



LAPORAN TINDAK LANJUT PELAYANAN PENGADUAN



POLITEKNIK NEGERI BATAM

Triwulan I Tahun 2026

A. Latar Belakang

Pelayanan pengaduan merupakan salah satu instrument penting dalam mewujudkan tata Kelola perguruan tinggi yang baik, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan mutu layanan. Sebagai institusi pendidikan tinggi vokasi, Politeknik Negeri Batam berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, adil, dan responsive terhadap setiap pengaduan yang disampaikan oleh mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra, maupun masyarakat.

Pengaduan yang diterima melalui berbagai kanal layanan, seperti sistem pengaduan daring, surat elektronik, media sosial, maupun penyampaian langsung, merupakan sumber informasi yang bernilai dalam mengidentifikasi kelemahan proses layanan serta peluang perbaikan berkelanjutan. Oleh karena itu, setiap pengaduan tidak hanya ditindaklanjuti sebagai penyelesaian kasus, tetapi juga dianalisis untuk menghasilkan tindakan korektif dan tindakan pencegahan agar permasalahan serupa tidak terulang.

Laporan tindak lanjut pelayanan pengaduan disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Politeknik Negeri Batam. Laporan ini memuat rekapitulasi pengaduan yang diterima, proses verifikasi dan penanganan, status penyelesaian, evaluasi efektivitas tindak lanjut, serta rekomendasi perbaikan terhadap sistem dan kualitas layanan.

Penyusunan laporan ini juga mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), penerapan ISO 9001:2015 mengenai kepuasan pelanggan dan penanganan ketidaksesuaian, serta penguatan budaya pelayanan prima di lingkungan Politeknik Negeri Batam. Dengan adanya laporan ini, diharapkan setiap unit kerja dapat meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, memperkuat kepercayaan para pemangku kepentingan, dan mewujudkan pelayanan publik yang unggul sesuai visi misi Politeknik Negeri Batam.

B. Maksud dan Tujuan

Laporan tindak lanjut pelayanan pengaduan Politeknik Negeri Batam disusun sebagai dokumen pertanggungjawaban atas pelaksanaan penanganan dan penyelesaian pengaduan yang diterima dari sivitas akademika maupun masyarakat. Laporan ini menjadi

sarana untuk mendokumentasikan proses tindak lanjut, mengevaluasi efektivitas penyelesaian pengaduan, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan di lingkungan Politeknik Negeri Batam.

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk:

1. Mendokumentasikan seluruh proses tindak lanjut terhadap pengaduan yang diterima secara sistematis, transparan, dan akuntabel.
2. Memastikan setiap pengaduan ditangani sesuai prosedur dan standar pelayanan yang berlaku di Politeknik Negeri Batam.
3. Mengevaluasi efektivitas penyelesaian pengaduan sebagai dasar penyempurnaan layanan dan pencegahan terulangnya permasalahan.
4. Menyediakan informasi bagi pimpinan sebagai bahan pengambilan Keputusan dalam peningkatan mutu pelayanan dan tata kelola institusi.
5. Mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal SPMI, penerapan ISO 9001:2015, serta penguatan budaya pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan.

C. Ruang Lingkup

Laporan tindak lanjut pelayanan pengaduan Politeknik Negeri Batam mencakup seluruh rangkaian kegiatan pengelolaan pengaduan yang diterima dan ditindaklanjuti oleh unit-unit kerja di lingkungan Politeknik Negeri Batam. Ruang lingkup laporan ini meliputi proses penerimaan, verifikasi, penanganan, penyelesaian, hingga evaluasi terhadap setiap pengaduan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan.

Secara rinci, ruang lingkup laporan meliputi:

1. Penerimaan Pengaduan

- ➔ Pengelolaan pengaduan yang disampaikan oleh mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra, dan masyarakat melalui berbagai kanal layanan, baik secara daring maupun luring.

2. Verifikasi dan Klasifikasi

- ➔ Pemeriksaan kelengkapan informasi pengaduan, penentuan tingkat prioritas, serta pengelompokan pengaduan berdasarkan jenis layanan dan unit penanggung jawab.

3. Tindak Lanjut Pengaduan

- ➔ Proses koordinasi dengan unit terkait, pelaksanaan tindakan korektif, penyelesaian permasalahan, serta pemberian tanggapan kepada pelapor sesuai kebutuhan yang berlaku.

4. Pemantauan Status Penyelesaian

- ➔ Monitoring perkembangan penanganan pengaduan, ketepatan waktu penyelesaian, dan dokumentasi hasil tindak lanjut hingga pengaduan dinyatakan selesai

5. Evaluasi dan Analisis

- ➔ Analisis tren pengaduan, identifikasi akar penyebab permasalahan, pengukuran efektivitas tindak lanjut, serta penyusunan rekomendasi untuk perbaikan layanan.

6. Pelaporan dan Peningkatan Mutu

- ➔ Penyusunan laporan sebagai bentuk akuntabilitas Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), penerapan ISO 9001:2015, dan pengembangan budaya pelayanan prima di Politeknik Negeri Batam

D. Pelaksanaan Kegiatan, Media, dan Sarana

Kegiatan pelayanan pengaduan Politeknik Negeri Batam yang diterima secara langsung maupun tidak langsung akan ditindaklanjuti sesuai rekomendasi yang diberikan dan dilakukan tindak lanjut penanganannya. Seluruh kegiatan dilakukan secara sistematis melalui link berikut: [Layanan Pengaduan Polibatam](#).

Setiap pelapor berhak untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan ataupun tekanan maupun tetap memperhatikan norma dan prosedur penyampaian pengaduan yang benar.

E. Hasil Pengaduan dan Tindak Lanjut

Rekapitulasi pelayanan pengaduan Politeknik Negeri Batam yang disampaikan melalui link berikut: [Layanan Pengaduan Polibatam](#) pada periode Januari-Maret 2026, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

No	Tanggal	Bagian	Uraian Ketidaksesuaian	Jenis Pengaduan	Status (open/close)	Tanggal Selesai	Penyebab	Rencana Tindakan Koreksi/Pencegahan	Reviu Tindakan Koreksi (oleh P4M)
1	20-Jan	Prodi IF	Berdasarkan masukan dari salah satu mahasiswa didapati masukan berikut: Dengan ini mengajukan surat pengaduan terkait tidak terpenuhinya hak dasar saya sebagai mahasiswa disabilitas dalam proses pembelajaran di lingkungan kampus. Sebagai mahasiswa penyandang disabilitas, saya memiliki hak yang sama untuk memperoleh akses pendidikan yang layak, inklusif, dan setara. Namun pada kenyataannya, hingga saat ini saya mengalami beberapa kendala, antara lain: · Kurangnya aksesibilitas dalam sarana dan prasarana Pembelajaran · Tidak tersedianya penyesuaian metode Pembelajaran dan evaluasi sesuai kebutuhan disabilitas · Minimnya dukungan atau fasilitas pendampingan yang menunjang proses belajar Kondisi tersebut berdampak pada terhambatnya proses Pembelajaran serta pencapaian akademik saya. Padahal, pemenuhan hak dasar mahasiswa disabilitas merupakan bentuk tanggung jawab institusi pendidikan dalam mewujudkan lingkungan kampus yang inklusif dan ramah bagi semua. Melalui surat ini, saya berharap pihak kampus dapat memberikan perhatian serius serta mengambil langkah konkret untuk memenuhi hak-hak mahasiswa disabilitas, khususnya dalam hal akses Pembelajaran, fasilitas pendukung, pendampingan dan kebijakan akademik yang adil dan inklusif.	Layanan	Open	Des 2026	1. Program penerimaan Mahasiswa disabilitas melakukan seleksi dalam bentuk wawancara saja 2. Kesiapan prodi dalam melaksanakan pembelajaran dengan mahasiswa disabilitas belum maksimal (masih sama dengan mahasiswa pada umumnya)	Mengajukan pelatihan dosen untuk membuat modul khusus untuk mahasiswa disabilitas agar dapat belajar mandiri	1. Perlu memastikan pedoman untuk menjamin mutu pembelajaran mahasiswa disabilitas dengan membuat pedoman pembelajaran disabilitas atau dalam bentuk lain 2. Melaksanakan Workshop Pengembangan media pembelajaran dalam bentuk Video dan e-modul (dapat melaksanakan kerja sama dengan CoE Digiars)

No	Tanggal	Bagian	Uraian Ketidaksesuaian	Jenis Pengaduan	Status (open/close)	Tanggal Selesai	Penyebab	Rencana Tindakan Koreksi/Pencegahan	Reviu Tindakan Koreksi (oleh P4M)
2	20-Jan	Tata Usaha dan Pusat Informasi	Berdasarkan laporan evaluasi organisasi mahasiswa sebagai berikut: Pelayanan administrasi dan pengelolaan aspirasi mahasiswa pelayanan di bagian Tata Usaha (TU) dan Pusat Informasi (PI) kerap dirasakan tidak ramah, bergantung pada suasana hati petugas dan kurang profesional. Mahasiswa sering mendapatkan jawaban ketus dari PI dan TU	Layanan	Open	31-Jan-26	Selama ini kami memberikan pelayanan dengan baik kepada siapapun yang menerima jasa pelayanan dari PI, sebaiknya mohon disampaikan juga kejadiannya kapan dan dengan petugas siapa mahasiswa mendapatkan pelayanan tidak ramah dari PI biar segera kami tindak lanjuti, kami selalu memantau petugas yang memberikan layanan di Loker dan semua berjalan sebagaimana mestinya	Petugas layanan rutin kami lakukan briefing dan selalu mengingatkan untuk memberikan layanan secara prima dengan mengedepankan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun)	1.Mengenai masukan terhadap layanan, sudah sewajarnya yang menilai adalah orang yang dilayani. Barangkali, masukan ini dapat dijadikan sebagai motivasi untuk meningkatkan pelayanan lebih baik. 2.Dokumentasi kegiatan briefing dan penerapan 5S perlu di share melalui P4M untuk dibagikan ke unit-unit layanan lainnya di Polibatam, dalam rangka peningkatan layanan prima kita. >> Tim P4M, mohon didokumentasikan ya. Terima kasih
3	20 Jan.	Pokja Kemahasiswaan	Berdasarkan laporan evaluasi organisasi mahasiswa sebagai berikut: Aspirasi mahasiswa yang telah dihimpun melalui: kuesioner BEM, form aspirasi HIMA, dan jalur organisasi mahasiswa, sering kali terhenti di tingkat administrasi karena sulitnya menjadwalkan pertemuan dengan pihak manajemen. Tidak adanya jadwal tetap atau sistem transparan membuat pengelolaan aspirasi mahasiswa terasa sia-sia dan tidak ditindaklanjuti secara serius.	Layanan	Open				

No	Tanggal	Bagian	Uraian Ketidaksesuaian	Jenis Pengaduan	Status (open/close)	Tanggal Selesai	Penyebab	Rencana Tindakan Koreksi/Pencegahan	Reviu Tindakan Koreksi (oleh P4M)
4	2-Feb	Jurusan dan Senat	Berdasarkan masukan dari dosen sebagai berikut: dosen koordinator job desk nya terlalu berat, adm TA sangat banyak apalagi untuk beberapa prodi sekaligus dengan jumlah mhs yang banyak. termasuk merekapitulasi data pembimbing dan mahasiswa harus mengikuti format dari TU. dan TU hanya bertugas untuk mengirim SK nya saja ke ur admin, sementara menyiapkan data dll adalah dosen koordinator	Layanan	Open			Wadir II: Minta tolong untuk rekap pembimbing dan penguji ini sudah menggunakan aplikasi dan TU yang membantu mengerjakannya, jangan koordinator skripsi.	

F. Penutup

Laporan tindak lanjut pelayanan pengaduan Politeknik Negeri Batam merupakan wujud komitmen institusi dalam mewujudkan tata kelola yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan. Setiap pengaduan yang diterima telah menjadi bahan evaluasi untuk memastikan bahwa permasalahan yang terjadi ditangani secara tepat, tuntas, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Melalui pelaksanaan tindak lanjut pengaduan, Politeknik Negeri Batam tidak hanya berfokus pada penyelesaian setiap kasus, tetapi juga pada upaya perbaikan sistem, penyempurnaan prosedur, dan peningkatan kinerja unit pelayanan secara berkelanjutan. Hasil evaluasi yang diperoleh diharapkan menjadi dasar dalam menetapkan tindakan korektif dan tindakan pencegahan guna meminimalkan terulangnya permasalahan serupa.

Seluruh unit kerja di lingkungan Politeknik Negeri Batam diharapkan terus memperkuat sinergi dalam pengelolaan pelayanan pengaduan, meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan pemangku kepentingan, serta mengembangkan budaya pelayanan prima yang berlandaskan kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, Politeknik Negeri Batam dapat terus memberikan layanan yang unggul, profesional, dan mendukung terwujudnya visi misi Politeknik Negeri Batam.

Batam, 31 Maret 2026
Kepala P4M,



Evaliata Br Sembiring