MANUAL BOOK

Panduan Penggunaan untuk Semua Role



TUNTAS

Sistem Pelaporan Ketidaksesuaian Polibatam

Tim Pengembang TUNTAS

2026

© 2026 Politeknik Negeri Batam / P4M. All rights reserved.
Dokumen ini merupakan milik internal dan tidak boleh disalin, digandakan, atau disebarluaskan tanpa izin tertulis dari pihak yang berwenang.

Daftar Isi

BAGIAN I | PANDUAN UNTUK CIVITAS AKADEMIK 1

1. Panduan Penggunaan Fitur (Civitas Akademik) 1
1.1 Membuat Laporan 1
1.2 Status Laporan 3

BAGIAN II | CARA AKSES APLIKASI (UNTUK ROLE STAF P4M, KEPALA UNIT, KA-P4M) 4

2. Cara Akses Aplikasi 4
2.1 Login ke Aplikasi 4
2.2 Lupa Kata Sandi 4
2.3 Logout 5
2.4 Navbar dan Menu Profil 6

BAGIAN III | PANDUAN UNTUK STAF P4M 8

3. Panduan Penggunaan Fitur (Staf P4M) 8
3.1 Dashboard 8
3.2 Laporan Masuk 8
3.3 Proses & Pantau 9
3.4 Rekapitulasi 10
3.5 Data Akun 10

BAGIAN IV | PANDUAN UNTUK KEPALA UNIT 12

4. Panduan Penggunaan Fitur (Kepala Unit) 12
4.1 Dashboard 12
4.2 Ketidaksesuaian Masuk 12
4.3 Laporan Hasil 13
4.4 Riwayat 14

BAGIAN V | PANDUAN UNTUK KA-P4M 16

5. Panduan Penggunaan Fitur (Ka-P4M) 16
5.1 Dashboard 16
5.2 Proses Pengaduan 16
5.3 Hasil Tindak Lanjut 17
5.4 Kepala Unit (Mode Rangkap) 18

BAGIAN VI | BANTUAN & DUKUNGAN 19

6. Troubleshooting (Penanganan Masalah) 19
6.1 Staf P4M 19
6.2 Kepala Unit 19
6.3 Ka-P4M 20

7. FAQ (Pertanyaan yang Sering Diajukan) 21
7.1 Pertanyaan untuk Role Staf P4M 21
7.2 Pertanyaan untuk Role Kepala Unit 21
7.3 Pertanyaan untuk Role Ka-P4M 22

8. Kontak & Dukungan 23

BAGIAN I | PANDUAN UNTUK CIVITAS AKADEMIK

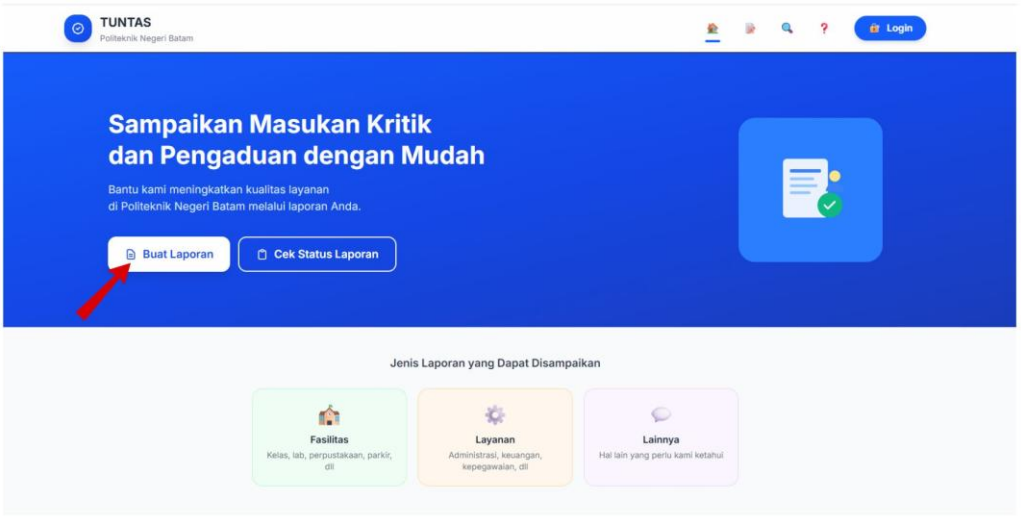
1. Panduan Penggunaan Fitur (Civitas Akademik)

1.1 Membuat Laporan

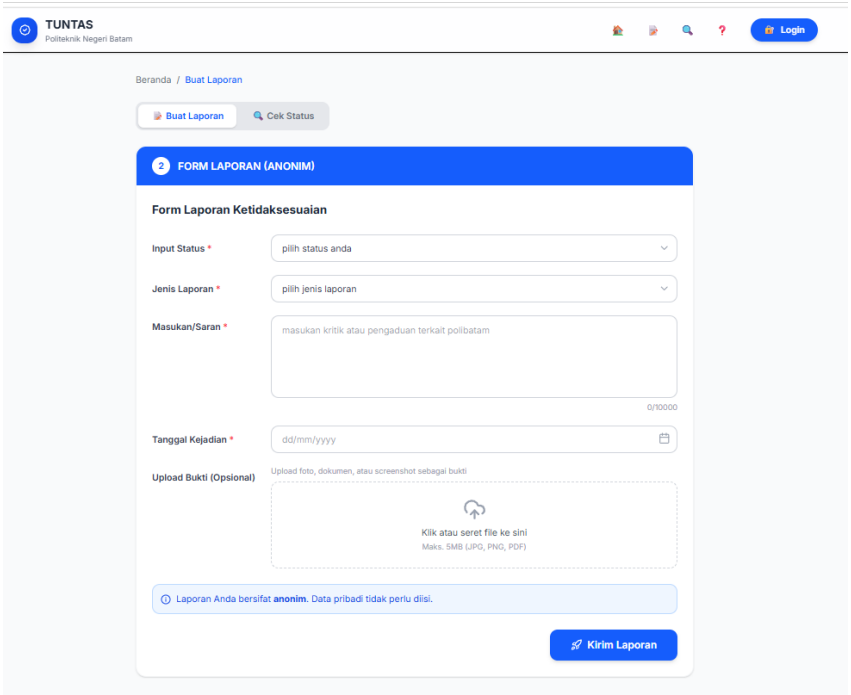
> **Tujuan:** *Menyampaikan masukan, kritik, atau saran secara anonim dan Tanpa Login*

Langkah-langkah:

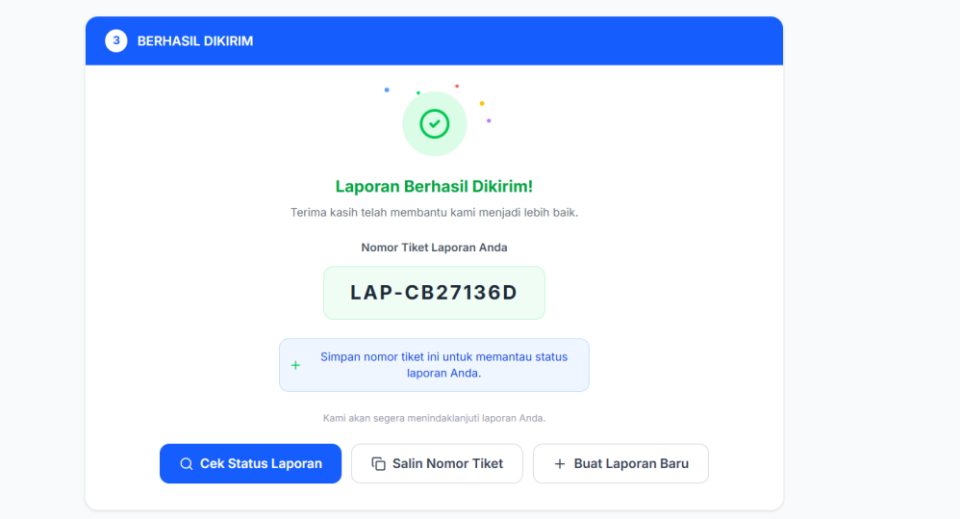
1. Buka landing page aplikasi TUNTAS.
2. Klik tombol “Buat Laporan” pada halaman utama.
3. Anda akan diarahkan ke halaman Form Laporan.
4. Isi kolom Input Status: pilih apakah Anda Dosen, Mahasiswa, atau Masyarakat Umum.
5. Isi kolom Jenis Laporan: pilih Masukan, Kritik, atau Pengaduan.
6. Isi kolom Masukan/Saran dengan isi laporan secara jelas dan lengkap.
7. Isi kolom Tanggal Kejadian sesuai tanggal peristiwa terjadi (boleh berbeda dari tanggal Anda mengirim laporan).
8. Unggah bukti pendukung pada kolom Upload Bukti apabila ada (bersifat opsional).
9. Klik tombol “Kirim” untuk mengirimkan laporan.



***Gambar 1.1** Tombol Membuat Laporan*



Gambar 1.2 *Form Laporan*



Gambar 1.3 *Nomor Tiket muncul jika Selesai Submit Form*

Keterangan:

- **Input Status *:** Status pelapor: Dosen, Mahasiswa, atau Masyarakat Umum.
- **Jenis Laporan *:** Kategori laporan: Masukan, Kritik, atau Pengaduan.
- **Masukan/Saran *:** Isi laporan yang ingin disampaikan.
- **Tanggal Kejadian *:** Tanggal terjadinya peristiwa yang dilaporkan, bukan tanggal pengiriman laporan.
- **Upload Bukti (Opsional):** Lampiran berkas/foto pendukung; tidak wajib namun disarankan.

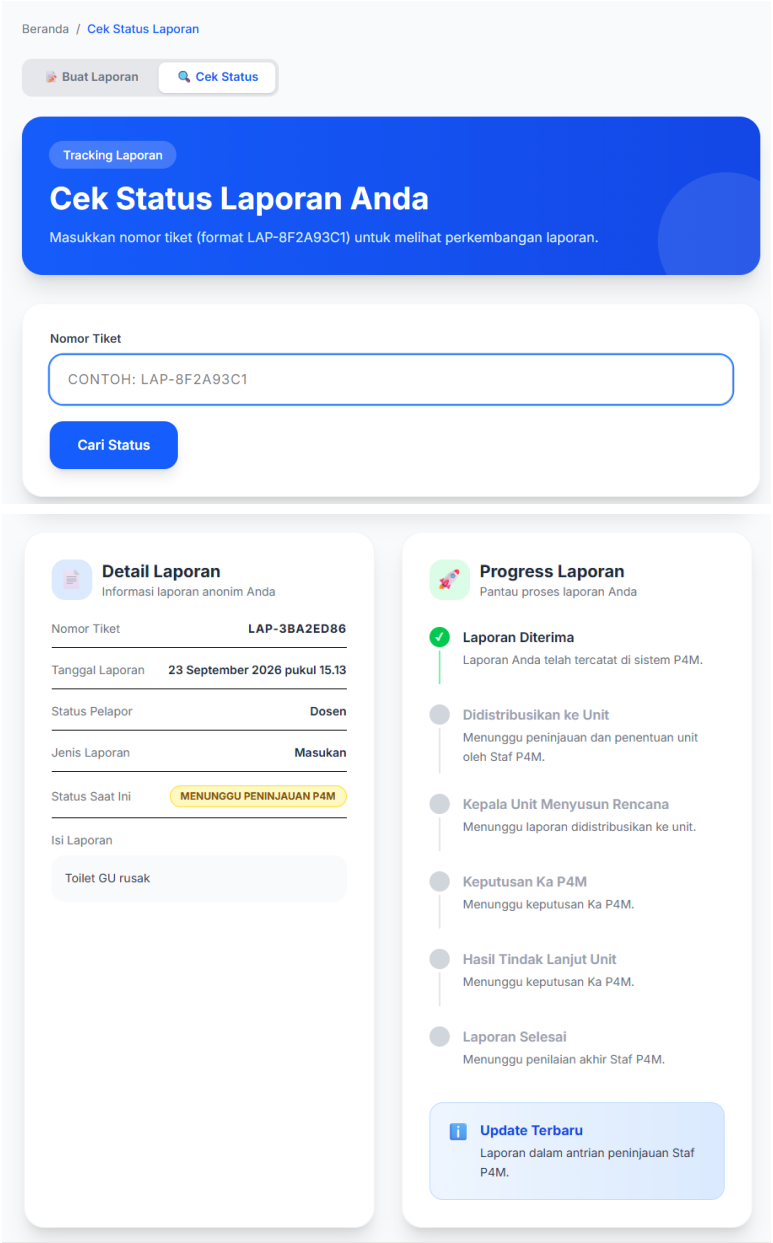
> **Catatan Penting:** Setelah laporan berhasil dikirim, sistem akan menampilkan Nomor Tiket. Simpan nomor tiket ini baik-baik karena tidak dapat dipulihkan jika hilang, mengingat laporan bersifat anonim.

1.2 Status Laporan

> **Tujuan:** *Memantau perkembangan dan hasil penanganan laporan yang telah dikirimkan*

Langkah-langkah:

1. Buka landing page aplikasi TUNTAS.
2. Klik tombol “Cek Status”.
3. Masukkan nomor tiket yang Anda peroleh sebelumnya.
4. Sistem akan menampilkan informasi Detail Laporan dan Progres Laporan.



Gambar 1.4 *Cek Status Laporan*

Keterangan:

- **Detail Laporan:** Menampilkan informasi laporan anonim Anda, seperti jenis laporan, tanggal kejadian, dan isi laporan.
- **Progress Laporan:** Menampilkan tahapan proses penanganan laporan, mulai dari diterima hingga selesai ditindaklanjuti.

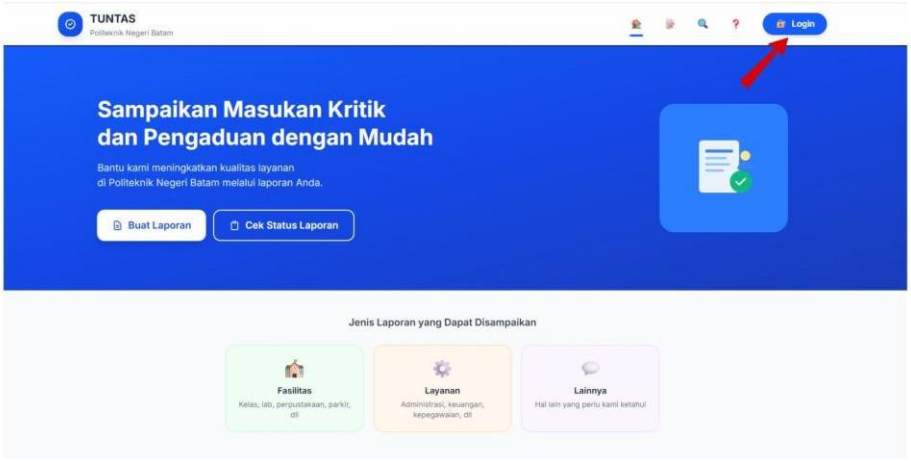
BAGIAN II | CARA AKSES APLIKASI (UNTUK ROLE STAF P4M, KEPALA UNIT, KA-P4M)

2. Cara Akses Aplikasi

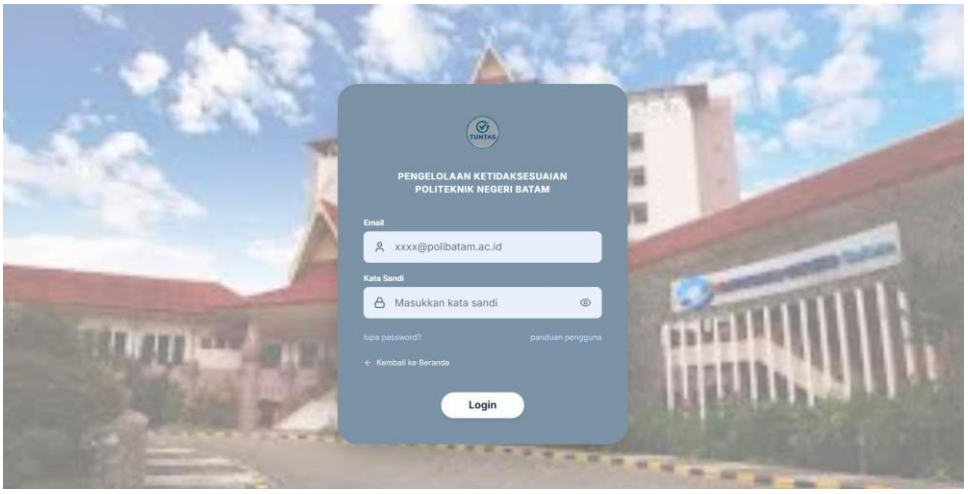
URL Aplikasi: https://tuntas.polibatam.ac.id

2.1 Login ke Aplikasi

1. Buka browser, akses URL aplikasi TUNTAS, lalu pada landing page klik tombol Login.
2. Masukkan email dan kata sandi akun Anda, kemudian klik tombol Login untuk masuk ke halaman Dashboard.



Gambar 2.1 *Klik tombol Login pada landing page*



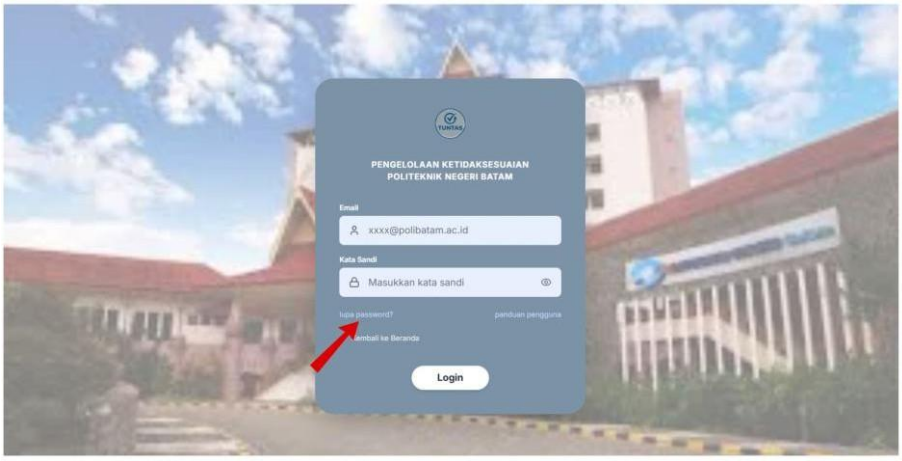
Gambar 2.2 *Halaman Login*

Catatan: *Jika lupa kata sandi, klik tombol Lupa Password pada halaman login. Saat membuat atau mengganti kata sandi, pastikan kata sandi terdiri dari minimal 6 karakter dan maksimal 12 karakter. Jika membutuhkan bantuan, klik tombol Panduan Pengguna untuk diarahkan ke pilihan manual book, lalu pilih bagian sesuai role Anda.*

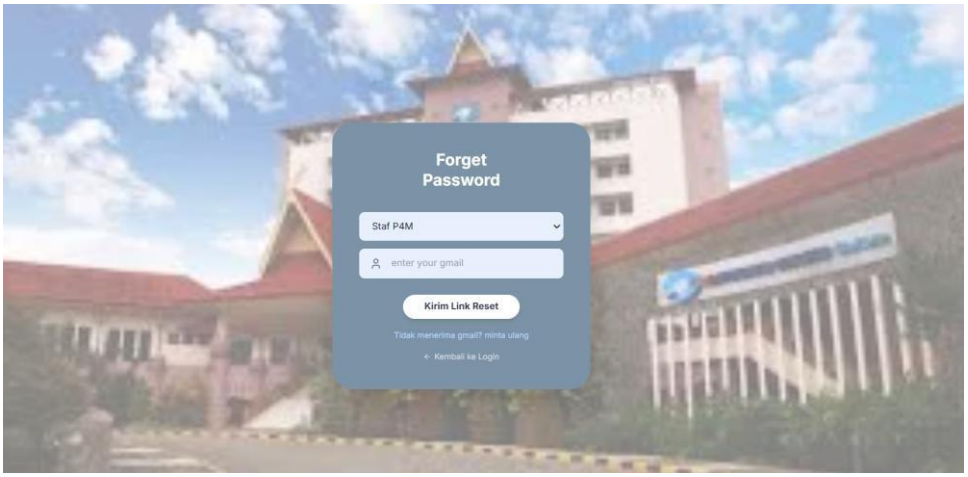
2.2 Lupa Kata Sandi

1. Login ke aplikasi TUNTAS menggunakan akun yang telah terdaftar, pilih opsi Lupa Password yang tersedia pada halaman login.

2. Pilih role sesuai role Anda lalu masukkan alamat email Anda, kemudian Anda akan menerima tautan (link) untuk membuat kata sandi baru melalui email tersebut.
3. Buka tautan yang dikirim, lalu buat kata sandi baru sesuai ketentuan yang berlaku.
4. Simpan perubahan dan pastikan Anda dapat login kembali menggunakan kata sandi baru.



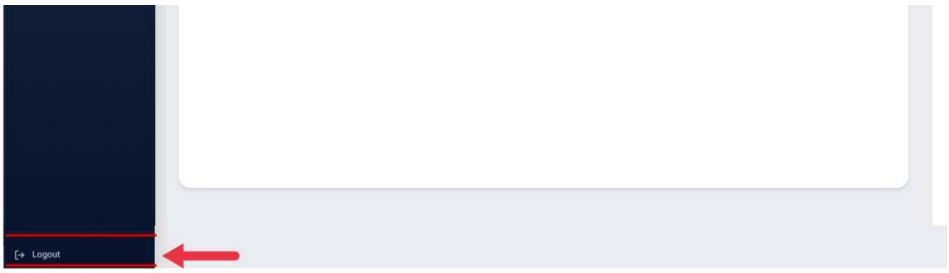
Gambar 2.3 *Klik opsi Lupa Password*



Gambar 2.4 *Pilih role dan masukkan email*

2.3 Logout

1. Pada semua menu sidebar masing-masing role di bagian paling bawah, pilih opsi Logout.
2. Anda akan keluar dari sesi saat ini dan diarahkan kembali ke halaman login.



Gambar 2.5 *Opsi Logout pada sidebar*

2.4 Navbar dan Menu Profil

1. **Mode Dark/Light**

   Tombol ini berfungsi untuk mengubah tampilan aplikasi antara mode terang (Light Mode) dan mode gelap (Dark Mode). Mode gelap dapat digunakan untuk mengurangi kelelahan mata, terutama saat mengakses aplikasi di ruangan dengan pencahayaan rendah atau pada malam hari. Klik ikon bulan/matahari untuk beralih mode.



Gambar 2.6 *Tombol Dark/Light*

2. **Tombol Notifikasi**

   Tombol ini berfungsi untuk menampilkan notifikasi terkait laporan yang masuk atau diperbarui. Jika terdapat notifikasi baru, akan muncul tanda merah pada ikon lonceng. Klik ikon lonceng untuk melihat daftar notifikasi.



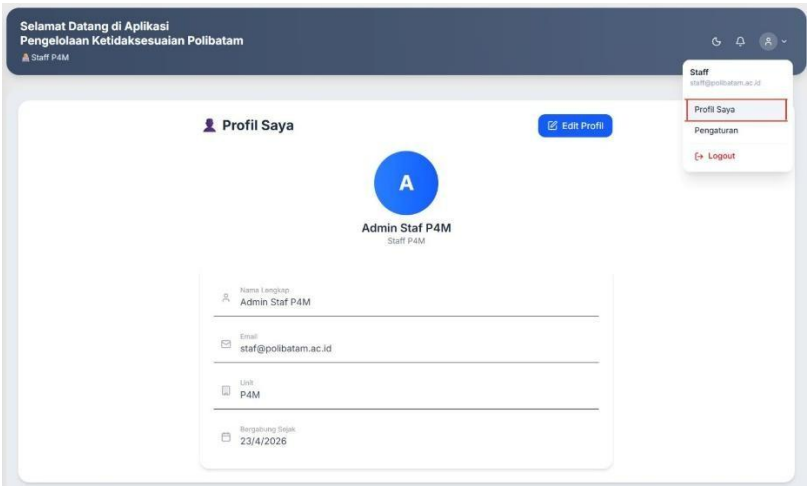
Gambar 2.7 *Tombol Notifikasi*

3. **Profil**

   Tombol ini berfungsi untuk mengakses menu profil dan pengaturan akun. Jika diklik, akan muncul dropdown dengan tiga pilihan:

   a. **Profil**

   Menu Profil menampilkan informasi akun pengguna yang meliputi foto profil, Nama Lengkap, Email, Unit, dan Bergabung Sejak.

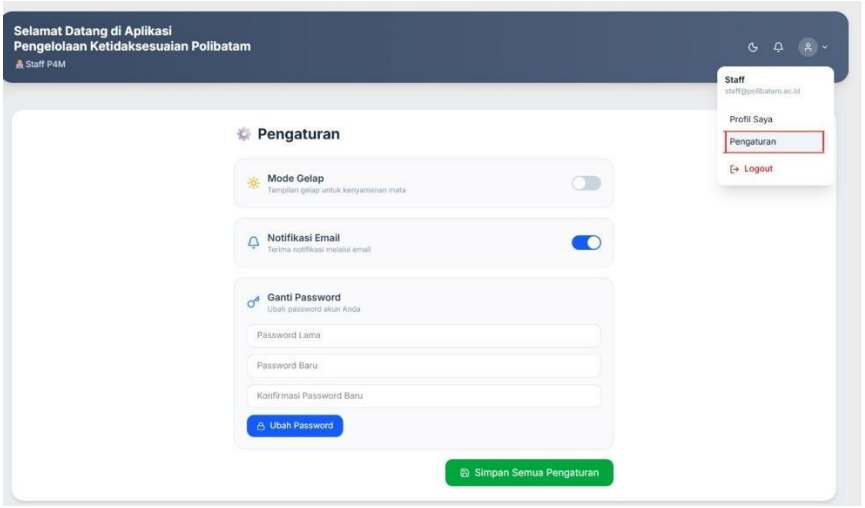


Gambar 2.8 *Opsi Profil*

   b. **Pengaturan**

   Menu Pengaturan menyediakan opsi Mode Gelap, Notifikasi Email, dan Ganti Password. Pengguna dapat menyesuaikan Mode Gelap atau Notifikasi Email, lalu menekan tombol Simpan Semua Pengaturan berwarna hijau. Untuk mengganti password, isi Password Lama, Password Baru, dan Konfirmasi Password Baru, lalu tekan tombol Ubah Password berwarna biru. Setelah

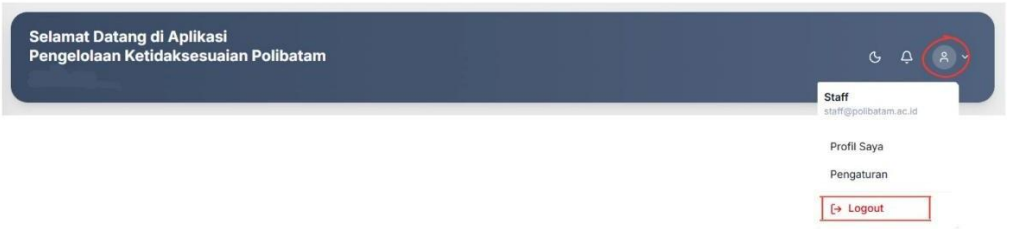
password berhasil diubah, pengguna akan otomatis keluar dan perlu login kembali menggunakan password baru.



Gambar 2.9 *Opsi pengaturan*

c. **Logout**

Berfungsi untuk keluar dari sesi akun saat ini dan diarahkan kembali ke halaman login.



Gambar 2.10 *Opsi Logout*

> **Catatan:** *Aplikasi TUNTAS menyediakan* ***dua tombol Logout*** *yang dapat digunakan, yaitu:*
>
> 1. ***Logout melalui dropdown Profil*** *(pojok kanan atas navbar).*
> 2. ***Logout melalui menu sidebar*** *(bagian paling bawah sidebar).*
>
> *Kedua tombol ini memiliki fungsi yang sama, yaitu keluar dari sesi akun dan diarahkan kembali ke halaman login. Adanya dua tombol ini bertujuan untuk memberikan kemudahan akses bagi pengguna, sehingga dapat logout dari mana saja tanpa harus mencari menu tertentu.*

BAGIAN III | PANDUAN UNTUK STAF P4M

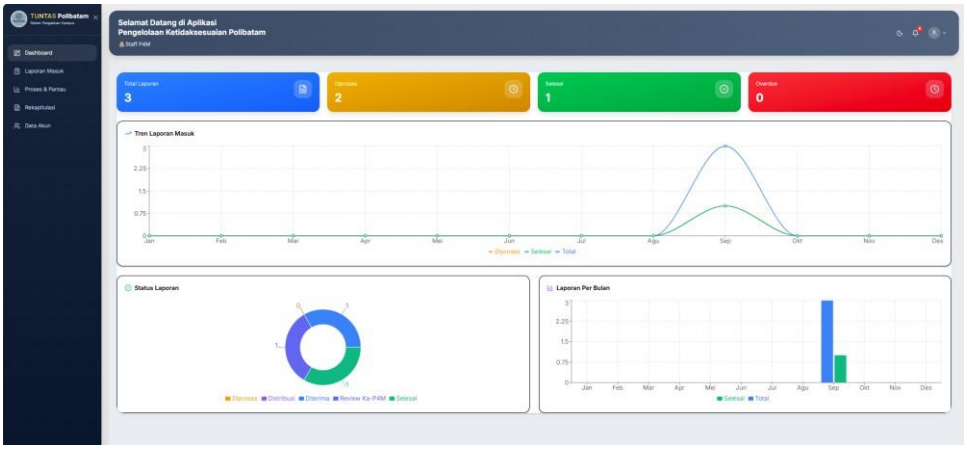
3. Panduan Penggunaan Fitur (Staf P4M)

3.1 Dashboard

> **Tujuan:** *Melihat ringkasan data, grafik, dan statistik seluruh laporan yang masuk ke sistem*.

Langkah-langkah:

1. Login ke aplikasi TUNTAS.
2. Halaman Dashboard akan tampil secara otomatis setelah login.
3. Amati kartu ringkasan serta grafik yang tersedia.



Gambar 3.1 *Tampilan Halaman Dashboard Staf P4M*

Keterangan:

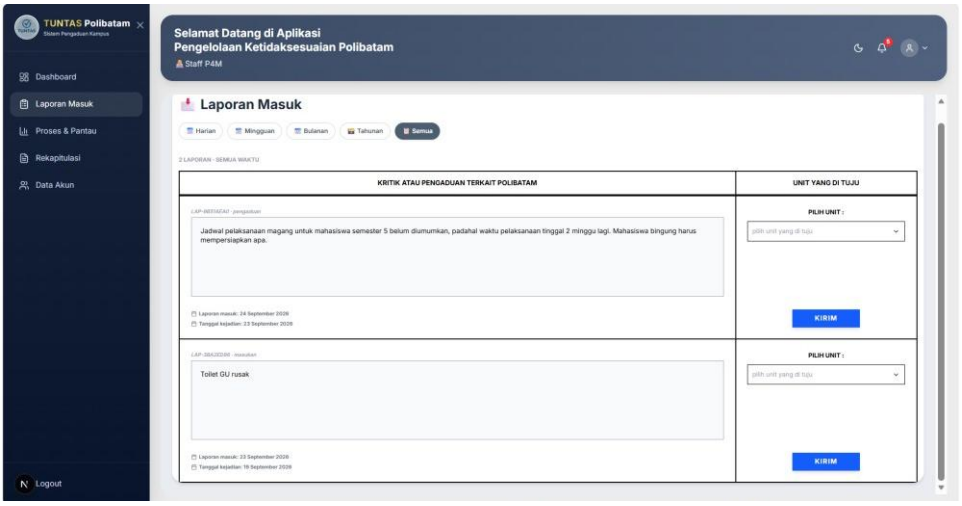
- *Kartu Ringkasan:* Total Laporan (biru), Diproses (kuning/oranye), Selesai (hijau), dan Overdue (merah).
- *Grafik Tren Laporan Masuk*: grafik garis tren jumlah laporan Januari–Desember, dengan garis Diproses, Selesai, dan Total.
- *Grafik Status Laporan*: grafik donat proporsi status: Diproses, Distribusi, Diterima, Review Ka-P4M, dan Selesai.
- *Grafik Laporan per Bulan*: grafik batang jumlah laporan Total dan Selesai untuk tiap bulan.

3.2 Laporan Masuk

> **Tujuan:** *Melihat daftar laporan yang dikirimkan oleh Civitas Akademik dan meneruskannya ke Kepala Unit terkait.*

Langkah-langkah:

1. Buka menu Laporan Masuk pada sidebar kiri.
2. Pilih salah satu laporan untuk melihat detail isinya.
3. Tentukan Kepala Unit terkait yang sesuai dengan isi laporan.
4. Teruskan laporan tersebut ke Kepala Unit yang dipilih.



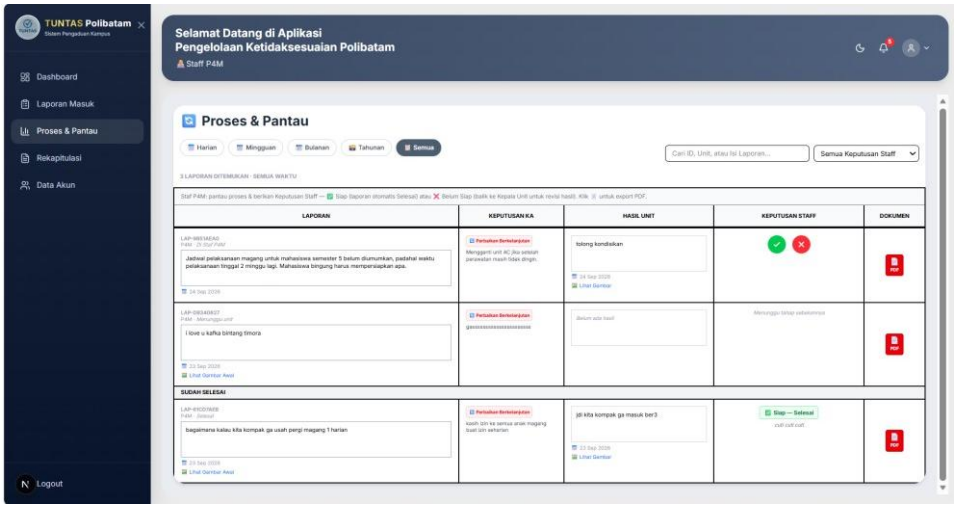
Gambar 3.2 *Tampilan Menu Laporan Masuk*

3.3 Proses & Pantau

> **Tujuan:** *Memberikan keputusan akhir terhadap laporan yang sudah diproses dan dikembalikan oleh Kepala Unit.*

Langkah-langkah:

1. Buka menu Proses & Pantau di sidebar kiri.
2. Pilih filter waktu: Harian, Mingguan, Bulanan, Tahunan, atau Semua.
3. Gunakan kolom pencarian (ID, Unit, atau Isi Laporan) atau dropdown Keputusan Staf untuk mempersempit tampilan.
4. Tinjau kolom Laporan, Keputusan Ka, dan Hasil Unit pada tabel.
5. Klik Siap jika hasil sudah sesuai (laporan otomatis berstatus Selesai), atau Belum Siap jika perlu direvisi (laporan dikembalikan ke Kepala Unit).
6. Klik ikon PDF pada kolom Dokumen untuk mengunduh laporan.



Gambar 3.3 *Tampilan Menu Proses & Pantau*

Keterangan:

- Laporan: ID laporan, status, isi laporan, tanggal, dan tautan Lihat Gambar Awal.
- Keputusan Ka: catatan/keputusan dari Kepala Unit terkait laporan tersebut.
- Hasil Unit: tanggapan dan bukti pelaksanaan tindak lanjut dari unit terkait.

- Keputusan Staf: status keputusan akhir Staf P4M — Siap (Selesai) atau Belum Siap (Revisi) — beserta catatan.
- Dokumen**:** ikon untuk mengunduh dokumen laporan dalam format PDF.

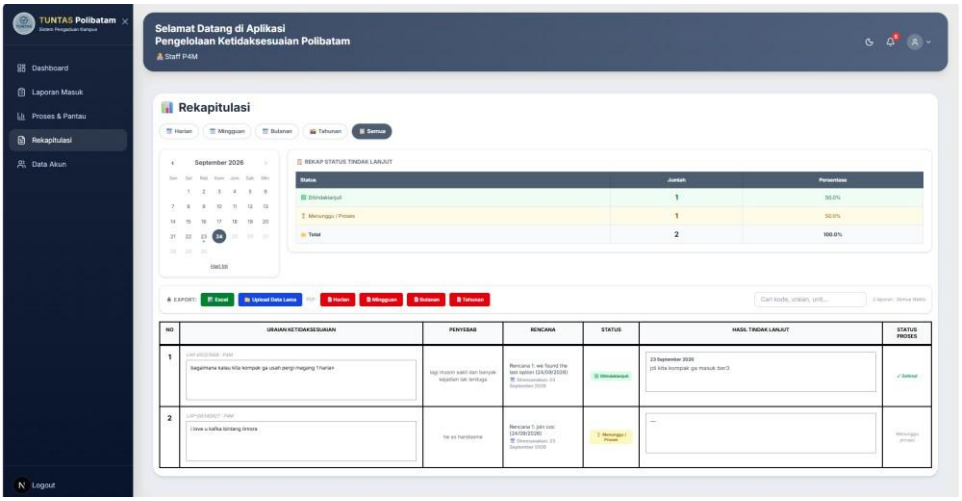
> **Catatan Penting:** *Jika memilih **Belum Siap**, laporan akan dikembalikan ke Kepala Unit untuk direvisi hasil tindak lanjutnya.*

3.4 Rekapitulasi

> **Tujuan:** Melihat dan mengunduh rekap laporan yang telah dinyatakan selesai per periode tertentu.

Langkah-langkah:

1. Buka menu Rekapitulasi pada sidebar kiri.
2. Pilih periode rekap: Harian, Mingguan, Bulanan, atau Tahunan.
3. Klik Export PDF untuk mengunduh rekap dalam format PDF, atau Export Excel untuk format Excel.
4. Untuk laporan lama, gunakan fitur Import Excel agar data lama tersebut ikut masuk ke rekapitulasi.



Gambar 3.4 *Tampilan Menu Rekapitulasi*

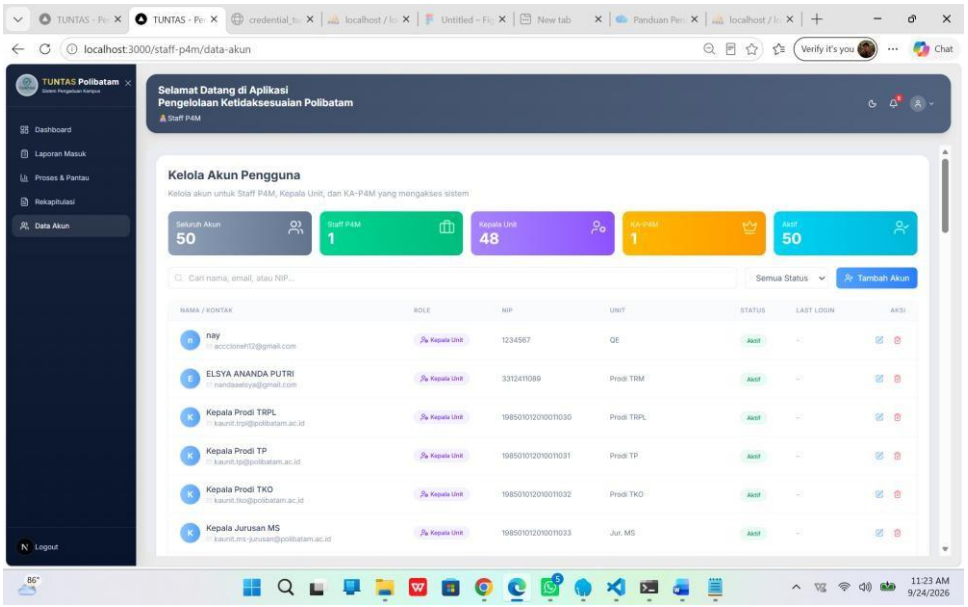
> **Catatan Penting:** *Data laporan lama yang diimpor melalui Excel akan tetap direkap meskipun tanggalnya sudah lampau.*

3.5 Data Akun

> **Tujuan:** *Mengelola akun pengguna untuk role Staf P4M, Kepala Unit, dan Ka-P4M.*

Langkah-langkah:

1. Buka menu Data Akun pada sidebar kiri.
2. Untuk menambah akun baru, klik tombol Tambah Akun lalu isi data pengguna.
3. Untuk menonaktifkan akun, pilih akun yang dituju lalu klik opsi Nonaktifkan.



Gambar 3.5 *Tampilan Menu Data Akun*

> **Catatan Penting:** *Sistem TUNTAS tidak menggunakan mekanisme registrasi mandiri. Seluruh akun dibuatkan oleh Staf P4M melalui halaman ini; masing-masing pengguna dapat mengubah kata sandinya sendiri setelah login.*

BAGIAN IV | PANDUAN UNTUK KEPALA UNIT

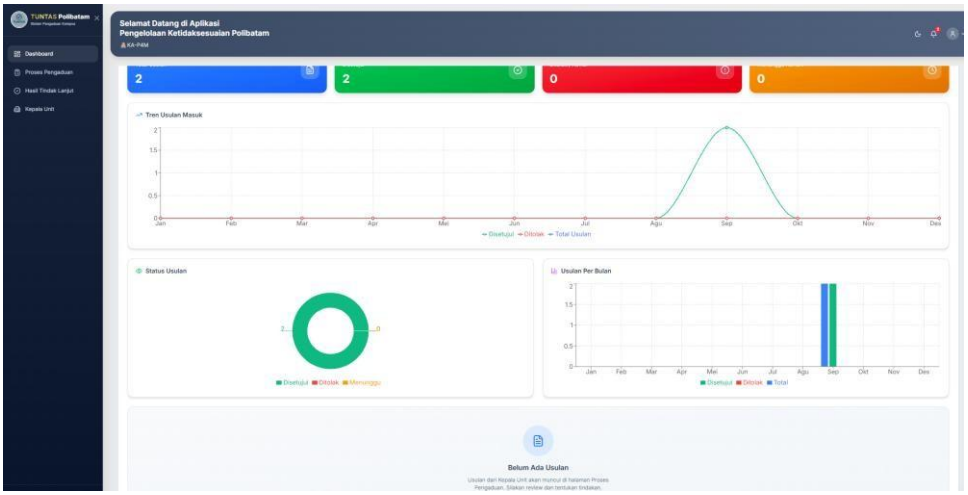
4. Panduan Penggunaan Fitur (Kepala Unit)

4.1 Dashboard

> **Tujuan:** Melihat ringkasan data, grafik, dan statistik laporan yang menjadi tanggung jawab unit Anda.

Langkah-langkah:

1. Login ke aplikasi TUNTAS.
2. Halaman Dashboard akan tampil secara otomatis setelah login.
3. Amati kartu ringkasan serta grafik yang tersedia.



***Gambar 4.1** Tampilan Halaman Dashboard Kepala Unit*

Keterangan:

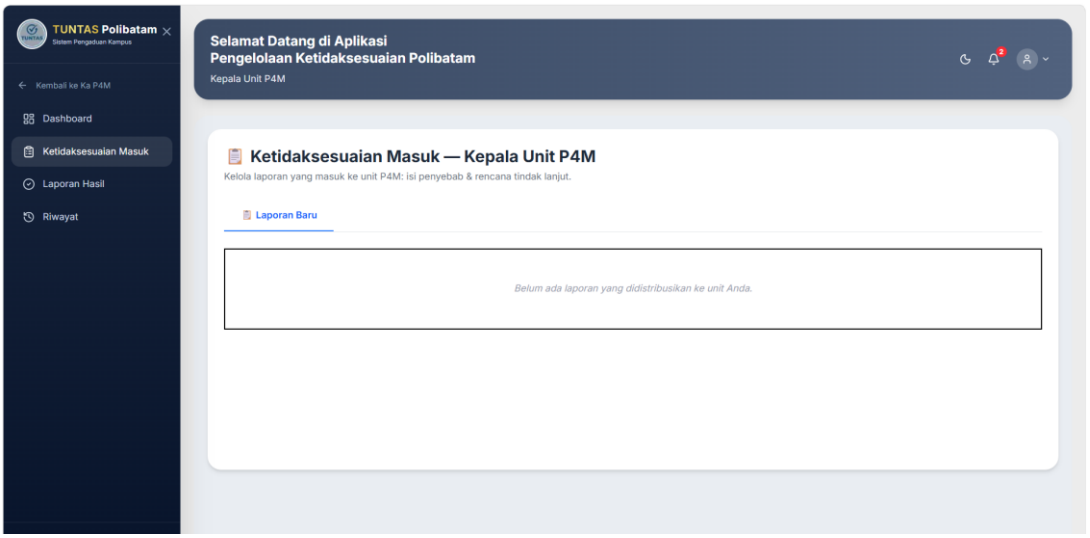
- *Kartu Ringkasan:* Total Laporan (biru), Diproses (kuning/oranye), Selesai (hijau), dan Overdue (merah).
- *Grafik Tren Laporan Masuk*: grafik garis tren jumlah laporan Januari–Desember.
- *Grafik Status Laporan:* grafik donat proporsi status laporan.
- *Grafik Laporan per Bulan:* grafik batang jumlah laporan Total dan Selesai untuk tiap bulan.

4.2 Ketidaksesuaian Masuk

> **Tujuan:** Menyusun penyebab dan rencana tindak lanjut atas laporan yang diteruskan oleh Staf P4M.

Langkah-langkah:

1. Buka menu Ketidaksesuaian Masuk pada sidebar.
2. Pilih tab Laporan Baru untuk laporan yang baru pertama kali diterima.
3. Isi Penyebab ketidaksesuaian, lalu susun satu atau beberapa Rencana Tindak Lanjut (boleh lebih dari satu rencana untuk satu laporan).
4. Klik Kirim agar rencana tersebut diteruskan ke Ka-P4M untuk ditinjau (review).
5. Apabila laporan muncul kembali di menu ini, artinya laporan tersebut perlu direvisi. Susun rencana tindak lanjut baru, lalu kirim kembali ke Ka-P4M untuk ditinjau ulang.



***Gambar 4.2** Tampilan Halaman Ketidaksesuaian Masuk*

Keterangan:

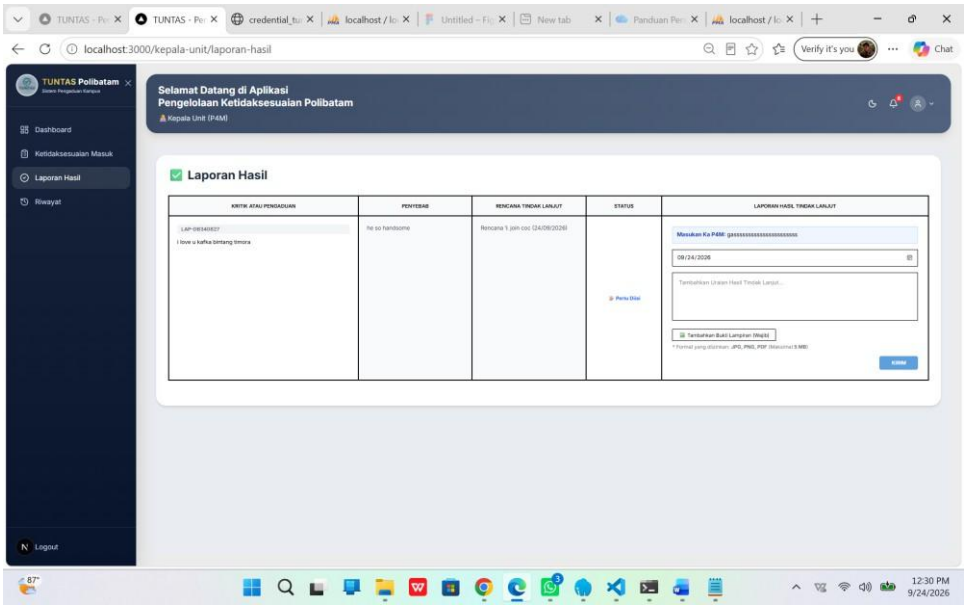
- **Laporan Baru:** berisi laporan baru dari Civitas Akademik yang diteruskan Staf P4M dan belum pernah diproses sama sekali. Kepala Unit perlu mengisi penyebab dan rencana tindak lanjut untuk pertama kali.
- **Catatan:** menu Ketidaksesuaian Masuk hanya menampilkan laporan yang belum pernah dikirim (Laporan Baru) atau laporan yang perlu direvisi oleh Kepala Unit. Laporan yang sudah dikirim ke Ka-P4M akan otomatis hilang dari menu ini.

4.3 Laporan Hasil

> **Tujuan:** *Melaksanakan dan melaporkan hasil tindak lanjut atas rencana yang telah disetujui Ka-P4M.*

Langkah-langkah:

1. Buka menu Laporan Hasil pada sidebar.
2. Pilih laporan yang perlu ditindaklanjuti, yaitu:
   - Laporan dengan status Tindak Lanjut atau Sesuai dari Ka-P4M, atau
   - Laporan yang dikembalikan oleh Staf P4M (Belum Siap) dari alur Tindak Lanjut.
3. Laksanakan perbaikan sesuai isi laporan.
4. Isi Bukti Pelaksanaan Tindak Lanjut atas perbaikan yang telah dilakukan.
5. Kirim laporan hasil tersebut kepada Staf P4M untuk ditinjau (review hasil).



Gambar 4.4 *Tampilan Halaman Laporan Hasil*

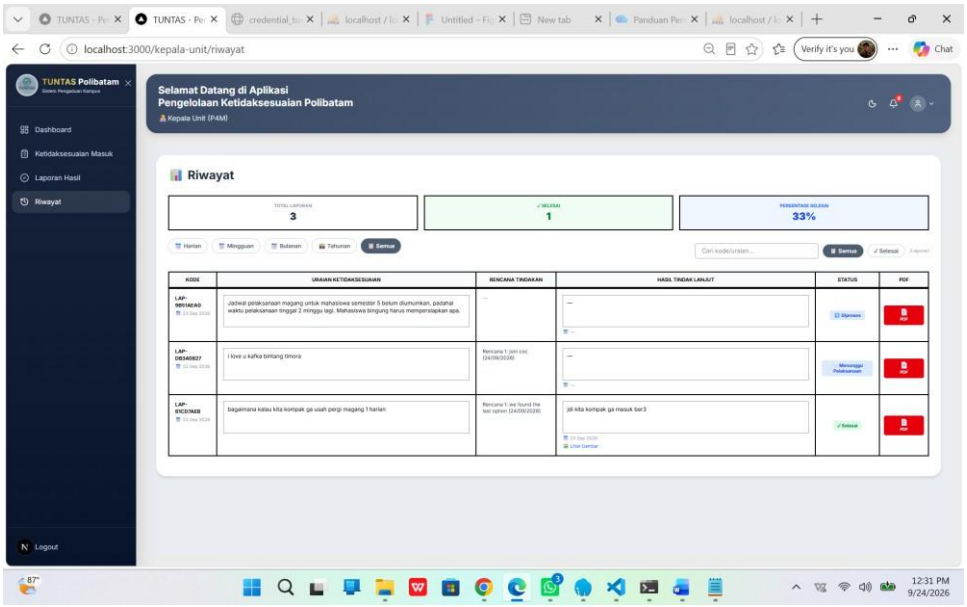
> **Catatan Penting:** *Laporan muncul pada halaman ini apabila:*
>
> - *Ka-P4M memilih tindakan Sesuai atau Tindak Lanjut pada tahap Proses Pengaduan, atau*
> - *Laporan dari alur Tindak Lanjut atau Sesuai yang dinyatakan Belum Siap oleh Staf P4M, sehingga dikembalikan ke Kepala Unit untuk diperbaiki dan dilaporkan kembali.*
>
> Baik "Sesuai" maupun "Tindak Lanjut", keduanya wajib melalui tahap Laporan Hasil ini agar Kepala Unit mengisi bukti pelaksanaan tindak lanjut.

4.4 Riwayat

> **Tujuan:** *Melihat seluruh laporan yang pernah ditangani oleh unit Anda dan telah dinyatakan selesai.*

Langkah-langkah:

1. Buka menu Riwayat pada sidebar.
2. Telusuri daftar laporan yang telah selesai dikerjakan.
3. Klik tombol Export untuk mengunduh riwayat laporan dalam format PDF.



Gambar 4.5 *Tampilan Halaman Riwayat*

> **Catatan Penting:** *Laporan yang telah dinyatakan selesai akan otomatis masuk ke dalam rekap pada halaman Riwayat.*

BAGIAN V | PANDUAN UNTUK KA-P4M

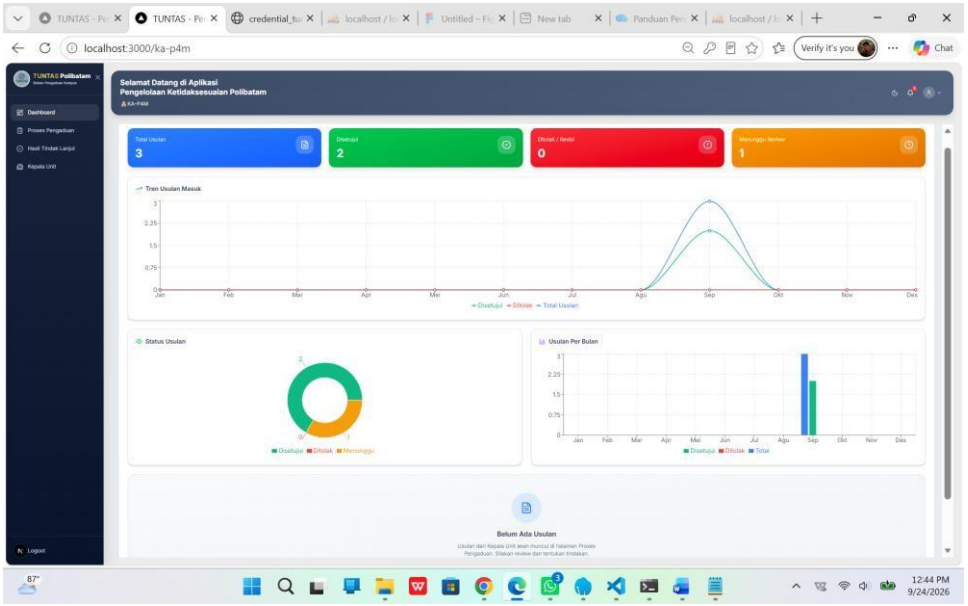
5. Panduan Penggunaan Fitur (Ka-P4M)

5.1 Dashboard

> **Tujuan:** *Melihat ringkasan data, grafik, dan statistik seluruh laporan dalam sistem*.

Langkah-langkah:

1. Login ke aplikasi TUNTAS.
2. Halaman Dashboard akan tampil secara otomatis setelah login.
3. Amati kartu ringkasan serta grafik yang tersedia.



Gambar 5.1 *Tampilan Halaman Dashboard Ka-P4M*

Keterangan:

- *Kartu Ringkasan*: Total Laporan (biru), Diproses (kuning/oranye), Selesai (hijau), dan Overdue (merah).
- *Grafik Tren Laporan Masuk*: grafik garis tren jumlah laporan Januari–Desember.
- *Grafik Status Laporan:* grafik donat proporsi status laporan.
- *Grafik Laporan per Bulan:* grafik batang jumlah laporan Total dan Selesai untuk tiap bulan.

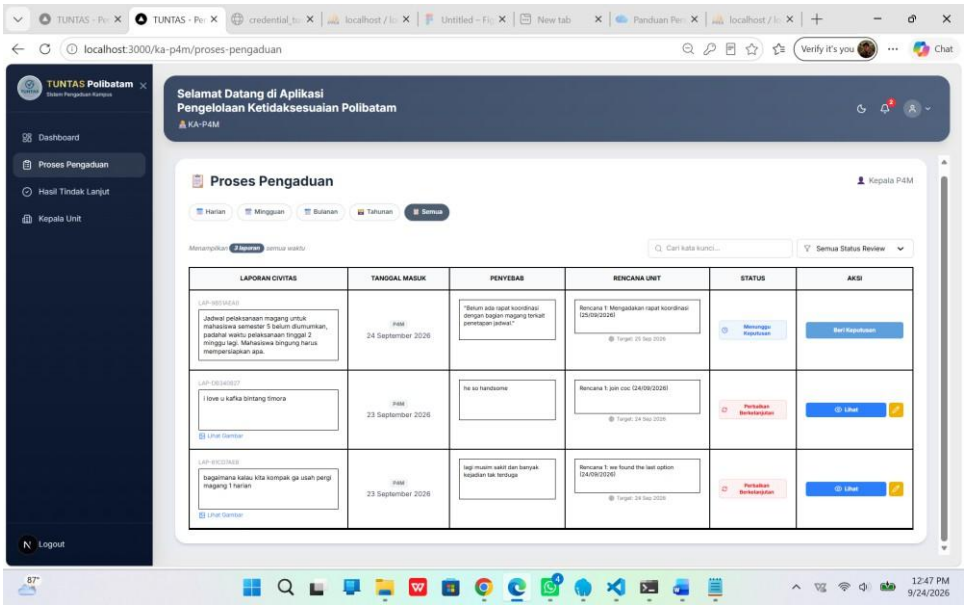
5.2 Proses Pengaduan

> **Tujuan:** *Meninjau (review) penyebab dan rencana tindak lanjut yang disusun oleh Kepala Unit, lalu memberikan keputusan tindak lanjut.*

Langkah-langkah:

1. Buka menu Proses Pengaduan pada sidebar.
2. Pilih laporan yang ingin ditinjau.
3. Baca penyebab dan rencana tindak lanjut yang diajukan Kepala Unit.
4. Klik Sesuai apabila rencana sudah tepat. Laporan akan masuk ke menu Laporan Hasil Kepala Unit agar Kepala Unit mengisi bukti pelaksanaan tindak lanjut.

5. Klik Tindak Lanjut apabila rencana masih perlu diperbaiki. Laporan juga akan masuk ke menu Laporan Hasil Kepala Unit untuk ditindaklanjuti dengan bukti pelaksanaan.



Gambar 5.2 *Tampilan Halaman Proses Pengaduan*

Keterangan:

- Sesuai: rencana tindak lanjut dinilai sudah tepat. Kepala Unit tetap perlu mengisi bukti pelaksanaan di menu Laporan Hasil.
- Tindak Lanjut: rencana tindak lanjut dinilai masih perlu diperbaiki oleh Kepala Unit sebelum dilaksanakan, lalu dilaporkan kembali melalui menu Laporan Hasil.

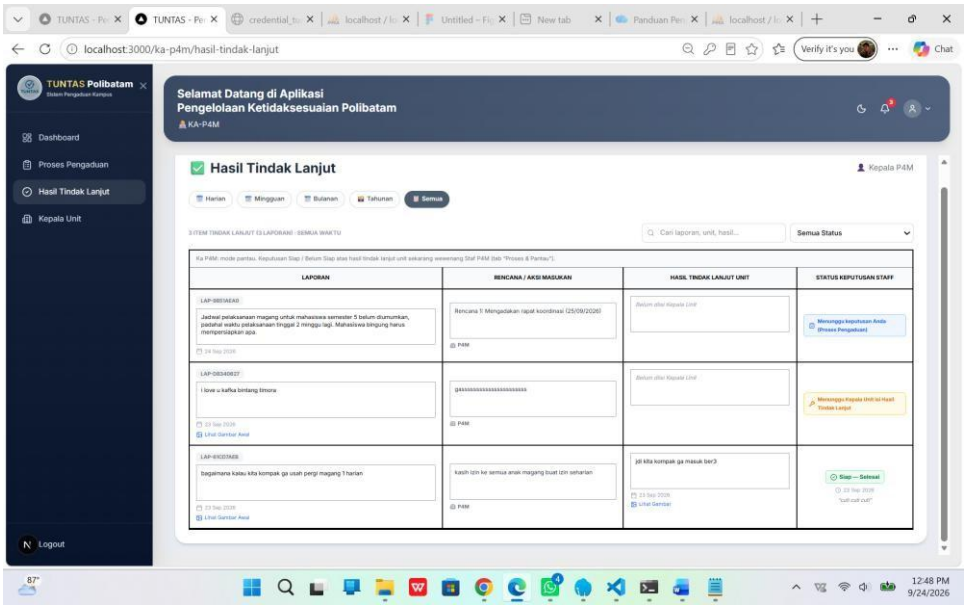
Catatan: Baik "Sesuai" maupun "Tindak Lanjut", keduanya melalui alur yang sama — Kepala Unit mengisi bukti pelaksanaan, lalu Staf P4M memberikan keputusan akhir (Siap / Belum Siap).

5.3 Hasil Tindak Lanjut

> **Tujuan:** *Memantau perkembangan hasil tindak lanjut yang sedang dikerjakan oleh Kepala Unit.*

Langkah-langkah:

1. Buka menu Hasil Tindak Lanjut pada sidebar.
2. Telusuri daftar laporan beserta status tindak lanjutnya.



Gambar 5.3 *Tampilan Halaman Hasil Tindak Lanjut*

> **Catatan Penting:** *Menu ini bersifat mode pantau. Keputusan akhir Siap / Belum Siap atas hasil tindak lanjut unit saat ini menjadi wewenang Staf P4M melalui tab Proses & Pantau, bukan lagi wewenang Ka-P4M.*

5.4 Kepala Unit (Mode Rangkap)

> **Tujuan:** Menjalankan fungsi sebagai Kepala Unit bagian P4M, sehingga Ka-P4M dapat merangkap kedua peran sekaligus.

Langkah-langkah:

1. Buka menu **Kepala Unit** pada sidebar akun Ka-P4M.
2. Gunakan menu ini mengikuti alur yang sama seperti pada Manual Book Kepala Unit, yaitu Ketidaksesuaian Masuk, Laporan Hasil, dan Riwayat.



Gambar 5.4 *Tampilan Menu Kepala Unit (Mode Rangkap)*

> **Catatan Penting:** *Dengan menu ini, akun Ka-P4M dapat berfungsi menyerupai superadmin karena mampu menjalankan peran Ka-P4M sekaligus Kepala Unit bagian P4M.*

BAGIAN VI | BANTUAN & DUKUNGAN

6. Troubleshooting (Penanganan Masalah)

Berikut adalah beberapa kendala yang mungkin ditemui pada masing-masing role beserta cara mengatasinya.

6.1 Staf P4M

Masalah	Solusi
Tidak bisa login	Periksa kembali email dan kata sandi yang dimasukkan, pastikan Caps Lock tidak aktif, dan periksa koneksi internet.
Lupa kata sandi	Klik tombol Lupa Password pada halaman login, atau hubungi Staf P4M jika masih mengalami kendala.
Link reset password tidak masuk ke Gmail	Periksa folder Spam/Junk pada Gmail. Jika email belum ditemukan, pastikan alamat email yang digunakan sudah benar dan coba lakukan reset password kembali.
Halaman blank atau grafik tidak muncul	Refresh browser atau bersihkan cache, lalu login kembali.
Data laporan tidak muncul di Proses & Pantau	Periksa filter waktu dan kata kunci pencarian yang digunakan, pastikan sesuai dengan data yang dicari.
Export PDF/Excel gagal	Pastikan koneksi internet stabil dan coba ulangi proses Export beberapa saat kemudian.
Data hasil import tidak muncul	Periksa filter periode pada halaman laporan, kemudian pilih periode tahunan untuk menampilkan data hasil import. Pastikan data yang dicari termasuk dalam periode yang dipilih.

6.2 Kepala Unit

Masalah	Solusi
Tidak bisa login	Periksa kembali email dan kata sandi yang dimasukkan, pastikan Caps Lock tidak aktif, dan periksa koneksi internet.
Lupa kata sandi	Klik tombol Lupa Password pada halaman login, atau hubungi Staf P4M jika masih mengalami kendala.
Laporan tidak muncul di Ketidaksesuaian Masuk	Pastikan Staf P4M sudah meneruskan laporan ke unit Anda; refresh halaman dan periksa kembali.
Tidak bisa mengirim rencana tindak lanjut	Pastikan kolom Penyebab dan minimal satu Rencana Tindak Lanjut sudah terisi sebelum menekan Kirim.
Upload bukti pelaksanaan gagal	Periksa ukuran dan format berkas yang diunggah, lalu coba unggah ulang.
Laporan bolak-balik ke unit terus-menerus	Periksa kembali kesesuaian rencana tindak lanjut dengan penyebab laporan sebelum dikirim ke Ka-P4M. Pastikan juga bukti pelaksanaan pada Laporan Hasil sudah lengkap dan sesuai.

6.3 Ka-P4M

Masalah	Solusi
Tidak bisa login	Periksa kembali email dan kata sandi yang dimasukkan, pastikan Caps Lock tidak aktif, dan periksa koneksi internet.
Lupa kata sandi	Klik tombol Lupa Password pada halaman login, atau hubungi Staf P4M jika masih mengalami kendala.
Laporan tidak muncul di Proses Pengaduan	Pastikan Kepala Unit sudah mengirim rencana tindak lanjut; refresh halaman dan periksa kembali.
Tidak yakin memilih Sesuai atau Tindak Lanjut	Tinjau kembali kesesuaian rencana tindak lanjut dengan penyebab laporan sebelum menekan tombol keputusan.
Halaman blank atau data tidak termuat	Refresh browser atau bersihkan cache, lalu login kembali.

7. FAQ (Pertanyaan yang Sering Diajukan)

7.1 Pertanyaan untuk Role Staf P4M

1. **Apakah aplikasi bisa diakses dari HP?**
   Bisa, aplikasi TUNTAS dapat diakses melalui browser di HP maupun komputer.

2. **Apakah saya bisa mengganti kata sandi sendiri?**
   Bisa, melalui menu profil saya setelah login.

3. **Apakah Staf P4M bisa membuat akun untuk Kepala Unit dan Ka-P4M?**
   Bisa, melalui menu Data Akun.

4. **Apa yang terjadi jika saya memilih Belum Siap pada Proses & Pantau?**
   Laporan akan dikembalikan ke Kepala Unit terkait untuk direvisi hasil tindak lanjutnya.

5. **Apakah laporan lama bisa direkap juga?**
   Bisa, melalui fitur Import Excel pada halaman Rekapitulasi.

6. **Bagaimana cara mengetahui laporan mana yang overdue?**
   Lihat kartu ringkasan Overdue (warna merah) pada halaman Dashboard.

7. **Apakah data pelapor bisa dilihat oleh Staf P4M?**
   Tidak, karena laporan dari Civitas Akademik bersifat anonim.

8. **Siapa yang bisa saya hubungi jika ada kendala teknis?**
   Silakan hubungi kontak dukungan pada Bab 8 (Kontak & Dukungan).

9. **Apakah saya bisa mengunduh laporan dalam bentuk PDF?**
   Bisa, melalui ikon PDF pada kolom Dokumen di halaman Proses & Pantau, maupun melalui menu Rekapitulasi.

10. **Apakah ada batas waktu Staf P4M memberikan Keputusan Staf?**
    Batas waktu mengikuti kebijakan internal P4M; laporan yang melewati batas akan ditandai Overdue pada Dashboard.

7.2 Pertanyaan untuk Role Kepala Unit

1. **Apakah saya bisa membuat lebih dari satu rencana tindak lanjut?**
   Bisa. Kepala Unit dapat menyusun beberapa rencana tindak lanjut sekaligus untuk satu laporan.

2. **Apa yang terjadi setelah saya mengirim rencana tindak lanjut?**
   Rencana akan diteruskan ke Ka-P4M untuk ditinjau. Ka-P4M akan memberi aksi Sesuai atau Tindak Lanjut. Apa pun aksinya, laporan akan tetap masuk ke menu Laporan Hasil Kepala Unit untuk diisi bukti pelaksanaan.

3. **Kenapa laporan saya kembali muncul di Ketidaksesuaian Masuk?**
   Laporan muncul kembali di menu Ketidaksesuaian Masuk hanya jika laporan tersebut perlu direvisi oleh Kepala Unit. Setelah direvisi, laporan akan dikirim kembali ke Ka-P4M untuk ditinjau ulang.

4. **Apakah saya bisa melihat riwayat laporan yang sudah lama selesai?**
   Bisa, melalui menu Riwayat.

5. **Apakah aplikasi bisa diakses dari HP?**
   Bisa, aplikasi TUNTAS dapat diakses melalui browser di HP maupun komputer.

6. **Siapa yang membuatkan akun saya?**
   Akun Kepala Unit dibuatkan oleh Staf P4M melalui menu Data Akun.

7. **Bagaimana jika laporan yang saya tangani melewati batas waktu?**
   Laporan akan ditandai Overdue pada Dashboard; segera tindak lanjuti agar tidak menumpuk.

8. **Siapa yang bisa saya hubungi jika ada kendala teknis?**
   Silakan hubungi kontak dukungan pada Bab 8 (Kontak & Dukungan).

7.3 Pertanyaan untuk Role Ka-P4M

1. **Apa perbedaan tombol Sesuai dan Tindak Lanjut?**
   Sesuai berarti sudah tepat. Tindak Lanjut berarti rencana masih perlu diperbaiki oleh Kepala Unit. Baik Sesuai maupun Tindak Lanjut, keduanya masuk ke menu Laporan Hasil Kepala Unit agar diisi bukti pelaksanaan, lalu diteruskan ke Staf P4M untuk keputusan akhir.
2. **Apakah Ka-P4M bisa memberikan keputusan akhir Siap/Belum Siap?**
   Tidak lagi. Keputusan akhir tersebut kini menjadi wewenang Staf P4M melalui tab Proses & Pantau.

3. **Apa maksud dari menu Kepala Unit pada akun saya?**
   Menu ini memungkinkan Ka-P4M menjalankan fungsi Kepala Unit bagian P4M, sehingga dapat merangkap dua peran sekaligus.

4. **Apakah aplikasi bisa diakses dari HP?**
   Bisa, aplikasi TUNTAS dapat diakses melalui browser di HP maupun komputer.

5. **Siapa yang membuatkan akun saya?**
   Akun Ka-P4M dibuatkan oleh Staf P4M melalui menu Data Akun.

6. **Bagaimana saya memantau laporan yang sedang ditindaklanjuti unit?**
   Melalui menu Hasil Tindak Lanjut yang bersifat mode pantau.

7. **Siapa yang bisa saya hubungi jika ada kendala teknis?**
   Silakan hubungi kontak dukungan pada Bab 8 (Kontak & Dukungan).

8. Kontak & Dukungan

Jika Anda memiliki pertanyaan, kendala teknis, atau membutuhkan bantuan lebih lanjut terkait aplikasi TUNTAS, silakan hubungi kontak berikut:

Butuh Bantuan?	
Email	p4m@polibatam.ac.id
Nomor	+62 778 469856 469860
Jam Operasional	Senin – Jumat, 08.00 – 16.00 WIB
Alamat	*Lantai 3 Gedung Utama, Jalan Ahmad Yani, Tlk. Tering, Kec. Batam Kota 29461*
HelpDesk	*https://helpdesk.polibatam.ac.id/*