






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 SENGKETA

No. SP-AK-10

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

	NAMA INSTANSI/ORGANISASI		
	STANDAR PELAYANAN PENGAJUAN SENGKETA		
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 Tanda Identitas 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. Komisi Informasi Pusat adalah Lembaga yang di tunjuk Pemerintah untuk menetapkan petunjuk teknis standar pelayanan informasi publik dan menyelesaikan sengketa informasi publik melalui mediasi dan/atau adjustifikasi nonlitigasi

4. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

- 4.1. Pemohon mengajukan sengketa.
 - 4.2. Komisi Informasi Pusat Memeriksa permohonan sengketa keberatan
 - 4.3. Pemohon memeriksa hasil sengketa
 - 4.4. Komisi Informasi Pusat melakukan upaya penyelesaian sengketa informasi publik
 - 4.5. Pemohon menerima hasil informasi sengketa
-

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

5. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

5.1. Waktu mengajukan sengketa 116 hari

6. BIAYA/TARIF

6.1. Tidak ada biaya

7. PRODUK PELAYANAN

7.1. Hasil Informasi Sengketa

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	:	KOMISI INFORMASI PUSAT
Pendidikan	:	Minimal S2
Pelatihan	:	- Keterbukaan Informasi - Penanganan Pengaduan - Komunikasi interpersonal
Keterampilan/Pengetahuan	:	- Cepat Tanggap - Tertib Administrasi - Menguasai komputer
Pengalaman Kerja	:	Minimal 2 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.

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

- 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.
- 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.

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

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 tahun dan laporan dibuat perbulan.