

## REKAPITULASI KELUHAN PELANGGAN (KOTAK SARAN)

**PERIODE: JULI - SEPTEMBER 2020**

<b>AGUSTUS 2020</b>					
Unit	No	Keluhan/ Saran	Tanggapan	Tindak Lanjut	Jumlah Responden
<b>Pembantu Direktur Bidang Non Akademik dan BAUM</b>	1	Penyediaan taman, pepohonan, dan bangku untuk mahasiswa bersitirahat dan berdiskusi	Pada saat ini sedang diajukan anggaran untuk pembuatan taman dan gazebo. Jika disetujui akan dilaksanakan akhir tahun 2020	Sudah diajukan	3
	2	Perbaikan dan pemeliharaan fasilitas kelas seperti AC, infokus, Mic, speaker, kursi dan gorden	Perbaikan bisa diajukan ke bagian pemeliharaan. Untuk pemeliharaan AC dan infokus sudah dilaksanakan pada bulan Juli 2020	Sudah diajukan untuk perbaikan	15
	3	Perbaikan atap kelas yang bocor	Perbaikan atap kelas bisa diajukan ke bagian pemeliharaan.	Perbaikan atap kelas yang bocor telah diajukan	10
	4	Praktik di laboratorium masih banyak yang terkendala bahan kimia yang tidak tersedia	Penyediaan bahan kimia oleh bagian asset adalah berdasarkan permintaan dari laboratorium. Bagian laboratorium harus mengajukan permohonan bahan kimia ke bagian asset sebelum praktek diadakan (tidak mendadak)	Unit Aset telah membuka link untuk permintaan bahan.	1
	5	Pemeliharaan fasilitas dan kebersihan toilet, khususnya Gedung C, ketersediaan sabun, keran air dan kunci kamar mandi	Akan disampaikan ke pihak penyedia jasa kebersihan	Telah dilakukan Pemeliharaan fasilitas dan kebersihan toilet, khususnya Gedung C, ketersediaan sabun, keran air dan kunci kamar mandi	5
	6	Penyediaan kantin di lingkungan kampus	Pernah diadakan kantin namun dari pihak penyelenggara kantin tidak melanjutkan usahanya karena rugi, dan sampai sekarang tidak ada yang menawarkan untuk membuka kantin	Penyediaan kantin di lingkungan kampus sementara tidak dapat dilaksanakan.	1
	7	Pemeliharaan untuk ketersediaan sabun dan hand sanitizer sebagai protocol Kesehatan di lingkungan kampus	Akan diteruskan ke bagian teaching factory untuk pembuatan sabun dan hand sanitizer dan bagian rumah tangga untuk pendistribusiannya	Sudah disediakan	1
	8	Penyediaan lahan parkir motor yang memadai untuk mahasiswa	Lahan parkir telah tersedia namun belum bisa dibuatkan atap pelindung karena tidak ada anggaran untuk belanja modul tersebut.	Sudah dianggarkan	2
	9	Pemeliharaan kebersihan fasilitas perpustakaan (terdapat rayap)	Bagian perpustakaan bisa mengajukan penyuntikan anti rayap ke bagian pemeliharaan.	Sudah disampaikan ke bagian pemeliharaan	1

	10	Fasilitas internet kurang memadai	Akan diusahakan untuk menambah kuota internet untuk gedung	Telah diajukan	3
	11	Penyediaan mushola di Gedung C dan pemeliharaan musola di Gedung yang lain	Akan dilihat ketersediaan ruangan di Gedung C untuk musola. Pemeliharaan kebersihan karpet dan mukena tidak masuk dalam lingkup jasa kebersihan.	Akan dibenahi	1
	12	Laboratorium terasa panas dan tidak rapi	Pada tahun 2020, Politeknik AKA Bogor membeli AC sesuai permintaan laboratorium. Untuk kerapian akan disampaikan ke kepala Lab dan PLP	Sudah dianggarkan untuk AC sesuai dengan pengajuan Lab	1
	13	Terdapat civitas akademik yang merokok di lingkungan kampus.	Politeknik AKA Bogor adalah fasilitas umum pendidikan sehingga jika ada yang merokok bisa langsung ditegur.	Telah diberikan peringatan	1
<b>Pembantu Direktur Bidang Akademik</b>	14	Perkuliahan Jarak Jauh (PJJ) kurang efektif, banyak terkendala teknis, jaringan dan sinyal terlebih mahasiswa yang tinggal di luar kota, mohon segera dilaksanakan perkuliahan tatap muka	Perkuliahan tatap muka harus mengikuti kondisi nasional / peraturan yang berlaku. Sampai saat ini belum diperbolehkan tatap muka	Sudah dilakukan sesuai kebijakan Kota Bogor	14
	15	Saat praktik di laboratorium dimohon untuk dosen dan instruktur juga menggunakan APD yang lengkap	Akan dibuat instruksi terkait hal tersebut	Dilaksanakan sesuai dengan SOP & dibuatkan Instruksi Kerja	1
<b>Prodi</b>	16	Pemberitahuan (surat edaran) terkait perkuliahan dan daftar ulang mohon tidak mendadak	Dikarenakan kondisi pandemic covid-19 sehingga semua kegiatan KBM selalu menyesuaikan keadaan/kondisi terbaru dan terkini sesuai peraturan direktur. Setiap perubahan prosedur / mekanisme dituangkan dalam peraturan / memo dinas	Kondisi terkini terutama terkait pandemik covid-19 selalu diupdate. Contoh : Memo dinas terkait laporan tugas akhir no 3947/AKA/9/2020	1
	17	Jadwal prakerin untuk mahasiswa program studi Analis Kimia Angkatan 2018 dengan kondisi pandemic seperti apa	Prosedur, periode dan tahapan-tahapan prakerin dijelaskan melalui sosialisasi prakerin (sama seperti tahun-tahun sebelumnya). Sosialisasi kepada dosen telah dijelaskan pada rapat dosen.	Sosialisasi prakerin 2021 akan dilaksanakan pada awal oktober	1
<b>BAAK</b>	18	Akses WEB AKA dan SIMAK terkadang mengalami gangguan	Simak pada periode Juli – saat ini dalam proses update dalam rangka pengembangan	Selama simak masih dalam pengembangan kadang terjadi gangguan sedikit, diusahakan update di luar jam kerja / belajar	1
	19	Pendaftaran ulang offline untuk mahasiswa luar kota lebih dipermudah lagi	Pada semester ini telah diterapkan registrasi semester secara full online	Untuk semester ini diterapkan registrasi secara	1

				full online	
<b>Keuangan</b>	20	Pembagian bantuan kuota untuk Perkuliahan Jarak jauh (PJJ) belum merata dan kuota yang dibagikan belum cukup (hanya 2 bulan) sedangkan PJJ terus berlangsung ditambah dengan pelatihan ISO	Kuota PJJ sudah disiapkan untuk 5 bulan dan akan diperoleh setiap bulannya. Pembagian tergantung dari operator seluler yang didaftarkan.	Sudah dijalankan sesuai jadwal dan anggaran	1
	21	Pemotongan UKT untuk Sebagian mahasiswa dipilih berdasarkan apa, mohon pemotongan UKT diberlakukan untuk semua mahasiswa	Pemotongan UK Tada di bawah Pudir II (pertimbangan pimpinan) dan Cuma ada di tahun 2020 terkait pandemic.	Sudah dijadwalkan sesuai SK direktur	1
	22	Subsidi Kuota belum turun dan kurangnya kuota khususnya provider 3	Sudah direalisasikan sesuai data yang diperoleh dari mahasiswa (untuk ho hp)	Seluruh provider sudah direalisasikan sesuai data no hp yang diisi sendiri oleh mahasiswa, sedangkan untuk jumlah kuota disesuaikan dengan anggaran yang ada.	1

**SEPTEMBER 2020**

Unit	No	Keluhan/ Saran	Tanggapan	Tindak Lanjut	Jumlah Responden
<b>Pembantu Direktur Bidang Non Akademik dan BAUM</b>	1.	AC kelas hanya ada satu dan saat penuh kelas menjadi panas	Akan dilakukan pengadaan AC untuk ruang kelas	Akan dilakukan pengadaan AC pada bulan Oktober – November 2020 untuk ruang kelas	3
	2.	Gedung G tidak memiliki fasilitas jaringan internet	Akan ditambahkan jaringan internet ke Gedung G	Akan disambungkan jaringan internet ke Gedung G pada bulan Oktober 2020	2
	3.	Kesulitan mengajar secara daring karena computer yang ada tidak ada audio dan video	-	Penggunaan fitur audio dan video bisa menggunakan HP (handphone) disamping penggunaan computer	1
	4.	AC di ruangan instrument lab uji tidak mencapai suhu yang disarankan dalam standar suhu sesuai ISO 17025	Akan dilakukan pengadaan AC untuk lab uji	Akan dilakukan pengadaan AC pada bulan Okt – Nov 2020 untuk lab uji	1
<b>Pembantu Direktur Bidang Akademik</b>	5.	Dimohon saat mengadakan D4 yang lulusan D3 diperbolehkan melanjutkan kuliah tanpa harus mengulang dari awal	Akan dilakukan sosialisasi lebih lanjut terkait D4		1
	6.	Adanya kendala sinyal selama pembelajaran, sehingga terkadang putus-putus selama	-	-	17

		penyampaian			
	7.	Pembelajaran Jarak Jauh membutuhkan banyak kuota	-	Akan ada penggantian kuota untuk mahasiswa dan dosen	12
<b>Program Studi</b>	8.	Kadang-kadang suka slow respon, padahal ada yang ingin ditanyakan berkaitan dengan berkas sidang dan jadwal sidang keluar mendadak	Kurang koordinasi karena jadwal seminar dan sidang banyak.	Dapat dilihat dari papan koordinasi	4
	9.	Kurang nyaman dengan pembelajaran daring dan kurang mengerti pelajaran karena daring dan website AKA tidak dapat dibuka	Jaringan internet AKA tidak stabil	Akan dikoordinasikan dengan tim IT	7
	10.	Beberapa dosen menjelaskan materi terlalu cepat	Mahasiswa diberikan kesempatan untuk bertanya	Dosen memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk bertanya	10
	11.	Jadwal sidang belum keluar padahal sudah mengisi google form	Harus disesuaikan juga dengan dosen jadwal pembimbing	Akan lebih diperhatikan	1
	12.	Pengadaan kuota per bulan bagi mahasiswa	-	Sudah diadakan	1
	13.	Kurang efektif pembelajaran online	Terkait pandemic korona	Di optimalisasikan dengan metode video	1
	14.	Regulasi dan aturan prodi dibuat lebih baik lagi	-	Akan dikondisikan	1
	15.	Keluhan saya mengenai dosen, dimana mahasiswa diminta untuk memahami kondisi dosen yang mengalami kendala sinyal. Sedangkan dosen tidak mau tahu alasan dari keterlambatan mahasiswa atau offcamnya mahasiswa. Kami para mahasiswa juga sebenarnya tidak menginginkan kondisi online seperti ini, dimana kami juga kesulitan dalam masalah kuota dan sinyal. Sedangkan bapak ibu dosen juga tidak melihat usaha kami untuk mencari sinyal di rumah masing-masing	-	-	2
<b>Top Manajemen</b>	16.	Bagian penempatan tugas sebaiknya melihat background dan kafaah dari personal keahliannya apa. Sehingga ilmu yang dipelajari tidak sia sia dan bermanfaat. Bagian kepegawaian selalu cermat dan update info terbaru dan mengerti acuan yang jelas sehingga tidak ada yang merasa dirugikan. Pelayanan ditingkatkan.	Terimakasih atas masukannya	Akan diberikan sosialisasi jika ada perubahan dalam penempatan pegawai baik via whatsapp atau sosialisasi secara daring.	1

		Sosialisasi yang terkait tugas, Jika sudah ada SK berjalan dan jika ada pemberhentian tugas ada sosialisasinya. Sehingga tidak menimbulkan prasangka			
<b>BAAKK</b>	17.	Akses WEB AKA dan SIMAK terkadang mengalami gangguan	Simak pada periode Juli – saat ini dalam proses update dalam rangka pengembangan	Selama simak masih dalam pengembangan kadang terjadi gangguan sedikit, diusahakan update di luar jam kerja / belajar	1
	18.	Pendaftaran ulang offline untuk mahasiswa luar kota lebih dipermudah lagi	Pada semester ini telah diterapkan registrasi semester secara full online	Untuk semester ini diterapkan registrasi secara full online	1
<b>Keuangan</b>	19.	Subsidi Kuota belum turun dan kurangnya kuota khususnya provider 3	Sudah direalisasikan sesuai data yang diperoleh dari mahasiswa (untuk ho hp)	Seluruh provider sudah direalisasikan sesuai data no hp yang diisi sendiri oleh mahasiswa, sedangkan untuk jumlah kuota disesuaikan dengan anggaran yang ada.	29
<b>Bengkel</b>	20.	Ruang asam di lab organik tidak berfungsi baik, sehingga kurang menyerap bau bahan kimia	-	Segera ditindaklanjuti	1
<b>Total Keluhan/Saran Periode Juli-September 2020</b>			<b>42</b>	<b>Total Jumlah Responden</b>	<b>165</b>

**PERIODE: OKTOBER-DESEMBER 2020**

<b>OKTOBER 2020</b>					
Unit	No	Keluhan/ Saran	Tanggapan	Tindak Lanjut	Jumlah Responden
<b>Pembantu Direktur Bidang Akademik</b>	1	Pembelajaran daring kurang efisien, banyak yang masih belum paham ketika penyampaian materi	Sudah diberi kesempatan untuk bertanya lewat media whatsapp atau google classroom, belum dimanfaatkan oleh mahasiswa		5
	2	Terkadang sinyal atau jaringan dari para dosen atau jaringan mahasiswa tidak bagus, sehingga ketika dosen menjelaskan materi suka terputus-putus suaranya	Sinyal tergantung jaringan masing - masing	Himbauan untuk menggunakan provider yang baik	5
	3	Kurangnya komunikasi antar dosen dan mahasiswa sehingga beberapa mata kuliah ada yang kosong karena hal tersebut, dan Minimnya informasi yang diterima sebelum ujian, banyaknya tugas selama pembelajaran online dan kuis dadakan.	Sudah dikomunikasikan lewat group whatsapp		4

<b>Pembantu Direktur Bidang Non Akademik</b>	4	Bantuan kuota belum merata dan masih kurang. Karena selama PJJ belajar menggunakan zoom bisa berjam-jam, membuat kuota cepat habis	Bisa dikomunikasikan dengan pak Angga	Untuk kuota mahasiswa sudah ditugaskan bagian pengadaan Politeknik AKA Bogor	26
	5	Belum ada akses internet di gedung G		Sudah tersedia	2
	6	Instrumen freeze dryer di lab Mikrobiologi pangan tidak bisa digunakan, padahal masih baru	Jika ada alat yang tidak bisa digunakan dapat dibuat permohonan perbaikan. Mohon kepala Laboratorium memantau pemakaian alat di masing-masing lab sehingga tertelusur jika ada kerusakan	Laboran atau kepala lab bisa melaporkan agar ditindak lanjuti	1
	7	Jalan selasar antara gedung A dan C, kayu-kayunya sudah mulai lapuk, khawatir roboh	Akan dilaksanakan tahun 2021	Akan diperbaiki tahun 2021	1
<b>BAUM</b>	8	Penyediaan fasilitas protokol kesehatan di area Mesjid NAJ (hand sanitizer atau sabun cuci tangan) tolong diperhatikan	Bagian umum atau melakukan satgas COVID AKA akan mengecek ketersediaan hand sanitizer dan sabun cuci tangan	Sudah disampaikan ke bagian umum untuk pengecekan ketersediaannya	1
	9	Fasilitas toilet banyak yang rusak (mampet) dan kurang bersih	Permohonan perbaikan fasilitas bisa diajukan ke urusan pemeliharaan dan instalasi	Bisa diajukan ke bagian pemeliharaan	5
	10	Mushola di laboratorium kurang bersih	Akan disampaikan ke penyedia jasa kebersihan	Sudah dilakukan evaluasi terhadap penyedia jasa kebersihan untuk ditindak lanjuti	1
	11	Tempat sampah yang ada di dalam gedung sering berantakan	Akan disampaikan ke penyedia jasa kebersihan	Sudah dilakukan evaluasi terhadap penyedia jasa kebersihan	2
	12	Pemeliharaan fasilitas kelas kurang diperhatikan	Telah dilakukan pemeliharaan terhadap AC dan LCD proyektor. Apabila ada kerusakan fasilitas bisa disampaikan ke bagian urusan pemeliharaan dan instalasi	Pada th 2020 rutin diadakan pemeliharaan terhadap AC dan LCD proyektor. Apabila ada kerusakan bisa menghubungi bagian pemeliharaan	1
	13	Pintu kamar mandi di gedung perkuliahan banyak yang rusak	Pengajuan perbaikan bisa disampaikan ke bagian urusan pemeliharaan dan instalasi		1
<b>Program Studi</b>	14	Banyak keputusan yang sangat mendadak, jadwal seminar yang beberapa jam sebelum dari pelaksanaan, begitupun dengan sidang, sedangkan kesepakatan	Jadwal seminar pada kesepakatan awal adalah H-3 dengan alasan adanya pendaftaran untuk Audience,	Sudah dilakukan perubahan atau penghilangan proses	2

		awal h-3 hari dari pelaksanaan. Lalu keputusan mengenai pembayaran daftar ulang gel 2 yang diumumkan h-1 minggu deadline begitupun dengan pembayaran sidang gel 2 diumumkan h-3 hari deadline	sehingga dibutuhkan waktu (diperkirakan 3 hari) untuk mendata audience, memilih audience dan mengirimkan undangan.	pendataan audience seminar, sehingga memungkinkan penjadwalan seminar menjadi lebih ringkas	
	15	Kapasitas zoom tolong ditambah, ada matakuliah yang berebut kursi untuk mengikuti zoom	Terima kasih untuk masukannya	Akan dicoba untuk upgrade	1
	16	Terkadang jadwal uts uas datang terlambat dan kadang juga tidak ada instruksi terkait pengerjaan soal uts atau pun uas sebelum hari H sehingga menimbulkan kecemasan	Jadwal perkiraan uts/uas telah diketahui oleh mahasiswa dan dishare, sehingga tidak dapat dijadikan alasan mahasiswa tidak siap melaksanakan ujian		2

**PERIODE NOVEMBER 2020**

Unit	No	Keluhan/ Saran	Tanggapan	Tindak Lanjut	Jumlah Responden
<b>Keuangan</b>	1	Bantuan berupa kuota belum di dapatkan dari pihak akademik	Sudah dilakukan rekap nomor mahasiswa oleh bagian pengadaan barang/jasa	Nomor yang belum mendapatkan kuota internet akan di top up sesuai dengan yang tercantum dalam SK Direktur	20
	2	Jatah kouta internet nya dipercepat	-	Kuota internet mahasiswa ampai dengan Desember 2020 sedang diproses oleh provider telekomunikasi	4
<b>Program Studi</b>	3	Kegiatan kuliah daring terlalu sering dan tidak kuat belajar online	Mohon dipahami kegiatan daring terpaksa dilakukan karena Corona	-	2
	4	Kurangnya kejelasan terkait sistem penilaian dan jadwal prakerin, karena di onlinekan dan baru masuk 3 bulan	Apablia kurang jelas, bisa langsung menanyakan ke prodi atau staf tugas akhir hal tersebut telah disampaikan	Sudah diberitahukan dalam bentuk ppt sehingga bisa dibaca	4
	5	Jaringan sering tidak stabil	Untuk jaringan internet ini diluar kewenangan kami karena terkait orang	Silahkan menggunakan provider yang lebih stabil	1
	6	Kelelahan dengan sistem pembelajaran online	Apabila mahasiswa merasa keberatan, mahasiswa bisa mengurangi jumlah sks mata kuliah sehingga cukup istirahat	Mahasiswa diberi kebebasan memilih mata kuliah yang tidak membebani	4
	7	Kurang komunikasi antara dosen dan mahasiswa pkl sehingga	Dosen juga mengalami hal yang sama dalam pembuatan laporan	Komunikasi sudah difasilitasi	1

		sering terjadi miskom, sangat berpengaruh untuk mahasiswa yg dirumahkan	karena semua harus dimaklumkan karena situasi pandemi	dengan lembar konsultasi Dosen Wali	
<b>BAUM</b>	8	Mohon bantuan pemerintah dan kip bisa akses di kampus aka	Bantuan pemerintah berupa KIP merupakan bantuan bagi lulusan SMA sederajat untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi	Untuk mendapatkan bantuan pemerintah berupa KIP bisa langsung mendaftar melalui halaman web kemendikbud	1
	9	Ruang kelas perlu ditambah AC biar lebih nyaman dalam mengajar	Akan dilakukan penambahan pada AC pada ruang kelas	Akan dilakukan penambahan AC sebanyak 7 buah ruang kelas lantai 2	2
<b>Pembantu Direktur Bidang Non Akademik</b>	10	Pembagian subsidi kuota kurang merata	Akan disampaikan ke bagian pembagian kuota untuk diperbaiki	Pembagian kuota sudah dilakukan sesuai No. Hp yang terdaftar di SIMAK	7
	11	Pemborosan kuota data saat zoom	Kuliah daring harus dilaksanakan karena sedang pandemi COVID-19	-	5
	12	Alat pengolahan di lab pangan, spt spray dryer sudah rusak sejak 3 thn lalu, tdk diperbaiki karena biaya mahal dan anggaran tidak tersedia	Sudah diminta agar laboran/ teknisi untuk melaporkan kerusakan dan penyebabnya	Jika sudah ada pengajuan resmi dari laboratorium maka akan diusahakan untuk pemeliharaan	1
	13	Peralatan lab utk keperluan uji kompetensi di lab lingkungan seperti flow meter belum ada.	Sulahkan diajukan	Jika sudah ada pengajuan resmi dari laboratorium maka akan diusahakan untuk pemeliharaan	1
<b>BAAK</b>	14	Nilai di simak masih eror sehingga tidak bisa mengajukan pkl	Ada penambahan fitur pada halaman pengajuan PKL dan update filter nilai PKL karena matkul belum dilaksanakan	-	1
<b>Perpustakaan</b>	15	Pada tahun 2020 ini pengumpulan TA menggunakan softfile, diharapkan di perpustakaan dapat disediakan akses komputer untuk membaca file-file TA dalam bentuk softfile tersebut. hak cipta perlu tetap dilindungi dengan tidak mengizinkan mahasiswa kopi	Untuk saat ini perpustakaan mulai berbenah untuk ke arah komputerisasi yang nantinya TA akan masuk ke dalam software dan mahasiswa dapat mengakses secara online, untuk hak cipta penulis TA tetap dilindungi dimana mahasiswa atau pemustaka hanya dapat membaca saja sehingga tidak terjadi plagiat dalam laporan TA nya.	Untuk selanjutnya perpustakaan akan mengajukan sarana dan prasarana kepada pimpinan agar mahasiswa dapat mengakses secara online	1



		file, namun diberikan izin membaca file, sehingga perlu difasilitasi			
<b>PPM</b>	16	Penelitian tahunan Dosen di Poltek AKA, belum didasarkan pada target tertentu, hanya dibatasi dg jumlah anggaran maks Rp.10 jt per judul.	Penelitian dosen di Politeknik AKA Bogor dilaksanakan sebagai bagian dari Tri Darma Perguruan Tinggi sehingga tiap dosen didorong untuk melakukan penelitian. Agar semua dosen memiliki kesempatan untuk melakukan penelitian maka dana penelitian diupayakan merata dan bisa digunakan untuk seluruh dosen.	Didiskusikan dengan pimpinan	1
<b>PERIODE DESEMBER 2020</b>					
Unit	No	Keluhan/ Saran	Tanggapan	Tindak Lanjut	Jumlah Responden
<b>Pembantu Direktur Bidang Akademik</b>	1	Dosen sering memindah-mindah jadwal sehingga jadwal kuliah bentrok, akhirnya kuliah dilakukan malam hari.	Hubungan mahasiswa dan dosen kurang komunikatif	Sosialisasi tentang pentingnya membangun komunikasi dengan mahasiswa telah dilaksanakan pada rapat dosen Tanggal 15 Januari 2021	5
	2	Waktu ujian tidak masuk akal, Silver expert dilakukan pada hari libur dan Pemberian tugas mendadak dengan jadwal pengumpulan mendadak tanpa kesepakatan dan negosiasi	Silver expert adalah dosen dari industri, perlu diberi pengertian terkait hal tersebut	Akan disampaikan ke dosen Silver Expert untuk diperbaiki	3
	3	Pemberian materi kurang menarik	Pelatihan akan ditingkatkan	Akan diadakan pelatihan untuk dosen	1
	4	Informasi dari dosen sering melewati jam kerja, kadang tengah malam menyebabkan info baru bisa terbaca pagi hari	Hubungan mahasiswa dan dosen harus dibangun harmonis	Sosialisasi tentang pentingnya membangun komunikasi dengan mahasiswa telah dilaksanakan pada rapat dosen Tanggal 15 Januari 2021	1
	5	Mohon dipertimbangkan apabila sudah tepat dilakukan kuliah offline dalam kondisi pandemi	Sudah diputuskan online sesuai kebijakan Satgas Covid Kota Bogor	Surat edaran terkait PJJ (online) sudah diberikan	1
	6	Biasakan di awal pelajaran Berdo'a dahulu, sering terlupakan Beda Dengan kuliah offline	Terima kasih atas sarannya	Sudah disampaikan pada rapat dosen Tanggal 15 Januari 2021	1
<b>Pembantu Direktur Bidang Non</b>	7	Pembagian subsidi kuota kurang merata, jatah kuota tiap mahasiswa kurang dan masa berlakunya sebentar	Kuota tidak merata karena berbeda operator seluler berbeda jumlah kuota yang diperoleh	Akan diperbaiki/ dibicarakan dengan pihak	16

Akademik				operator seluler	
	8	Kamar kecil / WC laki laki lantai I sering mampet dan pintu kamar kecilnya ke jamban banyak yang sudah tidak berfungsi(tidak bisa ditutup rapat)	Terletak di gedung apa?	Jika ada pengajuan perbaikan akan segera diperbaiki	2
	9	Antara Gedung F dan G belum adanya selasar, sehingga sering kehujanan	Iya betul	Diharapkan menyediakan payung, karena belum ada anggaran untuk hal tersebut	1
	10	Ruangan dan jumlah pegawai tidak ideal, sehingga jarak antar meja terlalu dekat	Iya memang benar ruangan tidak mencukupi untuk semua pegawai	Adanya pola wfo & wfh untuk meminimalisir penyebaran covid 19	1
	11	Akses internet yang tidak stabil dan di Gedung G lantai 1 belum ada fasilitas internet	Karena jarang ada aktifitas di Gedung G lt 1	Akan diperbaiki dan disediakan	2
	12	Sarana prasarana perlu ditingkatkan	Terima kasih sarannya	Akan ditingkatkan	2
	13	Pelatihan untuk tenaga BLU, administrasi dan lab terkait IT masih kurang	Bisa mengajukan pada saat BAUM share mengenai pelatihan	Pengajuan pelatihan akan diperhatikan	1
	14	Perpustakaan terlalu kecil untuk jumlah mahasiswa AKA	Jika dilihat jumlah kunjungan mahasiswa masih sedikit	Melihat kondisi lebih baik mengembangkan e-library	1
BAKK	15	Akses simak data nilai mahasiswa per angkatan loading lama	Akses SIMAK bergantung pada koneksi internet tiap mahasiswa, tetapi ada kemungkinan sedang ada gangguan server/ update aplikasi	Pengusulan upgrade koneksi website dan upgrade server	1
	16	Kurang keaktifan dari akademik dalam menanggapi pertanyaan mahasiswa	Ada perubahan kontak pribadi saya	Pengusulan nomor hotline akademik	1
<b>Total Keluhan/ Saran Periode Oktober-Desember 2020</b>			<b>48</b>	<b>Total Jumlah Responden</b>	<b>156</b>

**PERIODE: JANUARI – MARET 2021**

PERIODE JANUARI 2021					
Unit	No	Keluhan/Saran	Tanggapan	Tindak Lanjut	Jumlah Responden
BAUM dan Pembantu Direktur Bidang Non	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

Akademik	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. Bahan kimia untuk praktik pun 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 koordinatornya	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/mengela	1

				p	
<b>Pembantu Direktur Bidang Akademik</b>	7	Sistem ujikom secara <i>online</i> saja karena lagi pandemi	Sudah dikoordinasikan dengan BNSP.	Sistem ujikom tetap dilaksanakan secara offline	1
<b>PRODI</b>	8	Sulit memahami materi perkuliahan (Penjelasan dosen harus lebih mendalam dan jelas)	Akan ditindaklanjuti	PPT diberikan terlebih dahulu untuk dipelajari	1
	9	Dosen tidak mau menerima alasan mahasiswa yang terkendala koneksinya.	Akan ditindaklanjuti	Memberikan pengarahan ke dosen untuk memastikan jaringan stabil atau tidak	1
<b>BAAKK</b>	10	SIMAK sering bermasalah dan lambat	Simak masih terus dalam proses <i>update</i> sehingga akan mengalami gangguan	Sedang dalam proses pengusulan <i>upgrade hardware server</i>	1
<b>Total keluhan</b>			<b>10</b>	<b>Total Responden</b>	<b>12</b>

**PERIODE FEBRUARI 2021**

<b>Unit</b>	<b>No</b>	<b>Keluhan/Saran</b>	<b>Tanggapan</b>	<b>Tindak Lanjut</b>	<b>Jumlah Responden</b>
<b>Pembantu Direktur Bidang Non Akademik</b>	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 /pulsa 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.	Dana penelitian ditujukan untuk tim agar setiap dosen dapat bekerja sama dengan tim untuk menghasilkan penelitian yang	Selain publikasi, jurnal ilmiah atau seminar, Politeknik AKA	1

		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 ilmiah yang terpublikasi. Karena tidak terbatas pada penelitian saja. Selain publikasi, juga untuk proses paten atau HKI	lebih baik.	Bogor juga memfasilitasi pengajuan paten/HKI. Hal itu bisa disampaikan melalui PPM	
<b>Keuangan</b>	4	Beberapa mahasiswa mengalami kesulitan ketika pengajuan cicilan, ada yang mendapat Virtual Account 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
<b>BAUM</b>	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
<b>Pembantu Direktur Bidang Akademik</b>	6	Sistem pembelajaran pada saat blok khusus terlalu padat, deadline tugas selalu mendadak dan singkat. Untuk dosen diharapkan jika sudah menggunakan Google Classroom maka 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	Platform diserahkan kepada dosen yang bersangkutan	Akan disampaikan dalam rapat dosen agar menggunakan platform resmi, bukan pribadi	1
<b>PPM</b>	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,	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	Akan dikomunikasikan dengan pimpinan.	1

		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	penilaian akreditasi PT.		
	8	Pengabdian masyarakat hanya diberikan jangka waktu singkat (pelaksanaan insidental/ sekali waktu) padahal proyek pengabdian masyarakat yang baik justru yang bisa kontinu (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
<b>Total Keluhan</b>		<b>8</b>		<b>Total Responden</b>	<b>20</b>
<b>PERIODE MARET 2021</b>					
<b>BAUM dan Pembantu Direktur Bidang Non Akademik</b>	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
	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
<b>Total keluhan</b>		<b>5</b>		<b>Total responden</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL KELUHAN PERIODE JANURI - MARET 2021</b>		<b>23</b>		<b>TOTAL RESPONDEN</b>	<b>42</b>

**PERIODE: APRIL – JUNI 2021**

<b>PERIODE APRIL 2021</b>					
<b>Unit</b>	<b>No</b>	<b>Keluhan/Saran</b>	<b>Tanggapan</b>	<b>Tindak Lanjut</b>	<b>Jumlah Responden</b>
<b>BAUM dan Pembantu Direktur Bidang Non Akademik</b>	1	Subsidi kuota internet untuk bulan ini 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 di antara Gedung A dan B, sehingga khawatir nanti bisa jatuh dan mengganggu lalu lintas kendaraan/mobilisasi transportasi.	Akan disampaikan ke bagian pemeliharaan internet	Bagian pemeliharaan internet akan merapihkan	1
<b>Total keluhan</b>			<b>2</b>	<b>Total Respoden</b>	<b>2</b>
<b>PERIODE MEI 2021</b>					
<b>Unit</b>	<b>No</b>	<b>Keluhan/Saran</b>	<b>Tanggapan</b>	<b>Tindak Lanjut</b>	<b>Jumlah Responden</b>
<b>Pembantu Direktur Bidang Non Akademik</b>	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
<b>PPM</b>	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
<b>Total keluhan</b>			<b>2</b>	<b>Total Responden</b>	<b>8</b>
<b>PERIODE JUNI 2021</b>					
<b>Unit</b>	<b>No</b>	<b>Keluhan/Saran</b>	<b>Tanggapan</b>	<b>Tindak Lanjut</b>	<b>Jumlah Responden</b>
<b>BAUM dan Pembantu Direktur Bidang Non Akademik</b>	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
<b>BAAKK</b>	3	SIMAK pada menu <i>download</i> belum bisa diakses oleh mahasiswa	-	Terima kasih untuk masukannya akan ditindaklanjuti	1
<b>Total keluhan</b>			<b>3</b>	<b>Total Responden</b>	<b>3</b>
<b>TOTAL KELUHAN PERIODE APRIL – JUNI 2021</b>			<b>7</b>	<b>TOTAL RESPONDEN</b>	<b>13</b>