



SOP  
DIREKTUR POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA - STTD BEKASI

Nomor SOP : 286/SOP/PTD-STTD/MEI/2023  
Tgl. Disahkan : 18 Mei  
Tgl. Direvisi :  
Tgl. Diberlakukan :  
Diterapkan oleh

DIREKTUR  
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA - STTD

AHMAD YANKA-ATD, M.T.  
Pembinas Utama Muda (IV/c)  
NIP. 13650930 139003 1 003

SOP EVALUASI PENGELOLAAN HUBUNGAN DENGAN STAKEHOLDER

DASAR HUKUM:

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

CARA MELAKUKAKAN:

- Harus melaksanakan kegiatan penanganan isu keluhan
- Koor. PKM-KS dan pokja lain tetap harus terlibat dalam kegiatan penyusunan dan penetapan sistem penjaminan mutu internal (SPMI)
- Sifat tetap harus terlibat dalam kegiatan penanganan isu keluhan





PERALATAN:

- Komputer/Laptop/Notebook
- ATK pendukung lainnya
- Jaringan internet

PERINGATAN:

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

| No | Uraian Jenis Kegiatan                                                                                     | Pelaksana |              |            |                   |          |                                                          | Mutu Batu |                                                                  | Ket |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|------------|-------------------|----------|----------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------|-----|
|    |                                                                                                           | Staff     | Koor. PKM-KS | Pokja Lain | Direktur PTD-STTD | Instansi | Kelengkapan                                              | Waktu     | Output                                                           |     |
| 1  | Menyusun kuesioner dan daftar pertanyaan untuk diajukan ke stakeholder                                    |           |              |            |                   |          | Contoh Kuesioner dan angket                              | 2 jam     | Draft kuesioner di Google spreadsheet                            |     |
| 2  | Memvalidasi kuesioner dan daftar pertanyaan. Apabila kuesioner belum disetujui, staff melakukan perbaikan |           |              |            |                   |          | Contoh Kuesioner dan angket                              | 1 jam     | Daftar kuesioner                                                 |     |
| 3  | Menyusun surat permohonan pengisian kuesioner/angket ke instansi stakeholder                              |           |              |            |                   |          | Daftar kuesioner dan surat permohonan pengisian survei   | 1 jam     | Naskah resmi surat permohonan pengisian kuesioner/angket         |     |
| 4  | Mengoreksi dan menyetujui surat permohonan pengisian kuesioner/angket ke instansi stakeholder             |           |              |            |                   |          | Daftar kuesioner dan surat permohonan pengisian survei   | 1 jam     | Naskah resmi surat permohonan pengisian kuesioner/angket         |     |
| 5  | Menyetujui surat permohonan pengisian kuesioner/angket ke instansi stakeholder                            |           |              |            |                   |          | Daftar kuesioner dan surat permohonan pengisian survei   | 1 hari    | Naskah resmi surat permohonan pengisian kuesioner/angket         |     |
| 6  | Mengirimkan Surat permohonan pengisian kuesioner/angket ke instansi stakeholder                           |           |              |            |                   |          | Naskah resmi surat permohonan pengisian kuesioner/angket | 1 jam     | Instansi stakeholder terinfo mengenai pengisian kuesioner/angket |     |

|    |                                                                                    | Pelaksana                                                                            |  |  | Materi Baku                                                                           |                                                                                       |                                                                         |        |                                                                    |  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------|--|
| 7  | Mengisi form kuesioner/angket evaluasi                                             |   |  |  |                                                                                       |  | Daftar kuesioner di bility                                              | 3 hari | Instansi stakeholder mengisi kuesioner/angket                      |  |
| 8  | Membuat surat laporan evaluasi pengelolaan hubungan dengan stakeholder             |                                                                                      |  |  |                                                                                       |                                                                                       | Data hasil survei                                                       | 1 hari | Draft surat laporan hasil survei                                   |  |
| 9  | Mengoreksi dan menyetujui laporan evaluasi pengelolaan hubungan dengan stakeholder |  |  |  |                                                                                       |                                                                                       | Draft surat laporan hasil survei                                        | 1 jam  | Surat resmi laporan evaluasi hubungan dengan stakeholder           |  |
| 10 | Menerima laporan evaluasi pengelolaan hubungan dengan stakeholder                  |                                                                                      |  |  |  |                                                                                       | Surat resmi laporan evaluasi hubungan dengan stakeholder untuk direktur |        | Pak Direktur mengetahui hasil evaluasi hubungan dengan stakeholder |  |