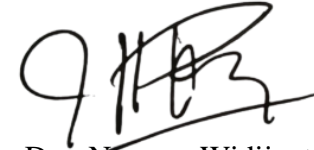


**REKAPITULASI KELUHAN PELANGGAN JANUARI 2021
POLITEKNIK AKA BOGOR**

| PERIODE JANUARI 2021 | | | | | |
|---|----|---|---|--|------------------|
| Unit | No | Keluhan/ Saran | Tanggapan | Tindak Lanjut | Jumlah Responden |
| BAUM dan Pembantu Direktur Bidang Non Akademik | 1 | Pemberian kuota pada mahasiswa kurang merata (Pulsa saja agar adil untuk semua mahasiswa) | Kuota diberikan dalam harga yang sama, perbedaan jumlah kuota karena promo dari tiap operator | Akan dipertimbangkan kuota diganti ke pulsa | 3 |
| | 2 | Dapat subsidi kuota pengguna kartu Telkomsel sedikit, tidak mencapai 50GB | Telkomsel harga kuota paling mahal sehingga jumlah diterima lebih sedikit dari operator lain | Jika ingin mendapat 50 GB bisa diganti nomor ke 3 (Tri) karena yang ada promo dari operator | 1 |
| | 3 | Pengadaan instrument ICP | Belum ada <i>form</i> pengajuan pengadaan instrument tersebut | Silahkan mengajukan form pengadaan yang diajukan ke lab dan kaprodi | 1 |
| | 4 | Kuota yang masa aktifnya terlalu cepat | Ini adalah kebijakan dari operator | Ini sudah aturan dari operator yang tidak dapat kami ubah | 1 |
| | 5 | Pemotongan UKT tidak merata. Padahal, bila ditinjau dari fasilitas kampus, kami tidak menggunakannya. Pendapatan orang tua kami pun ikut terpengaruh akibat covid19 ini sehingga seharusnya pemotongan UKT berlaku untuk seluruh mahasiswa. Bila ada yang kurang mampu, baru ditambahkan pemotongannya. | Pemotongan UKT hanya dapat dilakukan untuk mahasiswa tidak mampu sesuai dengan PMK yang berlaku | Politeknik AKA Bogor wajib mengikuti tarif yang ada dalam Peraturan Menteri Keuangan (PMK) yang didalamnya tertera bahwa pemotongan UKT dengan syarat mahasiswa tidak mampu juga mengikuti arahan BPSDMI | 1 |

| | | | | | |
|--|----|---|--|--|-----------|
| | 6 | Kebersihan ruangan prodi | Kebersihan lantai dan ruangan dapat langsung disampaikan ke OB yang bertugas atau bisa juga ke koorinatornya | Untuk kebersihan yang menjadi tugas OB sudah diinformasikan ke pihak ketiga untuk diperbaiki. Pihak prodi juga sebaiknya menata berkas dengan rapi sehingga OB tidak kesulitan Ketika menyapu/mengelap | 1 |
| Pembantu Direktur Bidang Akademik | 7 | Sistem ujikom secara <i>online</i> saja karena lagi pandemi | Sudah dikoordinasikan dengan BNSP. Bagi yang berkeberatan tidak diwajibkan <i>online</i> . | Surat persetujuan orang tua | 1 |
| Prodi | 8 | Sulit memahami materi perkuliahan (Penjelasan dosen harus lebih mendalam dan jelas) | Akan ditindaklanjuti | PPT diberikan terlebih dahulu untuk dipelajari | 1 |
| | 9 | Dosen yang tidak mau menerima alasan terkendalanya koneksi mahasiswa | Akan ditindaklanjuti | Memberikan pengarahan ke dosen untuk memastikan jaringan stabil atau tidak | 1 |
| BAAK | 10 | SIMAK sering bermasalah dan lambat | Simak masih terus dalam proses <i>update</i> sehingga akan mengalami gangguan | Dalam pengusulan <i>upgrade hardware server</i> | 1 |
| Total Keluhan/ Saran Januari 2021 | | | 10 | Total Responden | 12 |

Mengetahui,
Ketua Satuan Penjamin Mutu
Politeknik AKA Bogor



Dra. Nunung Widjantie, M. Hum
NIP. 19691002200112200

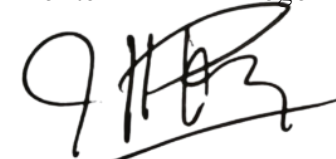
**REKAPITULASI KELUHAN PELANGGAN FEBRUARI 2021
POLITEKNIK AKA BOGOR**

| PERIODE FEBRUARI 2021 | | | | | |
|--|----|--|--|--|------------------|
| Unit | No | Keluhan/ Saran | Tanggapan | Tindak Lanjut | Jumlah Responden |
| Pembantu Direktur Bidang Non Akademik | 1 | Pembagian kuota untuk mahasiswa masih ada yang belum merata, diharapkan pembagian kuota tersebut dilakukan per bulan dan tidak langsung dalam satu waktu. Karena jika dibagikan dalam waktu yang berdekatan khawatir masa berlaku kuota cepat habis sehingga menjadi tidak efisien. | Akan disampaikan ke bagian pengadaan. | Pada tahun ini diusahakan pembagian kuota /pulsu secara serentak | 13 |
| | 2 | Mohon kebijakannya untuk pemberian kuota kepada mahasiswa prakerin. Karena pada saat pandemi konsultasi dengan pembimbing semua dilakukan secara online | - | Akan dipertimbangkan dan dirapatkan | 1 |
| | 3 | Belum ada mekanisme yang mengatur pendanaan publikasi bagi dosen yang tidak tergabung dalam tim peneliti. Padahal pada standar penelitian, disebutkan bahwa politeknik juga wajib menyediakan dana untuk publikasi hasil karya ilmiah. Jika ada mekanisme terpisah, maka tidak menutup kemungkinan dosen-dosen akan semakin produktif menghasilkan karya | Dana penelitian ditujukan untuk tim agar setiap dosen dapat bekerja sama dengan tim untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik. | Selain publikasi, jurnal ilmiah atau seminar, Politeknik AKA Bogor juga memfasilitasi pengajuan paten/ HKI. Hal itu bisa disampaikan melalui PPM | 1 |

| | | | | | |
|--|---|--|---|---|---|
| | | ilmiah yang terpublikasi. Karena tidak terbatas pada penelitian saja. Selain publikasi, juga untuk proses paten atau HKI | | | |
| Keuangan | 4 | Beberapa mahasiswa mengalami kesulitan ketika pengajuan cicilan, ada yang mendapat VA di awal lewat email, tetapi ketika dikonfirmasi ke bagian keuangan melalui aplikasi Whatsapp, belum mendapat tanggapan | Semua chat yang masuk ke Grup Keuangan sudah dibalas, kecuali jika chat ke nomor pribadi tidak dilayani dan sudah konfirmasi ke komti masing-masing kelas. Untuk pengajuan cicilan ke bagian keuangan sudah disediakan link dan juga sudah diumumkan ke grup keuangan dan komti masing-masing, namun masih ada saja mahasiswa yang tidak memperhatikan. | Keuangan sudah memfasilitasi grup chat untuk menampung keluhan dan permasalahannya. Jika melalui chat pribadi tidak efisien karena permasalahan yang ditanyakan sebagian besar mirip. | 1 |
| BAUM | 5 | Batas/ garis parkir di tempat parkir mobil atas banyak yang mulai pudar bahkan hilang sehingga banyak kendaraan yang diparkir tidak sesuai batas. Akibatnya menyulitkan pengendara berikutnya yang hendak parkir | Disampaikan ke unit pemeliharaan dan instalasi untuk segera ditindaklanjuti | Akan dilakukan perbaikan batas parkir di halaman atas | 1 |
| Pembantu Direktur Bidang Akademik | 6 | Sistem pembelajaran pada saat blok khusus terlalu padat, deadline tugas selalu mendadak dan singkat. Untuk dosen diharapkan jika sudah menggunakan Google Classroom maka | Platform diserahkan kepada dosen yang bersangkutan | Akan disampaikan dalam rapat dosen agar menggunakan platform resmi, bukan pribadi | 1 |

| | | | | | |
|--|---|--|---|---|-----------|
| | | tugas-tugas sebaiknya diupload disana, tidak menggunakan link pribadi. Karena jika banyak link akan sangat membingungkan mahasiswa dan tidak bisa dicek sudah mengumpulkan atau belum | | | |
| PPM | 7 | Terkait dengan publikasi jurnal internasional, mengapa yang mendapat penghargaan hanya yang dipublikasi di scopus. Bagaimana dengan yang dipublikasi di Google scholar atau internasional jurnal lainnya selain scopus? Apakah tidak mendapat penghargaan sama sekali, padahal hasil publikasinya dipakai juga untuk akreditasi. Selain itu penulis keluar uang juga sekitar 4-5 juta untuk publikasi google scholar. Mohon dipertimbangkan dengan bijaksana | Penghargaan diberikan berdasarkan kebijakan pimpinan dengan pertimbangan nilai bonafiditas/ keunggulan publikasi untuk menjadi input value/ nilai bagi akreditasi PT. Salah satu publisher yang bereputasi adalah scopus. Sedang google scholar belum termasuk dalam reputasi yang bernilai tinggi dalam penilaian akreditasi PT. | Akan dikomunikasikan dengan pimpinan. | 1 |
| | 8 | Pengabdian masyarakat hanya diberikan jangka waktu singkat (pelaksanaan insidental/ sekali waktu) padahal proyek pengabdian masyarakat yang baik justru yang bisa kontinyu (ada evaluasi) sehingga manfaatnya lebih terasa oleh masyarakat | Kegiatan pengabdian kepada masyarakat tahun lalu terkendala pada persetujuan anggaran tahun 2020 yang sedikit terlambat, sehingga jadwal kegiatan menjadi singkat. | Tahun 2021 jadwal PKM dilaksanakan di awal/ triwulan pertama sehingga jangka waktunya bisa lebih relatif lama dan manfaatnya lebih terasa | 1 |
| Total Keluhan / Saran Februari 2021 | | | 8 | Total Responden | 20 |

Mengetahui,
Ketua Satuan Penjamin Mutu
Politeknik AKA Bogor



Dra. Nunung Widjantie, M. Hum
NIP. 19691002200112200

**REKAPITULASI KELUHAN PELANGGAN (KOTAK SARAN) POLITEKNIK AKA BOGOR
BULAN MARET 2021**

| Unit | No | Keluhan/Saran | Tanggapan | Tindak Lanjut | Jumlah Responden |
|---|-----------|--|---|--|-------------------------|
| BAUM dan Pembantu Direktur Bidang Non Akademik | 1 | Kuota subsidi belum ada untuk semester ini bapak/ibu, sehingga sudah habis banyak untuk beli kuota sendiri | Akan ditindak lanjuti | Pendataan ulang nomor <i>handphone</i> sedang dilaksanakan | 6 |
| | 2 | Fasilitas kelas kurang memadai. AC tidak bekerja maksimal | Sebagian kelas sudah ditambah AC | Jika ada anggaran maka semua kelas akan dilengkapi 2 AC | 1 |
| | 3 | Pembagian kuota yang tidak merata dan rutin | Tidak merata karena harga kuota tiap operator berbeda | Tahun ini dibayarkan dalam bentuk pulsa | 1 |

| Unit | No | Keluhan/Saran | Tanggapan | Tindak Lanjut | Jumlah Responden |
|------------------------|----|---|--------------------------------------|---|------------------|
| | 4 | -Belum ada fasilitas internet di gedung G lt 1 -Kunci pintu toilet tidak berfungsi dengan semestinya | Akan ditindak lanjuti | Akan diperbaiki | 1 |
| | 5 | Tidak ada kantin | Akan dikoordinasikan dengan koperasi | Menyarankan koperasi untuk membuka kantin | 1 |
| TOTAL RESPONDEN | | | | | 10 |

Mengetahui,
Ketua Satuan Penjamin Mutu
Politeknik AKA Bogor



Dra. Nunung Widjantie, M. Hum
NIP. 196910022001122001

**REKAPITULASI KELUHAN PELANGGAN APRIL 2021
POLITEKNIK AKA BOGOR**

| PERIODE APRIL 2021 | | | | | |
|--|----|--|--|---|------------------|
| Unit | No | Keluhan/ Saran | Tanggapan | Tindak Lanjut | Jumlah Responden |
| Pembantu Direktur Bidang Non Akademik | 1 | Subsidi kuota internet untuk bulan April belum ada | Masih dikordinasikan dengan bagian pengadaan | Akan segera diberikan pulsa untuk mahasiswa per 28 Mei 2021 | 1 |
| | 2 | Kabel internet menggantung di parkiran bawah diantara gedung A dan B, sehingga khawatir nanti bisa jatuh dan mengganggu lalu lintas kendaraan/ mobilitas transportasi. | Akan disampaikan ke bagian pemeliharaan internet | Bagian pemeliharaan internet akan memperbaiki | 1 |
| Total Keluhan / Saran April 2021 | | | 2 | Total Responden | 2 |

Mengetahui,
Ketua Satuan Penjamin Mutu
Politeknik AKA Bogor

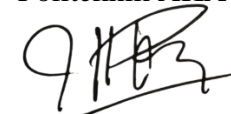


Dra. Nunung Widijantie, M. Hum
NIP. 19691002200112200

**REKAPITULASI KELUHAN PELANGGAN MEI 2021
POLITEKNIK AKA BOGOR**

| PERIODE MEI 2021 | | | | | |
|--|----|---|---|--|------------------|
| Unit | No | Keluhan/ Saran | Tanggapan | Tindak Lanjut | Jumlah Responden |
| Pembantu Direktur Bidang Non Akademik | 1 | Subsidi pulsa/ kuota untuk bulan Januari dan Februari belum diberikan. Tidak ada follow up dan perbaikan terkait pendistribusian pulsa. | Bagian pengadaan belum melakukan pendistribusian pulsa/ kuota | Bagian pengadaan akan mendistribusikan bulan Juni 2021 | 7 |
| PPM | 2 | Mohon diperjelas kriteria untuk reviewer, penilaian proposal penelitian dan pemberian dana penelitian. | Kriteria penilaian proposal dan pemberian dana penelitian sudah tertera di panduan. Untuk kriteria reviewer ditentukan oleh direktur/ pimpinan | Terkait kriteria reviewer, bisa diteruskan ke pimpinan | 1 |
| Total Keluhan / Saran April 2021 | | | 2 | Total Responden | 8 |

Mengetahui,
Ketua Satuan Penjamin Mutu
Politeknik AKA Bogor



Dra. Nunung Widijantie, M. Hum
NIP. 19691002200112200

REKAPITULASI KELUHAN PELANGGAN (KOTAK SARAN) POLITEKNIK AKA BOGOR
BULAN JUNI 2021

| PERIODE JUNI 2021 | | | | | |
|---|-----------|---|--|--|-------------------------|
| Unit | No | Keluhan/Saran | Tanggapan | Tindak Lanjut | Jumlah Responden |
| BAUM dan Pembantu Direktur Bidang Non Akademik | 1 | Kuota sudah lama tidak turun dari semester ini | Sudah didistribusikan Juni 2021 | Kuota sudah mulai didistribusikan pada bulan Juni 2021 | 1 |
| | 2 | Kaca jendela Gedung G perlu dibersihkan | Dana pemeliharaan Gedung masih dialokasikan untuk yang lebih <i>urgent</i> | Akan dipertimbangkan masukannya | 1 |
| BAAKK | 3 | SIMAK pada menu <i>download</i> belum bisa diakses oleh mahasiswa | - | Terima kasih untuk masukannya akan ditindaklanjuti | 1 |
| Total keluhan | | | 3 | Total Responden | 3 |

Mengetahui,
Ketua Satuan Penjamin Mutu
Politeknik AKA Bogor



Dra. Nunung Widijantie, M. Hum
NIP. 196910022001122001

REKAPITULASI KELUHAN PELANGGAN (KOTAK SARAN) POLITEKNIK AKA BOGOR
BULAN JULI 2021

| PERIODE JULI 2021 | | | | | |
|--------------------------|-----------|----------------------|------------------|------------------------|-------------------------|
| Unit | No | Keluhan/Saran | Tanggapan | Tindak Lanjut | Jumlah Responden |
| - | 0 | - | - | - | 0 |
| Total keluhan | | | 0 | Total Responden | 0 |

NB: Tidak ada keluhan atau saran pada kotak masuk.

Mengetahui,
Ketua Satuan Penjamin Mutu
Politeknik AKA Bogor



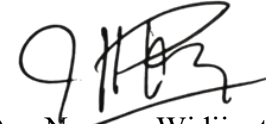
Dra. Nunung Widjantie, M. Hum
NIP. 196910022001122001

**REKAPITULASI KELUHAN PELANGGAN AGUSTUS 2021
POLITEKNIK AKA BOGOR**

| PERIODE AGUSTUS 2021 | | | | | |
|--|----|---|---|--|------------------|
| Unit | No | Keluhan/ Saran | Tanggapan | Tindak Lanjut | Jumlah Responden |
| Prodi Analisis Kimia | 1 | Ujian daring terkendala untuk upload jawaban, seringkali kehabisan waktu | - | Mahasiswa bisa menginfokan jika terkendala sinyal dan diberi tambahan waktu | 1 |
| | 2 | Untuk materi perkuliahan, dimohon tidak menggunakan bahasa inggris, karena sulit dipahami (khususnya mata kuliah kimia dasar) | Hal tersebut dilakukan dalam rangka pengembangan kelembagaan Poltek AKA yang menerapkan sertifikasi internasional | Secara bertahap akan disosialisasikan kepada mahasiswa | 1 |
| | 3 | Mohon jadwal perkuliahan praktek segera diinfokan ke mahasiswa, supaya mahasiswa bisa mempersiapkan kedatangan ke kota Bogor | - | Jadwal praktiik offline segera diinfokan dan direncanakan dimulai 27 September 2021 (Tentatif) | 1 |
| Pembantu Direktur Bidang Akademik | 4 | Kuliah daring tidak kondusif untuk mahasiswa, terkendala kuota yang sering cepat habis karena harus zoom dan juga jaringan internet yang jelek. Sulit memahami materi khususnya perkuliahan praktek, karena hanya menonton video. | Kuota sudah diberikan per-bulan (walau kurang lancar) praktik yang sangat membutuhkan kompetensi sudah direncanakan offline | Sudah dijadwalkan praktik offline | 5 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|--|-----------|
| Pembantu Direktur Bidang Non Akademik | 5 | Tunjangan pulsa/kuota untuk tenaga pendidik belum turun | Kuota tenaga pendidik (dosen) akan diberikan setelah kuota mahasiswa selesai | Akan segera disalurkan | 1 |
| | 6 | Pembagian kuota untuk mahasiswa masih belum merata dan sering terjadi keterlambatan (khususnya provider telkomsel), kuota yang dibagikan pun masih kurang bila dibandingkan dengan banyaknya kegiatan daring yang dilakukan mahasiswa | | Sedang dalam proses, diharapkan akhir agustus suda selesai | 4 |
| Keuangan | 7 | Diharapkan pihak keuangan sistemnya di upgrade lagi sehingga saat tiba pembayaran, no VA sudah otomatis terkirim untuk siapa saja yang akan daftar ulang termasuk mahasiswa yang telat lulus, sehingga tidak perlu konfirmasi atau bertanya ke keuangan lagi. Sejauh ini pihak keuangan sudah baik, mohon ditingkatkan kembali. | Pihak keuangan memerlukan waktu untuk melakukan verifikasi terhadap data mahasiswa untuk pembayaran daftar ulang, uji kompetensi, dll. Setelah itu baru diterbitkan VA yang dikirimkan ke masing-masing email mahasiswa. VA yang diberikan memiliki masa aktif sehingga akan kadaluarsa (expired) apabila tidak dilakukan pembayaran. | Sistem keuangan akan lebih ditingkatkan kembali. | 1 |
| Total Keluhan / Saran Agustus 2021 | | | 7 | Total Responden | 14 |

Mengetahui,
Ketua Satuan Penjamin Mutu
Politeknik AKA Bogor



Dra. Nuning Widijantie, M. Hum
NIP. 19691002200112200

**REKAPITULASI KELUHAN PELANGGAN BULAN SEPTEMBER 2021
POLITEKNIK AKA BOGOR**

| Unit | No | Keluhan/ Saran | Tanggapan | Tindak Lanjut | Jumlah Responden |
|--|-----------|--|--|---|-------------------------|
| Direktur | 1 | Eselon IV sebagai atasan langsung saya seringkali memanggil staf bawahannya dengan tidak memakai etika. Pada hari ini atasan saya memanggil-manggil saya yg berbeda ruangan dengan beliau padahal pintu ruangan atasan saya tertutup rapat. Apakah pada saat diklat PIM IV tidak memahami tentang ETIKA. | Akan ditindaklanjuti | Eselon IV tersebut akan dipanggil untuk ditegur agar dapat memperbaiki komunikasi (cara komunikasi) dengan bawahannya | 1 |
| Pembantu Direktur Bidang Non Akademik | 2 | Kecepatan jaringan internet di AKA kurang memadai dan tidak stabil. Sering tersendat bahkan terputus ketika melakukan pengajaran daring | Akan disampaikan ke penyedia jaringan internet | Diteruskan kepada pengelola internet Politeknik AKA Bogor untuk disampaikan ke penyedia jaringan internet | 1 |
| | 3 | Kurang jelasnya pengadaan upacara pagi (mendengarkan lagu Indonesia Raya dan | Kegiatan mendengarkan lagu Indonesia Raya dan | Karena setiap pegawai memiliki tupoksi maka | 1 |

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| | | pembacaan Teks Pancasila) karena kesibukan pejabat struktural dan kegiatan penting lainnya. | pembacaan teks Pancasila dilaksanakan dengan tidak mengganggu tupoksi. Bagi yang sedang tidak melaksanakan tupoksi bisa mengikuti via Zoom atau secara mandiri tidak tergantung dengan pejabat struktural | diberikan keleluasaan dalam pelaksanaan mendengar lagu Indonesia Raya dan pembacaan teks Pancasila, supaya tidak meninggalkan tupoksi | |
| BAUM | 4 | Pelayanan satpam ke karyaran pengendara roda dua sudah mulai jenuh. Motor keluar masuk sendiri. Saya perhatikan dari hari Senin sampai hari Jumat setiap pulang keluar pake motor tidak di arahkan dan saya lihat di pos suka ada non satpam ikut kumpul. | Akan dikoordinasikan ke petugas keamanan | Akan disampaikan dan ditindaklanjuti kepada petugas keamanan | 1 |
| | 5 | Bangunan AKA serem | Politeknik AKA Bogor rutin melakukan | Politeknik AKA Bogor secara rutin melakukan | 1 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| | | | penggantian lampu dan melakukan pemeliharaan Gedung | penggantian lampu dan melakukan pemeliharaan Gedung | |
| | 6 | Tolong sabun cuci tangan di westafel masuk dan di westafel kamar kecil diisi ulang. Kemudian mohon dipantau kerja OB apakah sudah benar atau belum kerjanya, seperti westafel di gedung F kamar kecil laki laki kotor sekali. | Akan dikoordinasikan dengan petugas kebersihan (OB) | Akan ditindaklanjuti dan dilakukan monitoring terhadap kinerja OB | 1 |

Mengetahui,
Ketua Satuan Penjamin Mutu
Politeknik AKA Bogor



Dra. Nunung Widijantie, M. Hum
NIP. 19691002200112200

**REKAPITULASI KELUHAN PELANGGAN BULAN OKTOBER 2021
POLITEKNIK AKA BOGOR**

| Unit | No | Keluhan/ Saran | Tanggapan | Tindak Lanjut | Jumlah Responden |
|--|-----------|---|---|--|-------------------------|
| Prodi D4 Nanoteknologi Pangan | 1 | Jadwal perkuliahan terlalu padat sehingga sulit untuk mengerjakan tugas yang banyak dan mengejar materi yang tertinggal karena minimnya waktu luang | Karena masih dalam situasi pandemi, jadi jadwal dipadatkan terkait waktu dan lab yang padat | Untuk jadwal semester selanjutnya akan ditinjau kembali | 1 |
| Pembantu Direktur Bidang Akademik | 2 | Mohon dilakukan optimasi e-learning untuk mengakomodasi pembelajaran di situasi pandemi karena belum maksimal | E-learning sudah terintegrasi dengan SIMAK | Akan dibuat pengembangan sistem terintegrasi di SIMAK termasuk jadwal dan materi KBM | 1 |
| BAUM | 3 | Mohon untuk perbaikan/ peningkatan jaringan internet di gedung F. Koneksi wifi di gedung F masih kurang baik, jika digunakan untuk zoom (mengajar, seminar/ sidang) sering terputus, sehingga mengganggu proses KBM | Akan dilakukan perbaikan instalasi jaringan internet | Saat ini sedang proses pengerjaan perbaikan instalasi kabel internet menggunakan fiber optik ke gedung F | 1 |

Mengetahui,
Ketua Satuan Penjamin Mutu
Politeknik AKA Bogor

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nunung Widjantie', written in a cursive style.

Dra. Nunung Widjantie, M. Hum
NIP. 19691002200112200

REKAPITULASI KELUHAN PELANGGAN (KOTAK SARAN) POLITEKNIK AKA BOGOR
BULAN NOVEMBER 2021

| PERIODE NOVEMBER 2021 | | | | | |
|--|-----------|--|---|---|-------------------------|
| Unit | No | Keluhan/Saran | Tanggapan | Tindak Lanjut | Jumlah Responden |
| Pembantu Direktur Bidang Non Akademik | 1 | Sehubungan dengan telah mulai praktik luring dan pandemi masih belum reda maka mohon mungkin dosen dan atau satgas covid sering patroli pada saat waktu istirahat. | Akan disampaikan kepada Kepala SATGAS-COVID-19 | Tindak lanjut akan dilaksanakan oleh SATGAS COVID-19 | 1 |
| | 2 | Tidak mendapat bantuan pulsa dan kuota | Akan disampaikan kepada penyalur pulasanya. Untuk Tingkat I akan diberikan akhir tahun | Bagian pengadaan pulsa akan mengecek kembali karena untuk Tingkat II dan III sudah disalurkan | 2 |
| BAAKK | 3 | Tidak bisa log in ke Web SIMAK, tiap log in ke web SIMAK ter refresh terus. Kendala yang dialami sudah seminggu. | Informasi yang diberikan kurang detail mungkin bisa info di SIMAK bagian mana karena dari monitoring kami tidak ada masalah | Monitoring terhadap Web di SIMAK dilakukan setiap hari jika ada kendala pasti akan diinfokan | 1 |

REKAPITULASI KELUHAN PELANGGAN (KOTAK SARAN) POLITEKNIK AKA BOGOR
BULAN NOVEMBER 2021

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|----------|
| | 4 | Sistem pengisian REPP di SIMAK tidak <i>user friendly</i> , harus bolak balik tiap pertemuan dan kelas | Silakan memberikan masukan untuk mempermudah jika memungkinkan akan di <i>update</i> | Semua aplikasi di SIMAK dapat di <i>update</i> dan diharapkan mempermudah pengguna | 1 |
| | | Total keluhan | 4 | Total Responden | 5 |

Mengetahui,
Ketua Satuan Penjamin Mutu
Politeknik AKA Bogor



Dra. Nunung Widjantie, M. Hum
NIP. 196910022001122001

**REKAPITULASI KELUHAN PELANGGAN BULAN DESEMBER 2021
POLITEKNIK AKA BOGOR**

| Unit | No | Keluhan/ Saran | Tanggapan | Tindak Lanjut | Jumlah Responden |
|--|----|---|--|---|------------------|
| Prodi D3 Analisis Kimia | 1 | Mohon ditingkatkan kembali kinerja layanan administrasi prodi ankim. Sebagai mahasiswa saya kecewa sama kinerja prodi Ankim, sampai bulan Desember ini dari angkatan Ankim 2019 dan Aksel 2020 yang diterima prakerin baru 60-an mahasiswa, bahkan blm sampai setengahnya. Padahal banyak permintaan surat permohonan yang menumpuk tapi lama direspon. Kalau bisa yang masih menunggu jawaban dibantu japri atau di chat lagi via email. Karena kami butuh waktu untuk mencari tempat Prakerin yang lain, akibat lama menunggu waktu konfirmasi, mahasiswa jadi banyak kehilangan waktu. Tolonglah, kan prodi punya banyak jaringan ke perusahaan. Kami mohon dibantu supaya bisa PKL di bulan Januari 2022 bukan Maret 2022 | <ul style="list-style-type: none"> ● Surat permintaan selalu direspon. Mungkin harus sabar menunggu konfirmasi perusahaan ● Surat dibuatkan jika kuota memenuhi ● Kadang mahasiswa mengajukan tidak sesuai prosedur ● Saat ini per tanggal 20-12-2021 jumlah mahasiswa yang prakerin sudah mencapai 132 mahasiswa ● Prodi sudah membantu untuk konfirmasi ke perusahaan yang dituju | <ul style="list-style-type: none"> ● Akan lebih ditingkatkan kembali layanan prakerin untuk mahasiswa ● Untuk bukti pelayanan bisa dilihat langsung di telegram | 1 |
| Pembantu Direktur Bidang Akademik | 2 | Mohon untuk meningkatkan kembali fasilitas Internet di setiap gedung | Tidak tersedianya jaringan internet beberapa hari kemarin disebabkan adanya kebakaran di kantor pusat penyedia internet | Keluhan jaringan internet selalu disampaikan kepada penyedia agar diperbaiki | 1 |

| | | | | |
|---|---|--|---|---|
| 3 | Pemberian kuota internet masih belum merata, masih ada beberapa mahasiswa yang belum dapat subsidi kuota | Pulsa diberikan kepada mahasiswa yang mengikuti perkuliahan online | Pulsa sudah pernah diberikan dan pada bulan Desember ini akan diberikan lagi, sedang proses pendataan | 1 |
| 4 | Belum berjalannya pengawasan terkait pembatasan jumlah orang yg beraktivitas di kampus pada saat ini dengan pemberlakuan pegawai masuk 100%. Terlihat dari jumlah orang yg ada di kampus dan jumlah yg tercatat melakukan scan QR pada aplikasi Peduli Lindungi tidak sama (satu kelas praktik sekitar 30 mhs jika sudah ada dosen 18 hadir kemudian pegawai lainnya, instruktur, dan mahasiswa krlas lainnya, maka seharusnya jumlahnya sudah besar). Mahasiswa dan Instruktur belum diminta juga untuk melakukan scan QR sebagaimana para ASN. Scan QR ini tidak hanya dari satu kementerian, namun merupakan kebijakan pemerintah pusat dalam rangka mentracing dan melaksanakan pengawasan pencegahan covid di berbagai sektor. Mohon menjadi perhatian pihak-pihak yang memiliki kewenangan dan tanggungjawab terkait hal tersebut | Terima kasih atas masukannya | Akan disosialisasikan via grup WA untuk scan QR kepada instruktur dan mahasiswa. Dimohon juga untuk setiap pegawai atau mahasiswa untuk melakukan scan QR | 1 |
| 5 | Ruang asam di lab organik blowernya sudah tidak terlalu menyerap udara, lemari, pintu dan jendela sudah pada rusak, setiap pembelian alat dan bahan praktikum selalu telat datang dan datang nya pada saat praktikum selesai. Minta tolong perbaikan | Perbaikan atau pembelian alat atau bahan dilakukan jika ada permohonan dari laboratorium | Diharap laboratorium mengajukan permohonan perbaikan atau pengadaan bahan/alat. Kendala pengadaan alat adalah tidak adanya belanja | 1 |

| | | | | | |
|---|--|---|----------|------------------------|----------|
| | | blower ruang asam dan laboratorium di perbaiki | | modal dari pusat | |
| Total Keluhan/ Saran Bulan Desember 2021 | | | 5 | Total Responden | 5 |

Mengetahui,
Ketua Satuan Penjamin Mutu
Politeknik AKA Bogor



Dra. Nunung Widjantie, M. Hum
NIP. 19691002200112200