







	<b>SOP POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT</b>	Nomor SOP	007/SOP/POLTEKPEL SUMBAR-SPM/06/2022
		Tgl. Ditetapkan	28/01/2016
		Tgl. Revisi	23/06/2022
		Tgl. Diberlakukan	23/06/2022
Ditetapkan Oleh		DIREKTUR POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT    <u>Capt. WISNU RISANTO, M.M.</u> Pembina Tk.I (IV/b) 19710202 199808 1 001	
<b>PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN</b>			
<b>ISO 9001:2015</b>			
<b>Dasar Hukum :</b>		<b>Cara Mengatasi :</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 108 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Sumatera Barat;</li> <li>2. Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 67 Tahun 2020 tentang Statuta Politeknik Pelayaran Sumatera Barat;</li> <li>3. Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 50 Tahun 2017 Tentang pedoman penyusunan peta proses bisnis dan standar operasional prosedur di lingkungan kementerian perhubungan;</li> <li>4. Peraturan Menteri Perhubungan RI PM 140 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 70 Tahun 2013 tentang Pendidikan dan Pelatihan, Sertifikasi serta Dinas Jaga Laut;</li> <li>5. Keputusan Menteri Perhubungan RI No. 225 Tahun 2019 tentang Peta Jabatan dan Uraian Jenis Kegiatan di Politeknik Pelayaran Sumatera Barat;</li> <li>6. Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDMP No. PK.07/BPSDMP-2016;</li> <li>7. Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDMP No. SK.2287/BPSDMP-2013;</li> <li>8. Pedoman Diklat Keterampilan Pelaut;</li> <li>9. STCW No. 1978 dan Amandemennya;</li> <li>10. ISO 9001:2015             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Klausul 7.5.3 Pengendalian Informasi Terdokumentasi;</li> <li>b. Klausul 8.7 Pengendalian Output Tidak Sesuai;</li> <li>c. Klausul 10.3 Perbaikan Berkelanjutan;</li> <li>d. Klausul 10.2 Kesesuaian dan Tindakan Korektif.</li> </ol> </li> </ol>		Dilakukan kegiatan Penanganan Keluhan Pelanggan sesuai dengan SOP dan peraturan perundangan yang berlaku.  <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; width: fit-content; margin: auto;"> <b>DOKUMEN INDUK</b> </div>	
<b>Keterkaitan :</b>		<b>Peralatan :</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pedoman Mutu Poltekpel Sumbar;</li> <li>2. SOP Pengendalian Informasi Terdokumentasi.</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer;</li> <li>2. Printer;</li> <li>3. Lembar Kerja.</li> </ol>	
<b>Peringatan :</b>			
Apabila kegiatan SOP Tindakan Perbaikan dan Pencegahan tidak dilaksanakan maka penerapan SOP di lapangan mengalami kendala dan tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.			

**SOP PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN**

NO	URAIAN JENIS KEGIATAN	PELAKSANA			PELANGGAN	MUTU BAKU			KET.
		DIREKTUR	KA. SPM	UNIT TERKAIT		KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Memberikan pengaduan ke Politeknik Pelayaran Sumatera Barat melalui pengaduan secara lisan maupun tulisan pada kotak saran dan web site Politeknik Pelayaran Sumatera Barat					Kotak Pengaduan/ saran, web site Politeknik Pelayaran Sumatera Barat	Sewaktu-waktu	Surat pengadaun	
2	Menerima, memeriksa pengaduan/keluhan dari pelanggan, sesuai (SOP-SPM-05) mengisi FR-SPM-15, kemudian melaporkan kepada Direktur					SOP-SPM-05 (FR-SPM-15) Permintaan tindakan perbaikan dan pencegahan	1 hari	Pengaduan (FR-SPM-15)	
3	Memeriksa (FR-SPM-15) dan mendisposisikan pada unit terkait untuk segera ditindaklanjuti dengan batas waktu yang sudah di tentukan					SOP-SPM-05 (FR-SPM-15) Permintaan tindakan perbaikan dan pencegahan	1 hari	Terisinya FR-SPM-15	
4	unit terkait untuk menindaklanjuti (FR-SPM-15) dengan batas waktu yang sudah di tentukan					Disposisi (FR-SPM-15) Permintaan tindakan perbaikan dan pencegahan	2 hari, Sesuai jenis pengaduan	Terisinya FR-SPM-15	
5	Memastikan bahwa tindakan perbaikan dan pencegahan yang dilakukan unit terkait sudah dilaksanakan, dengan menyerahkan (FR-SPM-15) sudah di isi dan efektif diterapkan					Disposisi (FR-SPM-15)	Sesuai tgl tindakan dan pemantauan	Tindakan perbaikan dan pencegahan	
6	Melakukan verifikasi terhadap tindakan perbaikan dan pencegahan dari unit terkait, dan memantau setiap tindakannya beserta statusnya					(FR-SPM-15)	1 hari	Tindakan perbaikan dan pencegahan	
7	Melihat hasil keluhan pelanggan yang sudah terjawab/ dipenuhi pada sms, web site, papan keluhan pelanggan					Disposisi (FR-SPM-15)	1 hari	Verifikasi tindakan perbaikan dan pencegahan	

**RIWAYAT PERUBAHAN SOP PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN**

<b>NO</b>	<b>ISI PERUBAHAN</b>	<b>TANGGAL BERLAKU</b>
01	- Perubahan Peraturan Menteri Perhubungan RI PM 70 Tahun 2013 menjadi Peraturan Menteri Perhubungan RI PM 140 Tahun 2016 serta Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDMP No. PK. 01 / BPSDMP-2013 Menjadi Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDMP No. PK. 07 / BPSDMP-2016 - Penggabungan SOP Pengendalian Dokumen dan SOP Pegendalian Arsip menjadi SOP Pengendalian Informasi Terdokumentasi	14/11/2016
02	- Perubahan LOGO - Perubahan Nama Organisasi - Perubahan Struktural	19/03/2018
03	Perubahan fromat SOP sesuai PM.No.50 Tahun 2017 Tentang pedoman penyusunan peta proses bisnis dan standar operasional prosedur di lingkungan kementerian perhubungan	04/07/2019
04	Menambahkan Keputusan Menteri Perhubungan RI No. 225 Tahun 2019 tentang Peta Jabatan dan Uraian Jenis Kegiatan di Politeknik Pelayaran Sumatera Barat	18/06/2020
05	- Perubahan Dasar Hukum Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 49 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Sumatera Barat menjadi Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 108 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Sumatera Barat <hr/> Perubahan Dasar Hukum Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 100 Tahun 2018 Tentang Statuta Politeknik Pelayaran Sumatera Barat menjadi Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 67 Tahun 2020 Tentang Statuta Politeknik Pelayaran Sumatera Barat <hr/> Perubahan tanda tangan pengesahan SOP sesuai SK Nomor 2763 tahun 2021 tentang pemberhentian dan pengangkatan dari dan dalam jabatan di Lingkungan Kementerian Perhubungan.	23/06/2022