

**6**

**DOKUMEN SOP AP**

**PENGELOLAAN ADMINISTRASI NON AKADEMIK**



**POLITEKNIK STMI JAKARTA**  
**BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI**  
**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN**

<b>NOMOR SOP</b>	:	6.6.2.3/BPSDMI/STMI/SOP/MI/2020
<b>TGL. PEMBUATAN</b>	:	11 Juni 2020
<b>TGL. REVISI</b>	:	
<b>TGL. EFEKTIF</b>	:	11 Juni 2020
<b>DISAHKAN OLEH</b>	:	 Direktur Mustofa 197009242003121001
<b>NAMA SOP</b>	:	Pengaduan Masyarakat

**DASAR HUKUM:**

1. Peraturan Direktur Nomor 002/SJ-IND.7.2/PER/08/2016 tentang Peraturan Akademik Politeknik STMI Jakarta
2. Peraturan Direktur Nomor 019/SJ-IND.7.2/PER/12/2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal Politeknik STMI Jakarta

**KUALIFIKASI PELAKSANA:**

1. Memahami peraturan akademik
2. Memahami sistem penjaminan mutu internal

**KETERKAITAN:**

SOP Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

**PERALATAN/PERLENGKAPAN:**

1. Komputer dengan aplikasi MS. Office
2. Internet

**PERINGATAN:**

Apabila SOP Pengaduan Masyarakat terabaikan maka akan menyebabkan terhambatnya proses pengaduan.

**PENCATATAN DAN PENDATAAN:**

Disimpan sebagai data elektronik dan manual

↑

## SOP Pengaduan Masyarakat

No	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	PPID	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan Pengaduan Masyarakat (Surat, Email, Website)			Pengaduan Masyarakat	1 Jam	Pengaduan Masyarakat	
2	Memeriksa Pengaduan Masyarakat			Pengaduan Masyarakat	2 Hari	Hasil analisis masalah	
3	Melakukan Tindak Lanjut			Hasil analisis masalah	14 Hari	Hasil Tindak lanjut	SOP Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat
4	Menerima Hasil			Hasil Tindak lanjut / hasil analisis masalah	1 Hari	Hasil Tindak lanjut / hasil analisis masalah	

↗

↗