



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

---

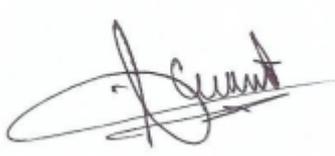
---

## STANDAR PELAYANAN

# Pengaduan Masyarakat

**No. SP-AK-08**

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	<b>NAMA INSTANSI/ORGANISASI</b>		
	<b>STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT</b>		
<b>No Dokumen</b> SP-AK-08	<b>No. Revisi</b> 00	<b>Hal</b> 2 dari 4	<b>Tgl Terbit</b> 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 Mengisi formulir pengaduan baik melalui surat, email maupun website)

## 3. DEFINISI

- 3.1. Pemohon adalah pemohon yang melakukan pengaduan baik perorangan ataupun lembaga
- 3.2. PPID adalah Pejabat yang ditunjuk oleh Direktur Politeknik STMI Jakarta dan bertanggung jawab terhadap pengaduan yang masuk dan melakukan tindak lanjut dengan berkoordinasi dengan bagian terkait

## 4. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

- 4.1. Pemohon melakukan pengaduan masyarakat (surat, email, website).
- 4.2. PPID memeriksa Pengaduan masyarakat.
- 4.3. PPID Melakukan Tindak lanjut.
- 4.4. Pemohon menerima hasil

## 5. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

- 5.1. Waktu mulai dari menerima pengaduan dan melakukan Tindak lanjut 16 hari

## 6. BIAYA/TARIF

- 6.1. Tidak ada biaya

## 7. PRODUK PELAYANAN

- 7.1. Hasil Tindak Lanjut/Hasil Analisis Masalah
-

 1	<b>NAMA INSTANSI/ORGANISASI</b>		
	<b>STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT</b>		
<b>No Dokumen</b> SP-AK-08	<b>No. Revisi</b> 00	<b>Hal</b> 3 dari 4	<b>Tgl Terbit</b> 25-03-2021

## 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

<b>Jabatan</b>	:	<b>PPID</b>
Pendidikan	:	Minimal S2
Pelatihan	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelatihan komputer</li> <li>- Pelatihan ISO 9001:2008, Pelatihan ISO 9001:2015</li> <li>- Penanganan Pengaduan</li> <li>- Komunikasi interpersonal</li> </ul>
Keterampilan/Pengetahuan	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cepat Tanggap</li> <li>- Tertib Administrasi</li> <li>- Menguasai komputer</li> </ul>
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.
- 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.

 1	<b>NAMA INSTANSI/ORGANISASI</b>		
	<b>STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT</b>		
<b>No Dokumen</b> SP-AK-08	<b>No. Revisi</b> 00	<b>Hal</b> 4 dari 4	<b>Tgl Terbit</b> 25-03-2021

#### 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".

## 14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

14.1 Evaluasi dilaksanakan setiap akhir gelombang pendaftaran.