






POLITEKNIK STMI JAKARTA
KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN
Jl. Letjen Suprpto No 26 Cempaka Putih Jakarta 10510
Telp: (021) 42086084 fax: (021) 42886206
www.stmi.ac.id

STANDAR PELAYANAN
Pengajuan Keberatan

No. SP-AK-09

Status Dokumen	: <input type="checkbox"/> INDUK <input type="checkbox"/> SALINAN
Nomor Revisi	: 00
Tanggal Terbit	: 25-03-2021

Dibuat oleh :		Diperiksa oleh :		Disetujui oleh :	
					
Nama	Ahmad Yakub, SE	Nama	Irma, A. Imdam S.ST, MT	Nama	Dr. Mustofa MT
Jabatan	Kasubag. Akademik	Jabatan	Kepala PPID	Jabatan	Direktur

 1	NAMA INSTANSI/ORGANISASI		
	STANDAR PELAYANAN Pengajuan Keberatan		
No Dokumen SP-AK-09	No. Revisi 00	Hal 2 dari 5	Tgl Terbit 25-03-2021

1. DASAR HUKUM

- 1.1 Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- 1.2 Peraturan Direktur No 002/SJ-IND/PER/08/2016 tahun 2016 tentang Peraturan Akademik Politeknik STMI Jakarta
- 1.3 Peraturan Direktur No 019/SJ-IND/PER/12/2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal Politeknik STMI Jakarta

2. PERSYARATAN

- 2.1 Warga Negara Indonesia
- 2.2 Mengisi formulir pengajuan keberatan baik melalui Formulir ataupun website
- 2.3 Melampirkan Kartu TaIdentitas Diri yang masih berlaku (KTP, SIM/ID Card)
- 2.4 Jika berasal dari instansi/lembaga harus menyertakan surat pengantar/ permohonan tertulis dari instansi/ lembaga yang bersangkutan
- 2.5 Jika berasal dari Lembaga Swadaya Masyarakat, harus melampirkan akta pendirian LSM

3. DEFINISI

- 3.1. Pemohon adalah pemohon yang melakukan pengaduan baik perorangan ataupun lembaga
- 3.2. Atasan PPID adalah Direktur Politeknik STMI Jakarta yang merupakan dosen yang beri tugas tambahabn Untuk memimpin Politeknik STMI Jakarta

4. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

- 4.1. Pemohon mengajukan keberatan informasi (surat, email, website).
- 4.2. Atasan PPID melakukan pemeriksaan keberatan dan menentukan tanggapan keberatan
- 4.3. Pemohon memeriksa tanggapan keberatan .yang diterima, jika tidak puas dapat mengajukan sengketa
- 4.4. Pemohon melakukan proses pengajuan sengketa
- 4.5. Pemohon menerima hasil informasi

5. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

- 5.1. Waktu mengajukan sengketa 30 hari
-

 1	NAMA INSTANSI/ORGANISASI		
	STANDAR PELAYANAN Pengajuan Keberatan		
No Dokumen SP-AK-09	No. Revisi 00	Hal 3 dari 5	Tgl Terbit 25-03-2021

6. BIAYA/TARIF

6.1. Tidak ada biaya

7. PRODUK PELAYANAN

7.1. Tanggapan Keberatan yang sudah diperiksa dan hasil Informasi

8. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS


- 8.1 Komputer 1 buah
- 8.2 Meja Pendaftaran 2 buah
- 8.3 Kursi 2 buah
- 8.4 Buku daftar Pengaduan

9. KOMPETENSI DAN JUMLAH PELAKSANA

Jabatan	:	Atasan PPID
Pendidikan	:	Minimal S2
Pelatihan	:	<ul style="list-style-type: none"> - Pelatihan komputer - Pelatihan ISO 9001:2008, Pelatihan ISO 9001:2015 - Penanganan Pengaduan - Komunikasi interpersonal
Keterampilan/Pengetahuan	:	<ul style="list-style-type: none"> - Cepat Tanggap - Tertib Administrasi - Menguasai komputer
Pengalaman Kerja	:	Minimal 10 tahun
Jumlah Personil	:	1 orang

10. PENGAWASAN INTERNAL

- 10.1 Pengawasan internal terhadap proses maupun produk Pelayanan di Politeknik STMI Jakarta dipantau oleh Satuan Pengawas Internal secara berkala.
- 10.2 Secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam setahun, *Sai Global* melakukan audit internal ISO 9001:2008 untuk memastikan seluruh proses realisasi pelayanan dapat dikendalikan.

 1	NAMA INSTANSI/ORGANISASI		
	STANDAR PELAYANAN Pengajuan Keberatan		
No Dokumen SP-AK-09	No. Revisi 00	Hal 4 dari 5	Tgl Terbit 25-03-2021

10.3 Aturan dan mekanisme pelaksanaan audit internal dijelaskan dalam **Daftar Periksa (FM-4-05)**.

11. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

11.1 *Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)* menyediakan sarana pengaduan bagi masyarakat.

11.2 Sarana pengaduan meliputi:

PENGADUAN PENGUNJUNG DI LOKET PENDAFTARAN		
SARANA PENGADUAN	PENCATATAN	TINDAKAN YANG DILAKUKAN
Langsung di meja informasi	Buku Pengaduan	Masyarakat langsung menulis di meja informasi.
Kotak Saran	Kotak Saran	Masyarakat langsung menulis pada form yang sudah disiapkan
Web Politeknik STMI	www.stmi.ac.id	Masyarakat menuliskan pengaduan di tempat yang disediakan

11.3 Pengaduan secara langsung di meja informasi akan dicatat dalam **Form Pengaduan** oleh masyarakat.

11.4 **Kotak Saran** dibuka di akhir minggu/pekan oleh Petugas Layanan Informasi. Apabila ada pengaduan, selanjutnya dicatat dalam **Buku Pengaduan** untuk ditindak lanjuti.

11.5 Web PPID Politeknik STMI dibuka oleh Petugas Layanan Informasi. Apabila ada pengaduan, selanjutnya dicatat dalam **Buku Pengaduan** untuk ditindak lanjuti.

12. JAMINAN PELAYANAN

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Politeknik STMI Jakarta menjamin seluruh pelayanan yang diberikan oleh Petugas Penerimaan Mahasiswa Baru sesuai dengan Standar Pelayanan.

13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Direktur Politeknik STMI Jakarta menjamin keamanan dan keselamatan pemohon yang menerima pelayanan melalui Kebijakan Mutu, yang tercermin dalam point "Pelayanan Prima".

 1	NAMA INSTANSI/ORGANISASI		
	STANDAR PELAYANAN Pengajuan Keberatan		
No Dokumen SP-AK-09	No. Revisi 00	Hal 5 dari 5	Tgl Terbit 25-03-2021

14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

14.1 Evaluasi dilaksanakan setiap akhir gelombang pendaftaran.
