



SOP
DIREKTUR POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA -
STTD BEKASI

Nomor SOP :
Tgl. Disahkan :
Tgl. Direvisi :
Tgl. Diberlakukan :

MEI
MEI
MEI

Ditetapkan oleh

DIREKTUR
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA - STTD
AHMAD YANI, ATD, M.T.
Pembinu Utama Muda (IV/c)
NIP. 19650930 199003 1 003

SOP PROSEDUR PENANGANAN ISU KELUHAN

DASAR HUKUM :

1. UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. UU RI No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi Manajemen Pegawai Negeri Sipil
3. Permendikbud No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan
4. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor: PM 103 Tahun 2021 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD
5. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor: PM 82 Tahun 2020 Tentang Statuta Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD
6. Permendikbud No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan

CARA MENGGATASI :

1. Harus melaksanakan kegiatan penanganan isu keluhan
2. Koor. PKN-KS dan pokja lain tetap harus terlibat dalam kegiatan penyusunan dan penetapan sistem penjaminan mutu internal (SPMI)
3. Staf tetap harus terlibat dalam kegiatan penanganan isu keluhan

PERALATAN :

1. Komputer/Laptop/Notebook
2. ATK pendukung lainnya
3. Jaringan internet

PERINGATAN :

Apabila SOP Penanganan Isu/Keluhan tidak dilaksanakan, maka upaya perbaikan pelayanan instansi PTDI - STTD tidak berjalan secara optimal

No	Uraian Jenis Kegiatan	Staff	Koor. PKN-KS	Pokja Lain	Direktur PTDI-STTD	Instansi	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket	Pelaksana	
1	Membahas hasil evaluasi pengelolaan hubungan dengan stake holder interna Sub Bagian PKN dan Kerja Sama						Data Hasil Kuesioner	2 jam	Data isu dan keluhan dari instansi stake holder			
2	Melakukan konfirmasi ke pokja terkait keluhan yang ada						Data Hasil Kuesioner	1 jam	Isu dan keluhan telah terkonfirmasi			
3	Menyusun tindak lanjut/rekomendasi terkait keluhan/masukan yang diperoleh dari stake holder						Isu dan keluhan telah terkonfirmasi	2 jam	Draft surat rekomendasi terkait isu dan keluhan SH			
4	Mengoreksi dan menyetujui surat rekomendasi tindak lanjut dari isu atau keluhan stake holder						Draft surat rekomendasi tindak lanjut terkait isu dan keluhan SH	1 jam	Naskah surat rekomendasi terkait isu dan keluhan SH			
5	Mengesahkan surat rekomendasi tindak lanjut dari isu atau keluhan dari stake holder ke pokja						Naskah surat rekomendasi tindak lanjut terkait isu dan keluhan SH	1 hari	Naskah resmi surat rekomendasi tindak lanjut terkait isu dan keluhan SH			
6	Menyampaikan surat rekomendasi tindak lanjut dari isu atau keluhan dari stake holder ke pokja						Daftar kuesioner dan surat permohonan pengisian survei	1 jam	Naskah resmi syarat rekomendasi tindak lanjut terkirim ke pokja			
7	Melakukan pengawalan terhadap pelaksanaan rekomendasi tindak lanjut						Naskah resmi surat rekomendasi tindak lanjut	1 minggu	Bukti rekomendasi tindak lanjut dilaksanakan			

		Pelaksana			Mitu Baku		
8	Menyusun surat laporan pelaksanaan rekomendasi tindak lanjut yang ditujukan kepada stake holder						Draft surat laporan pelaksanaan rekomendasi TL
9	Menyetujui surat laporan pelaksanaan rekomendasi tindak lanjut yang ditujukan kepada stake holder						Draft surat laporan pelaksanaan rekomendasi TL
10	Mengesahkan surat laporan pelaksanaan rekomendasi tindak lanjut yang ditujukan kepada stake holder						Instansi stakeholder terinfo bahwa isu/keluhan sudah ditindaklanjuti
11	Mengirimkan surat laporan pelaksanaan rekomendasi tindak lanjut ke stake holder						Surat laporan pelaksanaan tindak lanjut isu/masukan