



**Kementerian
Perindustrian**
REPUBLIK INDONESIA

**BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI
PUSAT PENGEMBANGAN PENDIDIKAN KEJURUAN DAN VOKASI
POLITEKNIK ATK YOGYAKARTA**

Nomor SOP : 278/BPSDMI/ATK/SPM/SOP/I/2025

Tanggal Pembuatan : 2 Januari 2025

Tanggal Revisi : - Revisi ke- : -

Tanggal Efektif : 2 Januari 2025

Disahkan Oleh :



Direktur

Sonny Taufan, S.H., M.H.
NIP. 19840226 201012 1 002

Nama SOP : Pengaduan Masyarakat

Dasar Hukum:

1. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
2. PP No. 14 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi
3. PP No. 57 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan
4. Peraturan Menteri Perindustrian No. 21 Tahun 2022 Tentang Statuta Politeknik ATK Yogyakarta
5. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia No. 25 Tahun 2019 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Perindustrian
6. Peraturan Direktur Nomor 01 Tahun 2025 Tentang Peraturan Akademik Politeknik ATK Yogyakarta

Kualifikasi Pelaksana:

1. Memahami peraturan terkait PPID
2. Memiliki kemampuan pengolahan dan analisa data
3. Memiliki kemampuan teknik pelayanan prima

Keterkaitan:

Peralatan/Perlengkapan:

1. Komputer dengan aplikasi MS. Office
2. Internet

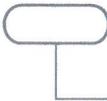
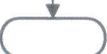
Peringatan:

Apabila SOP ini terabaikan maka akan menyebabkan terhambatnya proses pengaduan masyarakat.

Pencatatan/Pendataan:

Disimpan sebagai data elektronik dan manual.

SOP AP PENGADUAN MASYARAKAT

No	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	PPID	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengajukan pengaduan melalui surat, email, website, telpon, dan nomor telpon seluler			Pengaduan masyarakat	1 Jam	Pengaduan masyarakat	
2	Memeriksa pengaduan masyarakat, jika ada akan melakukan tindak lanjut, dan menyampaikan hasil			Pengaduan masyarakat	14 Hari	Hasil analisis masalah dan tindak lanjut	SOP Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat
3	Menerima hasil			Hasil analisis masalah dan tindak lanjut	30 menit		