAM sesuai dengan jadwal yang sudah terdapat di pengumuman daftar ulang mahasiswa ongoing</li> <li>Status</li> <li>Untuk mahasiswa yang ingin aktif dari cuti, ada 2 kondisi</li> <li>Jika mahasiswa mengajukan cuti dari SILAM, akan diarahkan untuk membuat kode pembayaran di SILAM dan melakukan</li> </ul>				akademik pusat informasi	
dilakukan di web SILAM         sesuai dengan jadwal         yang sudah terdapat di         pengumuman daftar ulang         mahasiswa ongoing         Status       2         Mahasiswa ongoing         Status       2         Untuk mahasiswa yang         mahasiswa aktif         dari cuti       kondisi         1.       Jika         Jika       mahasiswa         mengajukan       cuti         SILAM, akan diarahkan         untuk       membuat         kode         pembayaran di       SILAM				-penurunan UKT dapat	
sesuai dengan jadwal         yang sudah terdapat di         pengumuman daftar ulang         mahasiswa ongoing         Status       2         mahasiswa ongoing         Mahasiswa aktif         dari cuti         Image:				dılakukan dı web SILAM	
yang sudah terdapat di         pengumuman daftar ulang         mahasiswa ongoing         Status       2         mahasiswa ongoing         Mathematical dari cuti				sesuai dengan jadwal	
pengumuman daftar ulang mahasiswa ongoing         Status       2         mahasiswa ongoing         Mahasiswa ongoing         Status       2         mahasiswa yang mahasiswa aktif         dari cuti       kondisi         1.       Jika         Jika       mahasiswa         mengajukan       cuti         SILAM, akan diarahkan         untuk       membuat         kode         pembayaran       Gi SILAM         dan       melakukan				yang sudah terdapat di	
mahasiswa ongoing         Status       2       Untuk mahasiswa yang ingin aktif dari cuti, ada 2 kondisi         dari cuti       kondisi       :         1.       Jika       mahasiswa mengajukan         SILAM, akan diarahkan untuk       membuat kode pembayaran di         SILAM       dan       melakukan				pengumuman daftar ulang	
Status       2       Untuk mahasiswa yang         mahasiswa aktif       ingin aktif dari cuti, ada 2         dari cuti       kondisi       :         1.       Jika       mahasiswa         mengajukan       cuti       dari         SILAM, akan       untuk       membuat         kode       pembayaran       di         Man       melakukan				mahasiswa ongoing	
mahasiswa aktif       ingin aktif dari cuti, ada 2         dari cuti       kondisi       :         1.       Jika       mahasiswa         mengajukan       cuti       dari         SILAM, akan       untuk       membuat         kode       pembayaran       di         dan       melakukan		Status	2	Untuk mahasiswa yang	
dari cuti l. Jika mahasiswa mengajukan cuti dari SILAM, akan diarahkan untuk membuat kode pembayaran di SILAM dan melakukan		mahasiswa aktif		ingin aktif dari cuti, ada 2	
1. Jika mahasiswa         mengajukan cuti dari         SILAM, akan diarahkan         untuk membuat kode         pembayaran di SILAM         dan melakukan		dari cuti		kondisi :	
mengajukan cuti dari SILAM, akan diarahkan untuk membuat kode pembayaran di SILAM dan melakukan				1. Jika mahasiswa	
SILAM, akan diarahkan untuk membuat kode pembayaran di SILAM dan melakukan				mengajukan cuti dari	
untuk membuat kode pembayaran di SILAM dan melakukan				SILAM, akan diarahkan	
pembayaran di SILAM dan melakukan				untuk membuat kode	
dan melakukan				pembayaran di SILAM	
				dan melakukan	
pembavaran cuti terlebih				pembayaran cuti terlebih	
dahulu – kemudian				dahulu – kemudian	
				statusnya akan berubah	
statusnya akan berubah				sacara atomatis maniadi	
statusnya akan berubah				sacoro otomotis meniodi	

			"aktif" dan sudah dapat
			melakukan daftar ulang.
			Jika mahasiswa tidak
			mengajukan cuti maka
			diarahkan untuk
			melakukan konfirmasi
			terlebih dahulu kebagian
			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.
	Link pelayanan	1	link pelayanana zoom
	zoom		dapat diakses pada web
			registrasi

#### Tabel 3. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Melalui Gform Pengaduan

No	Tgl, Bln,	Media	Jenis Aduan	Jumlah	Tindak Lanjut	Status
	Th	Pengaduan		Pengaduan		
	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.