
	SOP POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT	Nomor SOP	013/SOP/POLTEKPEL SUMBAR-SBUK/06/2022
		Tgl. Disahkan	08/06/2020
		Tgl. Revisi	23/06/2022
		Tgl. Diberlakukan	23/06/2022
		Disahkan Oleh	DIREKTUR POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT  CAPT. WISNU RISIYANTO, M.M. Pembina (IV/b) 19710202 199808 1 001
PENGADUAN MASYARAKAT			
ISO 9001:2015			
Dasar Hukum :		Cara Mengatasi :	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890); 2. Peraturan Presiden No. 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan; 3. Peraturan Presiden No. 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara; 4. Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 108 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Sumatera Barat; 5. Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 122 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan; 6. Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 67 Tahun 2020 tentang Statuta Politeknik Pelayaran Sumatera Barat; 7. Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 50 Tahun 2017 Tentang pedoman penyusunan peta proses bisnis dan standar operasional prosedur di lingkungan kementerian perhubungan; 8. Peraturan Menteri Perhubungan RI PM.53 Tahun 2014 tentang Penanganan dan Tindak Lanjut Pengaduan Pelanggaran (Whistleblower) di Lingkungan Kementerian Perhubungan; 9. Peraturan Menteri Perhubungan No. 99 Tahun 2011 tentang Kode Etik Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kementerian Perhubungan; 10. Keputusan Menteri Perhubungan RI No. 225 Tahun 2019 tentang Peta Jabatan dan Uraian Jenis Kegiatan di Politeknik Pelayaran Sumatera Barat; 11. Keputusan Menteri Perhubungan RI No. KP. 596 Tahun 2016 tentang Standar Audit Dan Kode Etik Auditor Intern di Lingkungan Kementerian Perhubungan; 12. Keputusan Menteri Perhubungan RI No. 66 Tahun 2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Laporan Keuangan dan Pertanggungjawaban Anggaran Kantor/ Satuan Kerja di Lingkungan Kementerian Perhubungan; 13. Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDMP No. PK.01/BPSDMP-2013; 14. Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDMP No. SK.2287/BPSDMP-2013; 15. Nomor : SK.034/KP.110/1/DIKLAT -2007 tentang Mekanisme Pengelolaan Sistem Informasi Kepegawaian di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Perhubungan; 16. STCW No. 1978 dan Amandemennya; 17. ISO 9001:2015, Klausul 8.5.1 Pengendalian Produksi dan Penyediaan Pelayanan. 		Evaluasi awal terhadap data pengaduan masyarakat dilakukan secara aktif dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;"> DOKUMEN INDUK </div>	
Keterkaitan :		Peralatan :	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pedoman Mutu Poltekpel Sumbar; 2. SOP Pengendalian Informasi Terdokumentasi; 3. SOP Penanganan Pengaduan melalui WBS. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer; 2. Printer; 3. Lembar Kerja. 	
Peringatan :			
Apabila SOP Pengaduan Masyarakat tidak dilaksanakan maka penerapan SOP di lapangan mengalami kendala dan tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.			

SOP PENGADUAN MASYARAKAT										
NO.	URAIAN JENIS KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KET.
		PRANATA HUBUNGAN MASYARAKAT PENYELIA	PRANATA HUBUNGAN MASYARAKAT PELAKSANA LANJUTAN	PENGELOLA KEPEGAWAIAN	SEKERTARIS PIMPINAN	PENGADMIN-ISTRISIAN UMUM	PEMOHON	KELENGKAPAN	WAKTU	
			□							
8	Melakukan proses evaluasi untuk memberikan gambaran kelayakan suatu kejadian dari sumber pengaduan - Membuat konsep laporan hash evaluasi dan nota dinas pengantar	□						Data Pengaduan & Laporan Pengaduan	7 Hari	Data Pengaduan & Laporan Pengaduan
9	1. Menerima hasil evaluasi pengaduan masyarakat. 2. Memutuskan tindak lanjut atas hasil evaluasi pengaduan masyarakat.				□			1. Laporan Hasil Verifikasi. 2. Hasil Status.	2 Hari	1. Laporan Hasil Verifikasi. 2. Hasil Status.
10	Menerima dan menyampaikannya kepada pemohon beserta tembusannya		○					Draft Final	1 Hari	Draft Final

RIWAYAT PERUBAHAN SOP PENGADUAN MASYARAKAT

NO.	ISI PERUBAHAN	TANGGAL BERLAKU
01	<ul style="list-style-type: none">- Perubahan Peraturan Menteri Perhubungan RI No.49 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Sumatera Barat menjadi Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 108 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Sumatera Barat - Perubahan Menteri Perhubungan RI No.100 Tahun 2018 Tentang Statuta Politeknik Pelayaran Sumatera Barat menjadi Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 67 Tahun 2020 tentang Statuta Politeknik Pelayaran Sumatera Barat - Perubahan tanda tangan Pengesahan SOP sesuai SK Nomor 2763 tahun 2021 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dari Dan Dalam Jabatan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan	6/23/2022