**MENTERI PERHUBUNGAN**
**REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR KM 160 TAHUN 2020
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA POLITEKNIK PELAYARAN SORONG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan publik;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a perlu disusun standar pelayanan pada Politeknik Pelayaran Sorong;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Politeknik Pelayaran Sorong;

Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
3. Undang-Undang Nomor 1 tahun 2004 tentang perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
4. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 171, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5268);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2012 tentang Sumber Daya Manusia di Bidang Transportasi (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5310);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Tahun 2016 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5884);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
10. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);
11. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);
12. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Dalam Rangka Pengusulan dan Penetapan Satuan Kerja Instansi Pemerintahan Untuk Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
14. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 735/KMK.05/2016 tentang Penetapan Balai Pendidikan dan Pelatihan Ilmu Pelayaran Sorong Pada Kementerian Perhubungan sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 324);
16. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 122 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1756);
17. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 31 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Sorong (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 517).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA POLITEKNIK PELAYARAN SORONG.

PERTAMA : Menetapkan Standar Pelayanan Politeknik Pelayaran Sorong sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.

KEDUA : Standar Pelayanan ini wajib dilaksanakan oleh Politeknik Pelayaran Sorong sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan penilaian kinerja dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

KETIGA : Politeknik Pelayaran Sorong sebelum menerapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud DIKTUM PERTAMA wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan sesuai format sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.

KEEMPAT : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 18 Juni 2020

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

ttd.

BUDI KARYA SUMADI

SALINAN Keputusan Menteri ini disampaikan kepada:
1. Menteri Keuangan;
2. Sekretaris Jenderal;
3. Inspektur Jenderal;
4. Para Direktur Jenderal di lingkungan Kementerian Perhubungan;
5. Para Kepala Badan di lingkungan Kementerian Perhubungan; dan
6. Direktur Politeknik Pelayaran Sorong.

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,

WAHJU HADJI HERPRIARSONO

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 160 TAHUN 2020
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA POLITEKNIK
PELAYARAN SORONG

# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 31 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Sorong, yang merupakan sebuah peningkatan yang sebelumnya berstatus Balai Pendidikan dan Pelatihan Ilmu Pelayaran (BP2IP) Sorong dan sekarang menjadi Politeknik Pelayaran Sorong. Dengan peningkatan status ini maka Politeknik Pelayaran Sorong dapat meningkatkan pengembangan layanan terhadap masyarakat dan pembaharuan pendidikan serta kualitas SDM di Bidang Perhubungan Laut, selain itu dapat melaksanakan layanan pendidikan setara Diploma III yang sebelumnya tidak diselenggarakan ketika berstatus balai. Politeknik Pelayaran (Poltekpel) Sorong juga sebagai salah satu instansi Pemerintah di lingkungan Kementerian Perhubungan yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU). Dengan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU) diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada Pelanggan *(Customer).* Pelayanan tersebut harus tidak mengesampingkan fungsi sosial dan pendidikan bagi masyarakat ekonomi menengah ke bawah. Pendidikan kepelautan menjadi pilihan bagi masyarakat ekonomi menengah kebawah karena setelah melaksanakan pendidikan dan pelatihan mayoritas langsung mendapatkan pekerjaan.

Hal yang sangat penting untuk mewujudkan pengembangan sumber daya manusia adalah memulai peran serta secara maksimal oleh lembaga-lembaga pendidikan kepelautan di Indonesia yang mampu menghasilkan tenaga-tenaga prima, *professional* dan beretika untuk menyumbang pemikiran dalam menata dunia maritim di Indonesia agar mewujudkan proses maritim dunia, sehingga dengan demikian diharapkan dunia kemaritiman di Indonesia lebih maju.

Lulusan yang memenuhi standar Internasional, dituntut dapat berkomunikasi dengan baik, dalam bahasa asing terutama bahasa inggris, baik lisan maupun tulisan, sebab di dunia kemaritiman bahasa inggris merupakan salah satu bahasa yang dipergunakan dalam komunikasi internasional dan pada pembuatan aturan-aturan pada IMO.

Politeknik Pelayaran (Poltekpel) Sorong yang berada di Kota Sorong, Papua Barat merupakan Perguruan Tinggi di bawah Kementerian Perhubungan yang diamanatkan untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) Transportasi Perhubungan laut yang prima, beretika dan berdaya saing tinggi baik nasional dan internasional.

Dalam rangka menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi Politeknik Pelayaran Sorong untuk menghasilkan lulusan SDM transportasi laut yang prima, profesional dan beretika serta relavan dengan kebutuhan Masyarakat, Bangsa dan Negara perlu mewujudkan proses pendidikan secara teratur dan terarah sehingga perlu menetapkan Standar Pelayanan

Penyelenggara Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan di Politeknik Pelayaran Sorong.

Standar Pelayanan Politeknik Sorong mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan, disamping dipakai sebagai acuan juga dimaksudkan sebagai perangkat untuk mendorong terwujudnya trasnparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan.

Standar Pelayanan yang disusun memiliki indikator- indikator dalam pencapaiannya yaitu mutu lulusan, ketepatan waktu, biaya terjangkau, ketersediaan pelayanan dan kepuasan, tanpa meninggalkan aspek legalitas dalam pelaksanaannya dan mengedepankan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

   Maksud disusunnya Standar Pelayanan Politeknik Pelayaran Sorong untuk menjamin akses dan mutu pelayanan kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan diklat wajib sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan dan tolok ukur yang ingin dipenuhi khususnya dalam pelayanan penyelenggaraan pendidikan disetiap jenis dan jenjang profesi kepelautan, yang dilaksanakan dengan memperhatikan kualitas lulusan, ketepatan waktu, biaya terjangkau dan kepuasan pengguna jasa layanan pendidikan dan pelatihan.

2. Tujuan

   Tujuan disusunnya Standar Pelayanan Politeknik Pelayaran Sorong adalah untuk mendapatkan pedoman yang baku dalam rangka perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi yang akhirnya akan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi fungsi diklat dalam memberikan pelayanan masyarakat khususnya peserta didik secara optimal dengan mengutamakan *customer satisfaction* (kepuasan Pelanggan).

3. Ruang Lingkup

   Ruang lingkup Standar Pelayanan penyelenggaraan diklat kepelautan di Politeknik Pelayaran Sorong meliputi :

   a. Jasa Layanan Diklat Pembentukan;
   b. Jasa Layanan Diklat Peningkatan;
   c. Jasa Layanan Pelatihan;
   d. Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan; dan
   e. Jasa Layanan Sewa Fasilitas.

4. Komponen Pelaksanaan Pelayanan

   Yang pelaksanaannya terdiri dari beberapa komponen yaitu :

   a. Dasar Hukum
   b. Persyaratan
   c. Sistem,Mekanisme dan Prosedur
   d. Jangka Waktu Penyelesaian

g. Sarana, Prasarana, dan/atau Pasilitas
h. Kompetensi Pelaksana
i. Pengawasan Internal
j. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
k. Jumlah Pelaksana
l. Jaminan Pelayanan
m. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
n. Evaluasi Kinerja Pelaksana

BAB II

PENGERTIAN DAN PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

A. Pengertian

Dalam Pedoman Standar Pelayanan ini yang dimaksud dengan:

1. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelanggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;
2. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan;
3. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung;
4. Pihak Terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan;
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkain kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik.
6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Korporasi, adalah lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja Penyelenggara pelayanan publik yang berada dilingkungan institusi Penyelenggara Negara, Korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

B. Prinsip.

Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam menaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. Parsitipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
6. Transparansi. Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
7. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

C. Komponen

Komponen Standar Pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap Standar Pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara dan pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompotensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

9. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksananaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksanaan, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, untuk setiap jenis pelayanan paling sedikit meliputi 14 komponen tersebut. Apabila dipandang perlu, sesuai dengan karakteristik pada jenis atau penyelenggaraan pelayanan tertentu, maka dimungkinkan untuk menambah atau melengkapi komponen lain dalam pengembangan Standar Pelayanan. Selain itu sebagai upaya harmonisasi antar Peraturan Perundang-undangan maka penyusunan komponen Standar Pelayanan perlu memperhatikan Peraturan Perundangan lain yang terkait dengan penyusunan Standar Pelayanan seperti Standar Pelayanan Minimal (SPM), Standar Teknis Sektor, *Standar Operating Procedures* (SOP) dan Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK).

# BAB III

# IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI

Tujuan dari identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini atau yang sedang berjalan adalah untuk mengenali, mendata dan mengetahui sejauh mana kondisi atau kapasitas/kemampuan dari unsur-unsur organisasi dan atau fungsi manajemen yang terkait dengan Komponen Standar Pelayanan yang akan disusun dalam penyelenggaraan pelayanan. Unsur-unsur organisasi tersebut diantaranya yang terkait dengan: kelembagaan, SDM, sarana prasarana, anggaran, system dan prosedur, serta aspek-aspek lainnya yang ada atau terjadi pada saat itu. Metode yang digunakan dalam mengidentifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan dapat dilakukan dengan cara observasi; mempelajari, mencermati, dan meneliti berbagai praktik kebijakan dan/atau implementasi peraturan yang terkait dan mendasari penyelenggaraan pelayanan.

Untuk memudahkan proses dalam identifikasi, perlu dilakukan langkah pendataan dan pencatatan informasi dengan menggunakan alat bantu Lembar Kerja, sebagai berikut:

A. Identifikasi Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

Tabel : 3.1

Tugas , Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

| No. | Unsur/Aspek Manajemen | Uraian | Dasar Hukum/ Ketentuan yang terkait |
|---|---|---|---|
| 1. | Tugas dan Fungsi | Politeknik Pelayaran Sorong mempunyai tugas menyelenggarakan program pendidikan vokasi, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat di bidang pelayaran.<br>Dalam melaksanakan tugasnya Politeknik Pelayaran Sorong menyelenggarakan fungsi:<br>1. penyusunan rencana dan program pendidikan;<br>2. penyelenggaraan pendidikan vokasi di bidang pelayaran;<br>3. pelaksanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat;<br>4. pelaksanaan pemeriksaan intern;<br>5. pelaksanaan dan pengembangan sistem penjaminan mutu; | - UU No. 17 Tahun 2003<br>- UU No. 20 Tahun 2003<br>- UU No. 1 Tahun 2004<br>- UU No. 25 Tahun 2009<br>- Kepres No. 60 Tahun 1986<br>- PP No. 23 Tahun 2005, jo PP 74 Tahun 2012<br>- PP No. 8 Tahun 2006<br>- PP No. 51 Tahun 2012<br>- Peraturan Presiden No.40 Tahun 2015<br>- Peraturan Menteri Perhubungan No. KM 46 Tahun 2009<br>- Peraturan |

| No. | Unsur/Aspek Manajemen | Uraian | Dasar Hukum/ Ketentuan yang terkait |
|---|---|---|---|
| | | 6. pengelolaan administrasi akademik dan ketarunaan;<br>7. pengelolaan urusan keuangan, umum, dan kerja sama;<br>8. pengembangan program, data, dan evaluasi;<br>9. pelaksanaan pembangunan karakter;<br>10. pengelolaan unit penunjang dan pelaksanaan pengembangan usaha;<br>11. pembinaan civitas akademika dan hubungannya dengan lingkungan; dan;<br>12. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan. | Menteri PAN dan RB No. 15 Tahun 2014<br>- Peraturan Menteri Perhubungan No. KM 42 Tahun 2014<br>- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM. 87 Tahun 2015<br>- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 140 Tahun 2016<br>- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 31 Tahun 2019 |
| 2. | Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan | Jenis Pelayanan yang ada di Politeknik Pelayaran Sorong terdiri dari :<br>1. Jasa Layanan Diklat Pembentukan;<br>2. Jasa Layanan Diklat Peningkatan;<br>3. Jasa Layanan Pelatihan;<br>4. Jasa Layanan Sertifikat Kesehatan; dan<br>5. Jasa Layanan Sewa Fasilitas. | - UU No. 20 Tahun 2003<br>- PP No. 51 Tahun 2012<br>- PP No. 15 Tahun 2016<br>- Keppres No. 60 Tahun 1986<br>- Peraturan Menteri Perhubungan No. KM 46 Tahun 2009<br>- Permenhub No. PM 31 Tahun 2019<br>- Keputusan Kepala BPSDM Perhubunga No. SK 2162/HK/.208 / DIKLAT - 2010 |

| No. | Unsur/Aspek Manajemen | Uraian | Dasar Hukum/ Ketentuan yang terkait |
|---|---|---|---|
| | | | - Kurikulum PK. 07 BPSDMP-2016. |
| 3. | Instansi/Unit/Satker yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan | 1. Kementerian Perhubungan;<br>2. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan (BPSDM);<br>3. Direktorat Jenderal Perhubungan Laut (DJPL);<br>4. Direktorat Jenderal Perguruan Tinggi Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Dikti);<br>5. Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Laut (PPSDM Hubla);<br>6. Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT);<br>7. Dewan Pengujian Keahlian Pelaut (DPKP)/Panitia Ujian Keahlian Pelaut (PUKP);<br>8. Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP); | - PP No. 23 Tahun 2005, jo PP 74 tahun 2012<br>- PP No. 51 Tahun 2012<br>- Kepres No. 60 Tahun 1986<br>- Peraturan Presiden No. 40 Tahun 2015<br>- Permenhub No. KM 52 Tahun 2007, jo Permenhub No. KM 64 Tahun 2009<br>- Peraturan PAN dan RB No.15 Tahun 2014<br>- Permenhub No. PM 31 Tahun 2019<br>- Permenhub No. PM 122 Tahun 2018<br>- Permenhub No. KM 140 Tahun 2016. |

B. Identifikasi Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait

Tabel : 3.2

Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Dasar Hukum, Pengguna Pelayanan dan Pihak Terkait

| No. | Jenis Pelayanan | Produk Pelayanan | Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan | Pengguna Layanan | Pihak Terkait |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Diklat Pembentukan | A. PROGRAM DIPLOMA III<br>1. Seleksi Penerimaan Calon Taruna:<br>a. Pendaftaran<br>b. Seleksi Akademik<br>c. Seleksi Kesehatan<br>d. Seleksi Kesamaptaan<br>e. Seleksi Psikotest<br>f. Seleksi Wawancara<br>2. Program Diploma III Nautika<br>a. Semester 1<br>b. Semester 2<br>c. Semester 3<br>d. Semester 4<br>e. Semester 5<br>f. Semester 6<br>3. Program Diploma-III Permesinan Kapal<br>a. Semester 1<br>b. Semester 2<br>c. Semester 3<br>d. Semester 4 | - UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;<br>- PP No. 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas PNBP yang berlaku pada Kementerian Perhubungan;<br>- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 31 Tahun 2019 tentang Ortaker Poltekpel Sorong;<br>- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 70 Tahun 2013, jo Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 140 Tahun 2016 tentang Pendidikan dan Pelatihan Sertifikasi serta Dinas Jaga Pelaut;<br>- Surat Persetujuan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No 208/M/X/2018 Tanggal 9 Oktober 2018 Tentang Perihal Persetujuan Usul Pendirian Politeknik Pelayaran Sorong;<br>- Peraturan Kepala BPSDM Perhu Bungan No.SK.2162/ HK. 208/XI/ DIKLAT-2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan;<br>- Kurikulum PK.07/BPSDMP- 2016; | 1. Masyarakat;<br>2. Perusahaan Pelayaran Nasional dan Internasional;<br>3. Industri Pelayaran;<br>4. On Shore/ Off Shore;<br>5. Instansi Pemerintah dan Swasta;<br>6. TNI /Polri | • Kementrian Perhubungan;<br>• BPSDM Perhubungan;<br>• Ditjen Hubla;<br>• Ditjen PT Kemenristek & PT (Dikti);<br>• PPSDM Hubla;<br>• BAN-PT<br>• DPKP/PUKP<br>• BNSP |

| No. | Jenis Pelayanan | Produk Pelayanan | Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan | Pengguna Layanan | Pihak Terkait |
|---|---|---|---|---|---|
| | | e. Semester 5<br>f. Semester 6<br>4. Program Diploma-III Manajemen Transportasi Laut<br>a. Semester 1<br>b. Semester 2<br>c. Semester 3<br>d. Semester 4<br>e. Semester 5<br>f. Semester 6<br>5. Daftar Ulang Taruna Skorsing/Cuti Kuliah<br>6. Ujian Tugas Akhir<br>7. Semester Pendek<br>8. Pelepasan Prala/Prada<br>9. Yudisium<br>10. Wisuda<br>11. Praparation of TOIEC/TOEFL/IELTS/Marlins Test<br>12. Seminar Lokal<br>13. Seminar Nasional<br>14. Seminar Internasional<br>B. DIKLAT PELAUT III<br>-Program DP III Nautika dan Teknika | | | |

| No. | Jenis Pelayanan | Produk Pelayanan | Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan | Pengguna Layanan | Pihak Terkait |
|---|---|---|---|---|---|
| | | a. Semester 1<br>b. Semester 2<br>c. Semester 3<br>d. Semester 4<br>e. Semester 5<br>C. DIKLAT PELAUT IV<br>-Program DP IV Prodi Nautika dan Teknika<br>a. Semester 1<br>b. Semester 2<br>c. Semester 3<br>d. Semester 4 | | | |
| 2. | Diklat Peningkatan | A. PENDAFTARAN PESERTA DIKLAT<br>B. BIDANG KEAHLIAN NAUTIKA<br>1. Diklat Pelaut III Nautika<br>2. Diklat Pelaut IV Nautika<br>3. Diklat Pelaut V Nautika<br>C. BIDANG KEAHLIAN TEKNIKA<br>1. Diklat Pelaut III Teknika<br>2. Diklat Pelaut IV Teknika | - UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;<br>- PP No. 1 5 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas PNBP yang berlaku pada Kementerian Perhubungan;<br>- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 31 Tahun 2019 tentang Ortaker Poltekpel Sorong;<br>- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 140 Tahun 2016 tentang Pendidikan dan Pelatihan Sertifikasi serta Dinas Jaga Pelaut;<br>- Peraturan Kepala BPSDM Perhu Bungan No.SK.2162/ HK. 208/XI/ DIKLAT-2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan | 1. Perusahaan Pelayaran Nasional dan Internasional;<br>2. Industri Pelayaran;<br>3. On Shore/ Off Shore;<br>4. Instansi Pemerintah dan Swasta;<br>5. Biro Klasifikasi Indonesia. | • Kementrian Perhubungan;<br>• BPSDM Perhubungan;<br>• Ditjen Hubla;<br>• PPSDM Hubla;<br>• DPKP/PUKP<br>• BNSP |

| No. | Jenis Pelayanan | Produk Pelayanan | Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan | Pengguna Layanan | Pihak Terkait |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 3. Diklat Pelaut V Teknika | Pelatihan Kepelautan;<br>- Kurikulum PK.07/BPSDMP- 2016; | | |
| 3. | Pelatihan | A. DIKLAT KETERAMPILAN PELAUT<br>1. Pendaftaran<br>2. Basic Safety Training (BST)<br>3. BST Kapal Layar Motor (BST - KLM)<br>4. Proficiency Survival Craft and Rescue Boats (PSCRB)<br>5. Advanced Fire Fighting (AFF)<br>6. Medical Elementary First Aid (MEFA)<br>7. Medical Care on Board (MC)<br>8. RADAR Simulator Training (RS)<br>9. ARPA Simulator Training (AS)<br>10. Safety Awareness Training (SAT)<br>11. Security Training for Seafarer with Designated Security Duties Program | - UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;<br>- PP No. 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas PNBP yang berlaku pada Kementerian Perhubungan;<br>- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 31 Tahun 2019 tentang Ortaker Poltekpel Sorong;<br>- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 140 Tahun 2016 tentang Pendidikan dan Pelatihan Sertifikasi serta Dinas Jaga Pelaut;<br>- Peraturan Kepala BPSDM Perhu Bungan No.SK.2162/ HK. 208/XI/ DIKLAT-2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan; | 1. Masyarakat;<br>2. Perusahaan Pelayaran Nasional dan Internasional;<br>3. Industri Pelayaran;<br>4. On Shore/ Off Shore;<br>5. Instansi Pemerintah dan Swasta. | • Kementrian Perhubungan;<br>• BPSDM Perhubungan;<br>• Ditjen Hubla;<br>• PPSDM Hubla;<br>• Nautical Institute. |

| No. | Jenis Pelayanan | Produk Pelayanan | Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan | Pengguna Layanan | Pihak Terkait |
|---|---|---|---|---|---|
| | | (SDSD)<br>12. ShipSecurity Officer (SSO)<br>13. Bridge Resource Management (BRM)<br>14. Engine Room Resource Management (ERM)<br>15. Electronic Chart Display and Information System (ECDIS)<br>16. Global Maritime Distress System Signal (GMDSS)<br>17. Basic Oil and Chemical Tanker (BOCT)<br>18. Maritime English (ME)<br>19. The Crisis Management and Human Behavior Training Program (CMHBT)<br>20. The Crowd Management Training Program (CMT)<br>21. Able Seafarer Deck | | | |

| No. | Jenis Pelayanan | Produk Pelayanan | Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan | Pengguna Layanan | Pihak Terkait |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 22. Able Seafarer Engine<br>23. Rating Deck<br>24. Rating Engine<br>B. REVALIDASI DIKLAT KETERAMPILAN KEPELAUTAN<br>1. Basic Safety Training (BST)<br>2. Proficiency Survival Craft and Rescue Boats (PSCRB)<br>3. Bridge Resource Management (BRM)<br>4. Engine Room Resource Management (ERM)<br>5. RADAR Simulator Training (RS)<br>6. ARPA Simulator Training (AS)<br>7. Electronic Chart Display and Information System (ECDIS)<br>C. DIKLAT PEMUTAHIRAN<br>1. Bidang Keahlian Nautika<br>a. Diklat Pelaut III | | | |

| No. | Jenis Pelayanan | Produk Pelayanan | Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan | Pengguna Layanan | Pihak Terkait |
|---|---|---|---|---|---|
| | | (ANT III) Manajemen<br>b. Diklat Pelaut III (ANT III) Operasional<br>c. Diklat Pelaut IV (ANT IV) Manajemen<br>d. Diklat Pelaut IV (ANT IV) Operasional<br>e. Diklat Pelaut V (ANT V) Manajemen<br>f. Diklat Pelaut V (ANT V) Operasional<br>2. Bidang Keahlian Teknika<br>a. Diklat Pelaut III (ATT III) Manajemen<br>b. Diklat Pelaut III (ATT III) Operasional<br>c. Diklat Pelaut IV (ATT IV) Manajemen<br>d. Diklat Pelaut IV (ATT IV) | | | |

| No. | Jenis Pelayanan | Produk Pelayanan | Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan | Pengguna Layanan | Pihak Terkait |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Operasional<br>e. Diklat Pelaut V (ATT V) Manajemen<br>f. Diklat Pelaut V (ATT V) Operasional | | | |
| 4. | Sertifikat Kesehatan | A. Surat Keterangan Kesehatan Umum<br>B. Pemeriksaan Kesehatan Pelaut<br>C. Pemeriksaan Kesehatan Ujian Keahlian Pelaut (UKP)<br>D. Sertifikasi Kesehatan Pelaut | - PP No. 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas PNBP yang berlaku pada Kementerian Perhubungan;<br>- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 31 tentang Ortaker Poltekpel Sorong<br>- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 140 Tahun 2016 tentang Pendidikan dan Pelatihan Sertifikasi serta Dinas Jaga Pelaut.<br>- Peraturan Kepala BPSDM Perhu Bungan No.SK.2162/ HK. 208/XI/ DIKLAT-2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan; | 1. Masyarakat;<br>2. Perusahaan Pelayaran Nasional dan Internasional;<br>3. Industri Pelayaran;<br>4. On Shore/ Off Shore;<br>5. Instansi Pemerintah dan Swasta. | • Kementrian Perhubungan;<br>• BPSDM Perhubungan;<br>• Ditjen Hubla;<br>• PPSDM Hubla. |
| 5. | Sewa Fasilitas | A. Penggunaan Kantin/ Ruang *Foto Copy*/ Studio Foto/ *Barber Shop*<br>B. Penggunaan Lahan Bank / ATM<br>C. Penggunaan Ruang Makan | - PP No. 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas PNBP yang berlaku pada Kementerian Perhubungan;<br>- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 31 tentang Ortaker Poltekpel Sorong<br>- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 140 Tahun 2016 tentang Pendidikan dan Pelatihan Sertifikasi serta Dinas | 1. Masyarakat;<br>2. Perusahaan Pelayaran Nasional dan Internasional;<br>3. Industri Pelayaran;<br>4. On Shore/ Off | • Kementrian Perhubungan;<br>• BPSDM Perhubungan;<br>• Ditjen Hubla;<br>• PPSDM Hubla. |

| No. | Jenis Pelayanan | Produk Pelayanan | Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan | Pengguna Layanan | Pihak Terkait |
|---|---|---|---|---|---|
| | | D. Penggunaan Toko/ Warnet<br>E. Penggunaan Lahan Parkir<br>F. Penggunaan Laboratorium, Simulator, dan Workshop (Bengkel)<br>G. Penggunaan Lapangan Volley, Futsal, Tenis dan Basket (Minimal 2 jam )<br>H. Tiket Masuk Kolam Renang<br>I. Penggunaan Gedung Serbaguna (Minimal 2 jam)<br>J. Penggunaan Ruang Rapat<br>K. Penggunaan Penginapan/ Mess<br>L. Penggunaan Kendaraan Bermotor;<br>1. Bus Besar<br>2. *Ambulance*<br>3. *Truck*<br>M. Pengunaan Ruang Kelas dan Peralatan<br>1. Penggunaan Kelas<br>2. Penggunaan LCD | Jaga Pelaut.<br>- Peraturan Kepala BPSDM Perhu Bungan No.SK.2162/ HK. 208/XI/ DIKLAT-2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan; | Shore;<br>5. Instansi Pemerintah dan Swasta. | |

| No. | Jenis Pelayanan | Produk Pelayanan | Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan | Pengguna Layanan | Pihak Terkait |
|---|---|---|---|---|---|
| | | *Projector*<br>3. Penggunaan OHP<br>4. Penggunaan Notebook/ Laptop<br>5. Penggunaan Personal Komputer<br>6. Penggunaan *Laser Pointer*<br>7. Penggunaan Printer Berwarna/ Hitam Putih<br>8. Penggunaan Video *Camera*<br>9. Penggunaan Kamera Digital<br>10. Penggunaan *Sound System*<br>N. Permakanan Taruna<br>O. *Laundry* Taruna<br>P. Layanan Perpustakaan<br>Q. Pengurusan Ganti Sertifikat yang Hilang<br>R. Pedang Pora<br>S. Jasa Pengurusan Keabsahan Sertifikat Keterampilan Pelaut<br>T. Drumband Taruna | | | |

C. Identifikasi Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu

1. Diklat Pembentukan

a. Pesyaratan Pelayanan

1) Program Diploma III Pelayaran

a) Usia maksimum 23 Tahun pada bulan September pada Tahun berjalan dibuktikan dengan Akte Kelahiran

b) Jenis kelamin : Pria/Wanita;

c) Tinggi badan minimal Pria 160 cm dan Wanita 155 cm;

d) Belum menikah dan sanggup tidak menikah selama masa pendidikan yang dibuktikan dengan surat keterangan belum pernah menikah ;

e) Menyerahkan Surat Pernyataan sanggup tidak menikah;

f) Menyerahkan pas photo terbaru;

g) Menyerahkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK);

h) Menyerahkan legalisir fotocopy STTB/NUN/SKHUN (bagi yang masih duduk di kelas XII dengan Surat Keterangan dari Kepala Sekolah sebagai peserta UN);

i) Menyerahkan bukti lunas biaya pendaftaran sesuai dengan ketcntuan tarif yang berlaku, yang disetorkan melalui rekening Poltekpel Sorong;

j) Program Pilihan :

- D-III Nautika
- D-III Permesinan Kapal
- D-III Manajemen Transportasi Laut

2) Diklat Pelaut III Pembentukan

a) Usia maksimum 26 Tahun pada bulan September pada Tahun berjalan dibuktikan dengan Akte Kelahiran;

b) Jenis kelamin : Pria/Wanita;

c) Tinggi badan minimal 160 cm untuk pria dan 155 cm untuk wanita;

d) Menyerahkan Surat Keterangan belum menikah dari kelurahan;

e) Menyerahkan Surat Pernyataan sanggup tidak menikah selama pendidikan

f) Menyerahkan pas photo terbaru;

g) Menyerahkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK); Menyerahkan legalisir fotocopy STTB/NUN/SKHUN (bagi yang masih duduk di kelas XII dengan Surat Keterangan dari Kepala Sekolah sebagai peserta UN);

h) Menyerahkan bukti lunas biaya pendaftaran sesuai dengan ketcntuan tarif yang berlaku, yang disetorkan melalui rekening Poltekpel Sorong;

i) Program Pilihan :

- Bidang Nautika
- Bidang Teknik

3) Diklat Pelaut IV Pembentukan

a) Usia maksimum 23 Tahun pada bulan September pada Tahun berjalan dibuktikan dengan Akte Kelahiran;

b) Jenis kelamin : Pria/Wanita;

c) Tinggi badan minimal 160 cm untuk pria dan 155 cm untuk wanita;

d) Menyerahkan Surat Keterangan belum menikah dari kelurahan;

e) Menyerahkan Surat Pernyataan sanggup tidak menikah selama pendidikan

f) Menyerahkan pas photo terbaru;

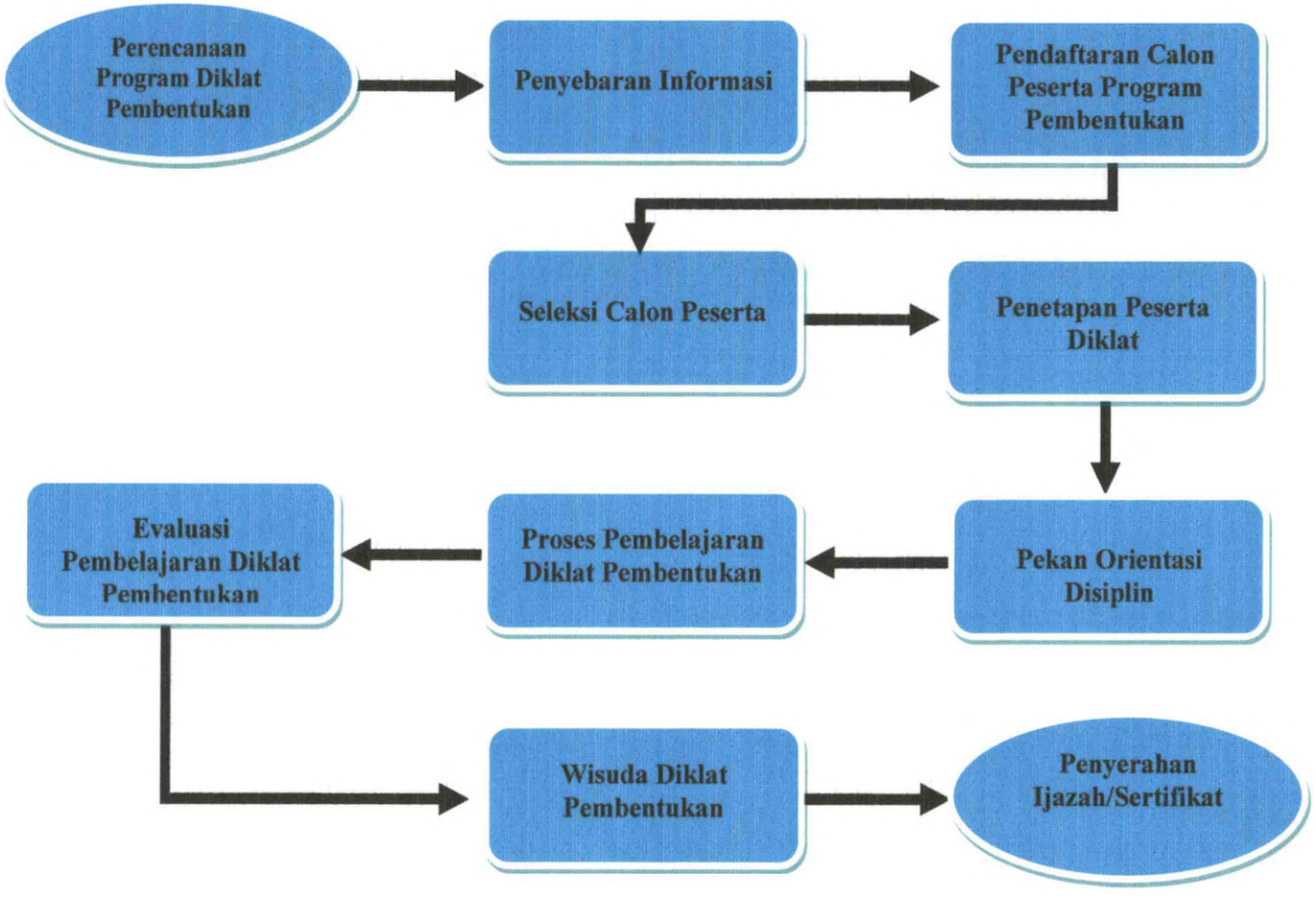
g) Menyerahkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK); Menyerahkan legalisir fotocopy STTB/NUN/SKHUN (bagi yang masih duduk di kelas IX dengan Surat Keterangan dari Kepala Sekolah sebagai peserta UN);

h) Menyerahkan bukti lunas biaya pendaftaran sesuai dengan ketcntuan tarif yang berlaku, yang disetorkan melalui rekening Poltekpel Sorong;

i) Program Pilihan :

- Bidang Nautika
- Bidang Teknik

b. Mekanisme dan Prosedur




Gambar 3.1
Mekanisme dan Prosedur Diklat Pembentukan

Keterangan Gambar

1) Perencanaan Program Diklat Pembentukan dilakukan oleh Bagian Umum dan Keuangan, Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan dan Pusat Pembangunan Karakter Taruna dan Siswa (PKT).
2) Penyebaran Informasi dilakukan BPSDM Perhubungan dan Politeknik Pelayaran Sorong.
3) Pendaftaran Calon Peserta Program Diklat Pembentukan dilakukan dengan online melalui website BPSDM Perhubungan.
4) Seleksi Penerimaan calon Peserta Diklat Pembentukan terdiri dari Tes Potensi Akademik (TPA), Psikotes, Kesehatan, Kesamaptaan, Wawancara dan Pantukhir.
5) Materi Seleksi untuk calon Peserta Diklat Pembentukan berasal dari BPSDM Perhubungan, Politeknik Pelayaran Sorong dan pihak yang terlibat.
6) Penetapan Peserta berdasarkan hasil akhir seleksi sesuai dengan kriteria yang ditetapkan.
7) Diklat Pembangunan Karakter dilaksanakan pada awal période diklat dengan tujuan untuk membangun karakter calon peserta diklat.
8) Proses Pembelajaran Diklat Pembentukan dilaksanakan berdasarkan kurikulum dan silabus dan ditunjang dengan kegiatan kesamaptaan, ko-kurikuler dan ekstra-kurikuler
9) Evaluasi Pembelajaran dilakukan secara periodik selama dan di akhir diklat.
10) Wisuda Diklat Pembentukan adalah kegiatan yang dilaksanakan setelah peserta dinyatakan lulus diklat pembentukan.
11) Penyerahan Ijazah/Sertifikat dilakukan setelah peserta diklat melaksanakan Wisuda Diklat Pembentukan.

c. Jenis Layanan, Waktu Diklat dan Penyelesaian Sertifikat Diklat Pembentukan

Tabel 3.3

Jenis Layanan, Waktu Diklat dan Penyelesaian Sertifikat serta Penanggung Jawab

| No | Jenis Pelayanan | Waktu Pelayanan | | Penanggung Jawab |
|---|---|---|---|---|
| | | Diklat | Penyelesaian Sertifikat | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Seleksi Penerimaan Calon Taruna | | | |
| | a. Pendaftaran | 1 Hari | | Kasubag Adm. Akademik |
| | b. Seleksi Akademik | 3 Hari | | Kasubag Adm. Akademik |
| | c. Seleksi Kesehatan | 3 Hari | | Kasubag Adm. Akademik |
| | d. Seleksi Kesamaptaan | 3 Hari | | Kasubag Adm. Akademik |
| | e. Seleksi Psikotest | 3 Hari | | Kasubag Adm. Akademik |
| | f. Seleksi Wawancara | 3 Hari | | Kasubag Adm. Akademik |
| 2. | Program Diploma III Nautika | 3 Tahun | 30 Hari | |
| | a. Semester 1 | 5 Bulan | | Kaprodi Nautika |
| | b. Semester 2 | 5 Bulan | | Kaprodi Nautika |
| | c. Semester 3 | 5 Bulan | | Kaprodi Nautika |
| | d. Semester 4 | 5 Bulan | | Kaprodi Nautika |
| | e. Semester 5 | 5 Bulan | | Kaprodi Nautika |
| | f. Semester 6 | 5 Bulan | | Kaprodi Nautika |
| 3. | Program Diploma III Permesinan Kapal | 3 Tahun | 30 Hari | |
| | a. Semester 1 | 5 Bulan | | Kaprodi Permesinan Kapal |
| | b. Semester 2 | 5 Bulan | | Kaprodi Permesinan Kapal |
| | c. Semester 3 | 5 Bulan | | Kaprodi Permesinan Kapal |
| | d. Semester 4 | 5 Bulan | | Kaprodi Permesinan Kapal |
| | e. Semester 5 | 5 Bulan | | Kaprodi Permesinan Kapal |
| | f. Semester 6 | 5 Bulan | | Kaprodi Permesinan Kapal |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4. | Program Diploma III MTL | 3 Tahun | 30 Hari | |
| | a. Semester 1 | 5 Bulan | | Kaprodi MTL |
| | b. Semester 2 | 5 Bulan | | Kaprodi MTL |
| | c. Semester 3 | 5 Bulan | | Kaprodi MTL |
| | d. Semester 4 | 5 Bulan | | Kaprodi MTL |
| | e. Semester 5 | 5 Bulan | | Kaprodi MTL |
| | f. Semester 6 | 5 Bulan | | Kaprodi MTL |
| 5. | Diklat Pelaut III Nautika | 30 Bulan | 30 Hari | |
| | a. Semester 1 | 4.5 Bulan | | Kaprodi Nautika |
| | b. Semester 2 | 4.5 Bulan | | Kaprodi Nautika |
| | c. Semester 3 | 4.5 Bulan | | Kaprodi Nautika |
| | d. Semester 4 | 4.5 Bulan | | Kaprodi Nautika |
| | e. Semester 5 | 6 Bulan | | Kaprodi Nautika |
| | f. Semester 6 | 6 Bulan | | Kaprodi Nautika |
| 6. | Diklat Pelaut III Teknika | 30 Bulan | 30 Hari | |
| | a. Semester 1 | 4.5 Bulan | | Kaprodi Permesinan Kapal |
| | b. Semester 2 | 4.5 Bulan | | Kaprodi Permesinan Kapal |
| | c. Semester 3 | 4.5 Bulan | | Kaprodi Permesinan Kapal |
| | d. Semester 4 | 4.5 Bulan | | Kaprodi Permesinan Kapal |
| | e. Semester 5 | 6 Bulan | | Kaprodi Permesinan Kapal |
| | f. Semester 6 | 6 Bulan | | Kaprodi Permesinan Kapal |
| 7. | Diklat Pelaut IV Nautika | 24 Bulan | 30 Hari | |
| | a. Semester 1 | 4 Bulan | | Kaprodi Nautika |
| | b. Semester 2 | 4 Bulan | | Kaprodi Nautika |
| | c. Semester 3 | 4 Bulan | | Kaprodi Nautika |
| | d. Semester 4 | 6 Bulan | | Kaprodi Nautika |
| | e. Semester 5 | 6 Bulan | | Kaprodi Nautika |
| 8. | Diklat Pelaut IV Teknika | 24 Bulan | 30 Hari | |
| | a. Semester 1 | 4 Bulan | | Kaprodi Permesinan Kapal |
| | b. Semester 2 | 4 Bulan | | Kaprodi Permesinan Kapal |
| | c. Semester 3 | 4 Bulan | | Kaprodi Permesinan Kapal |
| | d. Semester 4 | 6 Bulan | | Kaprodi Permesinan Kapal |
| | e. Semester 5 | 6 Bulan | | Kaprodi Permesinan Kapal |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 9. | Semester Pendek | 6 Minggu | | Kaprodi |
| 10. | Ujian Perbaikan | 3 Hari | | Kaprodi |
| 11. | Ujian Ulang | 3 Hari | | Kaprodi |
| 12. | Wisuda Diploma III | 1 Hari | | Kaprodi |

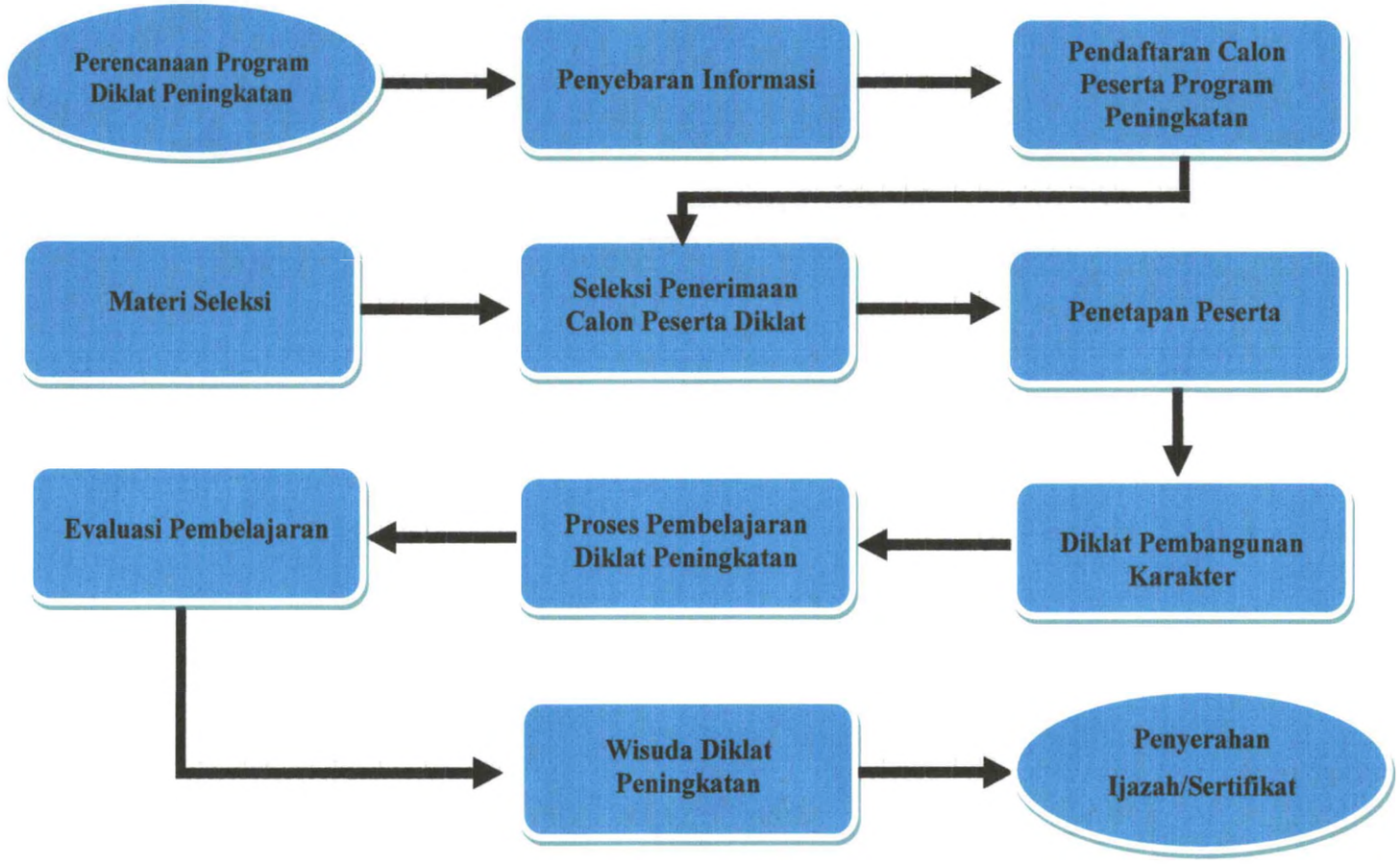
2. Diklat Peningkatan
   a. Program Diklat Pelaut III Peningkatan (ANT-III)
      1) Formulir Pendaftaran;
      2) Kwitansi Pembayaran;
      3) Ijazah Ahli Nautika Tingkat IV (ANT IV) sesuai STCW 1978 Amandemen 2010;
      4) Sertifikat Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan (SPPK) Diklat Pelaul IV;
      5) Memiliki masa layar;
      6) KTP/Tanda pengenal yang sah;
      7) Akte kelahiran;
      8) Sertifikat kesehatan pelaut yang masih berlaku;
      9) Memiliki Sertifikat Keterampilan Pelaut.
   b. Program Diklat Pelaut IV Peningkatan (ANT-IV)
      1) Formulir Pendaftaran;
      2) Kwitansi Pembayaran;
      3) Ijazah Ahli Nautika Tingkat V (ANT V) sesuai STCW 1978 Amandemen 2010;
      4) Sertifikat Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan (SPPK) Diklat Pelaul V;
      5) Memiliki masa layar;
      6) KTP/Tanda pengenal yang sah;
      7) Akte kelahiran;
      8) Sertifikat kesehatan pelaut yang masih berlaku;
      9) Memiliki Sertifikat Keterampilan Pelaut.
   c. Program Diklat Pelaut V Peningkatan (ANT-V)
      1) Formulir Pendaftaran;
      2) Kwitansi Pembayaran;
      3) Ijazah Able Seaferer Deck sesuai STCW 1978 Amandemen 2010;
      4) Memiliki masa layar;
      5) KTP/Tanda pengenal yang sah;
      6) Akte kelahiran;
      7) Sertifikat kesehatan pelaut yang masih berlaku;
      8) Memiliki Sertifikat Keterampilan Pelaut
   d. Program Diklat Pelaut III Peningkatan (ATT-III)
      1) Formulir Pendaftaran;
      2) Kwitansi Pembayaran;

3) Ijazah Ahli Teknika Tingkat IV (ATT IV) sesuai STCW 1978 Amandemen 2010;
4) Sertifikat Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan (SPPK) Diklat Pelaul IV;
5) Memiliki masa layar;
6) KTP/Tanda pengenal yang sah;
7) Akte kelahiran;
8) Sertifikat kesehatan pelaut yang masih berlaku;
9) Memiliki Sertifikat Keterampilan Pelaut.

e. Program Diklat Pelaut IV Peningkatan (ATT-IV)
1) Formulir Pendaftaran;
2) Kwitansi Pembayaran;
3) Ijazah Ahli Teknika Tingkat V (ANT V) sesuai STCW 1978 Amandemen 2010;
4) Sertifikat Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan (SPPK) Diklat Pelaul IV;
5) Memiliki masa layar;
6) KTP/Tanda pengenal yang sah;
7) Akte kelahiran;
8) Sertifikat kesehatan pelaut yang masih berlaku;
9) Memiliki Sertifikat Keterampilan Pelaut.

f. Program Diklat Pelaut V Peningkatan (ATT-V)
1) Formulir Pendaftaran;
2) Kwitansi Pembayaran;
3) Ijazah Able Seaferer Engine sesuai STCW 1978 Amandemen 2010;
4) Memiliki masa layar;
5) KTP/Tanda pengenal yang sah;
6) Akte kelahiran;
7) Sertifikat kesehatan pelaut yang masih berlaku;
8) Memiliki Sertifikat Keterampilan Pelaut.

g. Mekanisme dan Prosedur




Gambar 3.2
Mekanisme dan Prosedur Diklat Peningkatan

Keterangan Gambar

1) Perencanaan Program Diklat Pembentukan dilakukan oleh Bagian Umum dan Keuangan, Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan.
2) Penyebaran Informasi dilakukan BPSDM Perhubungan dan Politeknik Pelayaran Sorong.
3) Pendaftaran Calon Peserta Program Diklat Pembentukan dilakukan melalui loket pendaftaran Politeknik Pelayaran Sorong
4) Seleksi Penerimaan calon Peserta Diklat Pembentukan terdiri dari Tes Potensi Akademik (TPA), Psikotes, Kesehatan, Kesamaptaan, Wawancara dan Pantukhir.
5) Materi Seleksi untuk calon Peserta Diklat Peningkatan disiapkan oleh Politeknik Pelayaran Sorong.
6) Penetapan Peserta berdasarkan hasil akhir seleksi yang dilakukan.
7) Diklat Pembangunan Karakter dilaksanakan pada awal période diklat.
8) Proses Pembelajaran Diklat Pembentukan dilaksanakan berdasarkan kurikulum dan silabus dan yang ditetapkan oleh BPSDM Perhubungan sesuai STCW 1978 Amandemen 2010
9) Evaluasi Pembelajaran dilakukan ditengah dan di akhir diklat.
10) Wisuda Diklat Pembentukan adalah kegiatan yang dilaksanakan setelah peserta dinyatakan lulus diklat peningkatan.
11) Penyerahan Ijazah/Sertifikat dilakukan setelah peserta diklat melaksanakan Wisuda Diklat Pembentukan.

h. Jenis Layanan, Waktu Diklat, Penyelesaian Sertifikat serta Penanggung Jawab

Tabel 3.4

Jenis Layanan, Waktu Diklat dan Penyelesaian Sertifikat serta Penanggung Jawab

| No | Jenis Pelayanan | Waktu Pelayanan | | Penanggung Jawab |
|---|---|---|---|---|
| | | Diklat | Penyelesaian Sertifikat | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Pendaftaran Peserta Diklat | 1 Hari | | |
| 2. | Bidang Keahlian Nautika | | | |
| | a. Diklat Pelaut ANT III | 5.8 bulan | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| | b. Diklat Pelaut ANT IV | 3.5 bulan | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| | c. Diklat Pelaut ANT V | 3.5 bulan | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 3. | Bidang Keahlian Teknika | | | |
| | a. Diklat Pelaut ATT III | 8.8 bulan | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| | b. Diklat Pelaut ATT IV | 5 bulan | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| | c. Diklat Pelaut ATT V | 3.5 bulan | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |

3. Layanan Pelatihan
   a. Diklat Keterampilan Pelaut (DKP)
      1) Persyaratan Utama :
         a) Formulir pendaftaran;
         b) Kwitansi pembayaran;
         c) Ijazah Terakhir (minimal SLTP);
         d) KTP/Tanda pengenal yang sah;
         e) Akte kelahiran;
         f) Sertifikat kesehatan pelaut yang masih berlaku.
      2) Persyaratan Tambahan
         a) Sertifikat BST untuk semua Diklat;
         b) Masa layar selama Min 6 bulan untuk Diklat SCRB;
         c) Sertifikat Radar untuk Diklat ARPA Simulator;
         d) Sertifikat MFA untuk Diklat MC;
         e) Sertifikat RADAR Simulator dan ARPA Simulator untuk Diklat ECDIS dan BRM;
         f) Sertifikat kepelautan minimal ANT IV untuk Diklat ECDIS, DP dan BRM;
         g) Sertifikat kcpelautan minimal ATT IV untuk diklat ERM;
         h) Sertifikat Kcpelautan ANT/ATT V untuk Diklat SSO, BOCT, AOT dan BLGT;
         i) Sertifikat BST yang dilegalisir asli, sertifikat AFF, Sertifikat Kcpelautan Min ANT V, masa layar asli Min 12 Bulan untuk Diklat GOC-GMDSS;
   b. Diklat Revalidasi
      1) Persyaratan
         a) Formulir pendaftaran;
         b) Sertifikat diklat (Asli);
         c) Kwitansi pembayaran;
         d) Ijazah Terakhir (minimal SLTP/ANTV/ATTV);
         e) KTP/Tanda Pengenal yang sah;
         f) Akte kelahiran;
         g) Sertifikat kesehatan yang masih berlaku.
   c. Diklat Pelaut Pemutakhiran ANT III Manajemen
      1) Formulir pendaftaran;
      2) Kwitansi pembayaran;

3) Masa Layar Setelah memiliki Ijazah Ahli Nautika Tingkat III (ANT-III);
4) Memiliki masa layar;
5) KTP/Tanda pengenal yang sah;
6) Akte kelahiran
7) Sertifikat kesehatan pelaut yang masih berlaku
8) Memiliki Sertifikat Keterampilan Pelaut

d. Diklat Pelaut Pemutakhiran ATT III Manajemen
1) Formulir pendaftaran;
2) Kwitansi pembayaran;
3) Masa Layar Setelah memiliki Ijazah Ahli Teknika Tingkat III (ATT-III);
4) Memiliki masa layar;
5) KTP/Tanda pengenal yang sah;
6) Akte kelahiran;
7) Sertifikat kesehatan pelaut yang masih berlaku;
8) Memiliki Sertifikat Keterampilan Pelaut

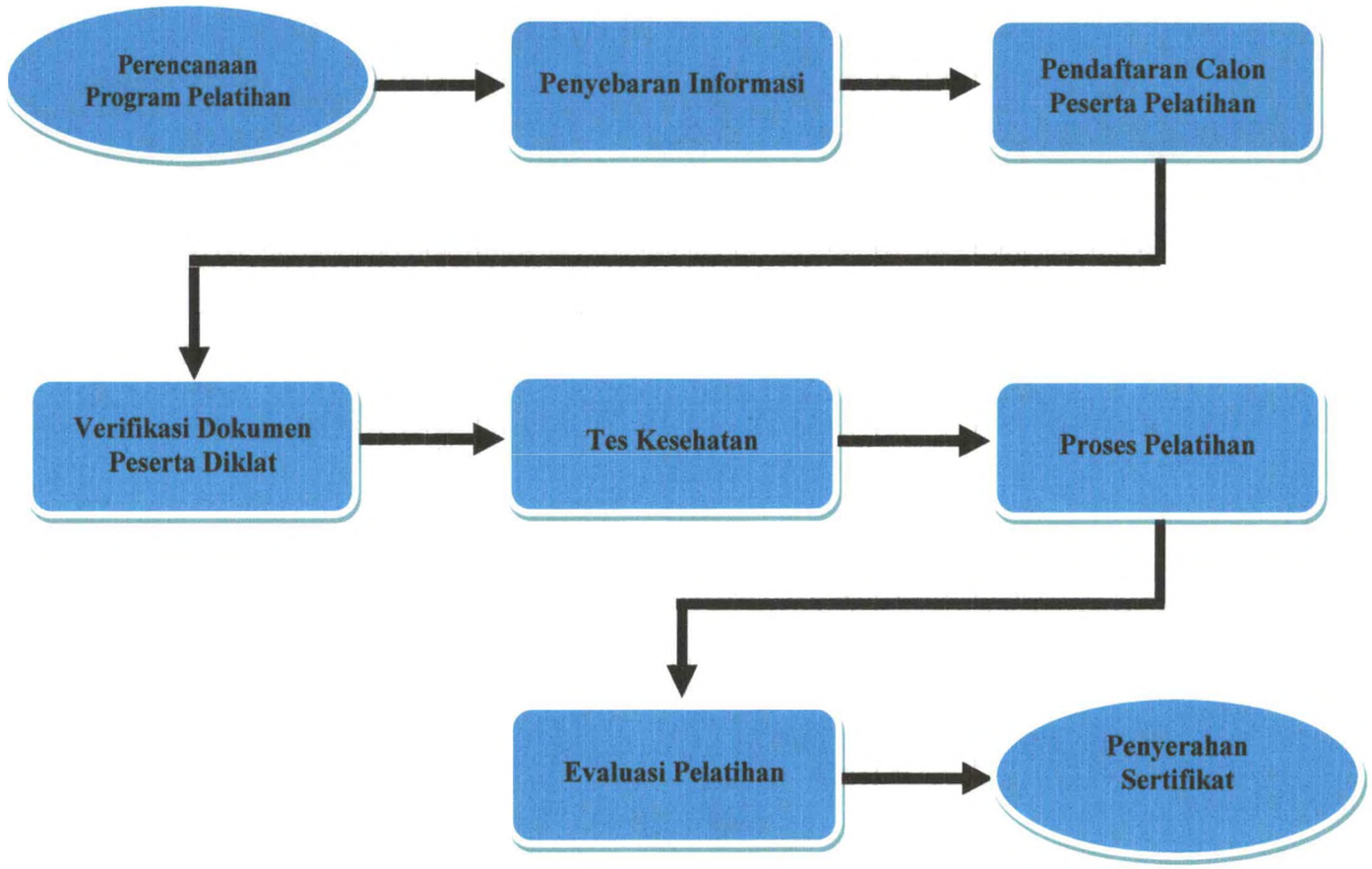
e. Diklat Pelaut Pemutakhiran ANT IV Manajemen
1) Formulir pendaftaran;
2) Kwitansi pembayaran;
3) Masa Layar yang diakui setelah memiliki Ijazah Ahli Nautika Tingkat IV (ANT-IV);
4) Memiliki masa layar;
5) KTP/Tanda pengenal yang sah;
6) Akte kelahiran;
7) Sertifikat kesehatan pelaut yang masih berlaku;
8) Memiliki Sertifikat Keterampilan Pelaut

f. Diklat Pelaut Pemutakhiran ATT IV Manajemen
1) Formulir pendaftaran;
2) Kwitansi pembayaran;
3) Masa Layar yang diakui setelah memiliki Ijazah Ahli Teknika Tingkat IV (ATT-IV);
4) Memiliki masa layar;
5) KTP/Tanda pengenal yang sah;
6) Akte kelahiran;
7) Sertifikat kesehatan pelaut yang masih berlaku;
8) Memiliki Sertifikat Keterampilan Pelaut

g. Diklat Pelaut Pemutakhiran ANT V Manajemen
   1) Formulir pendaftaran;
   2) Kwitansi pembayaran;
   3) Masa Layar yang diakui setelah memiliki Ijazah Ahli Nautika Tingkat V (ANT-V);
   4) Memiliki masa layar;
   5) KTP/Tanda pengenal yang sah;
   6) Akte kelahiran;
   7) Sertifikat kesehatan pelaut yang masih berlaku;
   8) Memiliki Sertifikat Keterampilan Pelaut

h. Diklat Pelaut Pemutakhiran ATT V Manajemen
   1) Formulir pendaftaran;
   2) Kwitansi pembayaran;
   3) Masa Layar yang diakui setelah memiliki Ijazah Ahli Nautika Tingkat V (ANT-V);
   4) Memiliki masa layar;
   5) KTP/Tanda pengenal yang sah;
   6) Akte kelahiran;
   7) Sertifikat kesehatan pelaut yang masih berlaku;
   8) Memiliki Sertifikat Keterampilan Pelaut

i. Mekanisme dan Prosedur




Gambar 3.3

Mekanisme dan Prosedur Pelatihan

Keterangan Gambar

1) Perencanaan Program Pelatihan dilakukan oleh Bagian Umum dan Keuangan, Bagian Adminisirasi Akademik dan Ketarunaan.
2) Penyebaran Informasi dilakukan oleh Poltekpel Sorong dengan media cetak (brosur).
3) Pendaftaran Calon Pcserta Pelatihan dilakukan dengan peserta datang langsung ke Loket Pendaftaran Terpadu Poltekpel Sorong.
4) Verifikasi Dokumen dan Tes Kesehatan dilakukan untuk memastikan calon peserta latihan memenuhi syarat.
5) Proses pelatihan dilaksanakan dengan kurikulum/silabus dan waktu yang ditetapkan sesuai IMO Model Course.
6) Evaluasi Pelatihan dilakukan diawal latihan (Pre-test) dan diakhir latihan (Post-test).
7) Penyerahan Sertifikat dilakukan setelah peserta dinyatakan lulus evaluasi pelatihan.

j. Jenis Pelatihan, Waktu Diklat dan Penyelesaian Sertifikat Serta Tanggung Jawab

Tabel 3.5

Jenis Pelatihan, Waktu Diklat dan Penyelesaian Sertifikat serta Tanggung Jawab

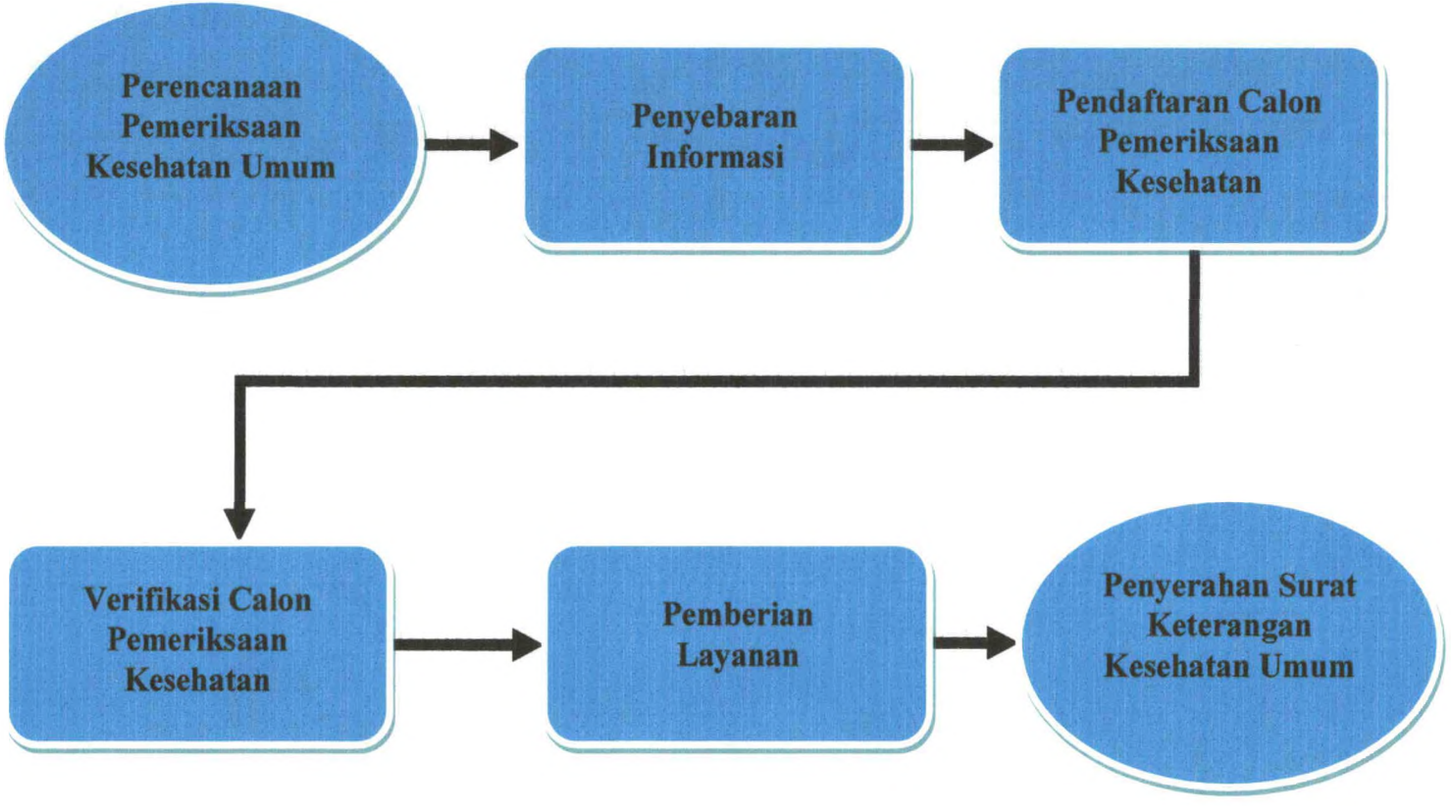
| No | Jenis Pelayanan | Waktu Pelayanan | | Penanggung Jawab |
|---|---|---|---|---|
| | | Diklat | Penyelesaian Sertifikat | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| A | DIKLAT KETERAMPILAN PELAUT | | | |
| 1 | BST | 9 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 2 | BST KLM | 9 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 3 | PSCRB | 4 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 4 | AFF | 4 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 5 | MFA | 3 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 6 | MC | 5 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 7 | RADAR | 6 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 8 | ARPA | 4 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 9 | SAT | 1 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 10 | SDSD | 2 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 11 | SSO | 3 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 12 | BRM | 5 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 13 | ERM | 4 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 14 | ECDIS | 5 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 15 | GMDSS | 14 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 16 | BOCT | 5 Hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 17 | ME | 1 Bulan | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 18 | CMHBT | 2 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 19 | CMT | 2 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 20 | RATING ABLE DECK | 3 minggu | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 21 | RATING ABLE ENGINE | 3 minggu | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 22 | RATING FORMING DECK | 3 bulan | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 23 | RATING FORMING ENGINE | 3 bulan | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| B | DIKLAT KETERAMPILAN PELAUT REVALIDASI | | | |
| 1 | BRM | 1 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 2 | ERM | 1 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 3 | ECDIS | 1 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 4 | GMDSS | 14 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 5 | RADAR | 1 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 6 | ARPA | 1 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 7 | AFF | 1 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 8 | PSCRB | 1 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 9 | BST KLM | 1 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 10 | BST | 1 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| C | DIKLAT PEMUTAKHIRAN | | | |
| 1 | Diklat Pelaut III (ANT III) Manajemen | 10 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 2 | Diklat Pelaut IV (ANT IV) Manajemen | 6 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 3 | Diklat Pelaut V (ANT V) Manajemen | 4 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 4 | Diklat Pelaut III (ATT III) Manajemen | 10 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 5 | Diklat Pelaut IV (ATT IV) Manajemen | 6 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |
| 6 | Diklat Pelaut V (ATT V) Manajemen | 4 hari | 30 hari | Kasubbag Administrasi Akademik |

4. Jasa Layanan Kesehatan
   a. Persyaratan Pelayanan
      1) Surat Keterangan Kesehatan Umum
         a) KTP;
         b) Bukti Pembayaran;
         c) Pas foto terbaru.
      2) Pemeriksaan Kesehatan Pelaut
         a) KTP;
         b) Bukti Pembayaran;
         c) Pas foto terbaru.
      3) Pemeriksaan Kesehatan Ujian Keahlian Pelaut (UKP)
         a) KTP;
         b) Bukti Pembayaran;
         c) Pas foto terbaru.
      4) Sertifikasi Kesehatan Profesi
         a) KTP;
         b) Bukti Pembayaran;
         c) Pas foto terbaru.

b. Mekanisme dan Prosedur




Gambar 3.4

Mekanisme Prosedur Pemeriksaan kesehatan

Keterangan Gambar:

1. Perencanaan Layanan Pemeriksaan Kesehatan dilakukan oleh Bagian Umum dan Keuangan, Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan serta Unit Kesehatan.
2. Penyebaran Info masi dilakukan Poltekpel Sorong melalui media cetak (brosur).
3. Pendaftaran Calon Pescrta Layanan Kesehatan dilakukan dengan peserta datang langsung ke Loket Pendaftaran Poltekpel Sorong.
4. Verifikasi Dokumen dilakukan untuk memastikan Calon Peserta Layanan Pemeriksaan Kesehatan memcnuhi syarat.
5. Pengisian Blangko Identitas diri dan penempelan foto pada formulir pemeriksaan kesehatan oleh Calon Peserta Layanan
6. Pemberian Layanan Pemeriksaan Kesehatan dilaksanakan oleh Unit Kesehatan Poltekpel Sorong.
7. Penetapan Hasil Pemeriksaan dilakukan oleh tim pemeriksa kesehatan Poltekpel Sorong.
8. Penerbitan dan Penyerahan Sertitikat/Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Kesehatan dilakukan setelah peserta menerima Layanan Pemeriksaan Kesehatan.

c. Jenis, Lama dan Penyelesaian Sertifikat serta Penanggung Jawab Sertifikat Kesehatan

Tabel 3.6

Jenis Layanan, Waktu dan Penyelesaian Sertifikat dari Unit Kesehatan serta Penanggung Jawab

| No | Jenis Pelayanan | Waktu Pelayanan | | Penanggung Jawab |
|---|---|---|---|---|
| | | Tindakan | Penyelesaian Surat/ Sertifikat | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Surat Keterangan Kesehatan Umum | 30 menit | 10 menit | Kepala Unit Kesehatan |
| 2 | Pemeriksaan Kesehatan Pelaut | 30 menit | 10 menit | Kepala Unit Kesehatan |
| 3 | Pemeriksaan Kesehatan Ujian Keahlian Pelaut (UKP) | 30 menit | 10 menit | Kepala Unit Kesehatan |
| 4 | Sertifikasi Kesehatan Profesi | 30 menit | 10 menit | Kepala Unit Kesehatan |

5. Layanan Sewa Fasilitas
   a. Persyaratan Pelayanan
      1) Penggunaan Kantin/ Ruang *Foto Copy*/ Studio Foto/*Barber Shop*
         a) Perorangan/ kelompok/lembaga;
         b) Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;
         c) Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;
         d) Membayar biaya sewa.
      2) Penggunaan Lahan Bank / ATM
         a) Perorangan/ kelompok/lembaga;
         b) Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;
         c) Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;
         d) Membayar biaya sewa.
      3) Penggunaan Ruang Makan
         a) Perorangan/ kelompok/lembaga;
         b) Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;
         c) Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;
         d) Membayar biaya sewa.
      4) Penggunaan Toko/ Warnet
         a) Perorangan/ kelompok/lembaga;
         b) Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;
         c) Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;
         d) Membayar biaya sewa.
      5) Penggunaan Lahan Parkir
         a) Perorangan/ kelompok/lembaga;
         b) Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;
         c) Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;
         d) Membayar biaya sewa.
      6) Penggunaan Laboratorium, Simulator dan Workshop (Bengkel)
         a) Perorangan/ kelompok/lembaga;

b) Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

c) Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

d) Membayar biaya sewa.

7) Penggunaan Lapangan Volley, Futsal Tenis dan Basket
   a) Perorangan/kelompok/lembaga;

   b) Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

   c) Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

   d) Membayar biaya sewa.

8) Tiket Masuk Kolam Renang
   a) Perorangan/kelompok/lembaga;

   b) Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

   c) Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

   d) Membayar biaya sewa.

9) Penggunaan Gedung Serbaguna (Minimal 2 jam)
   a) Perorangan/kelompok/lembaga;

   b) Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

   c) Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

   d) Membayar biaya sewa.

10) Penggunaan Ruang Rapat
   a) Perorangan/kelompok/lembaga;

   b) Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

   c) Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

   d) Membayar biaya sewa.

11) Penggunaan Penginapan/ Mess
   a) Perorangan/kelompok/lembaga;

   b) Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

   c) Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

   d) Membayar biaya sewa.

12) Penggunaan Kendaraan Bermotor;
- Bus Besar
- *Ambulance*
- *Truck*

a) Perorangan/kelompok/lembaga;

b) Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

c) Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

d) Membayar biaya sewa.

13) Pengunaan Ruang Kelas dan Peralatan
- Penggunaan Kelas
- Penggunaan LCD *Projector*
- Penggunaan OHP
- Penggunaan Notebook/Laptop
- Penggunaan Personal Komputer
- Penggunaan *Laser Pointer*
- Penggunaan Printer Berwarna/Hitam Putih
- Penggunaan Video *Camera*
- Penggunaan Kamera Digital
- Penggunaan *Sound System*

a) Perorangan/ kelompok/lembaga;

b) Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

c) Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

d) Membayar biaya sewa.

14) Permakanan Taruna

a) Perorangan/ kelompok/lembaga;

b) Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

c) Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

d) Membayar biaya sewa.

15) *Laundry* Taruna

a) Perorangan/kelompok/lembaga;

b) Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

c) Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

d) Membayar biaya sewa.

16) Layanan Perpustakaan
a) Perorangan/kelompok/lembaga;

b) Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

c) Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

d) Membayar biaya sewa.

17) Pengurusan Ganti Sertifikat yang Hilang
a) Perorangan/kelompok/lembaga;

b) Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

c) Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

d) Membayar biaya sewa.

18) Pedang Pora
a) Perorangan/kelompok/lembaga;

b) Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

c) Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

d) Membayar biaya sewa.

19) Jasa Pengurusan Keabsahan Sertifikat Keterampilan Pelaut
a) Perorangan/kelompok/lembaga;

b) Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

c) Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

d) Membayar biaya sewa.

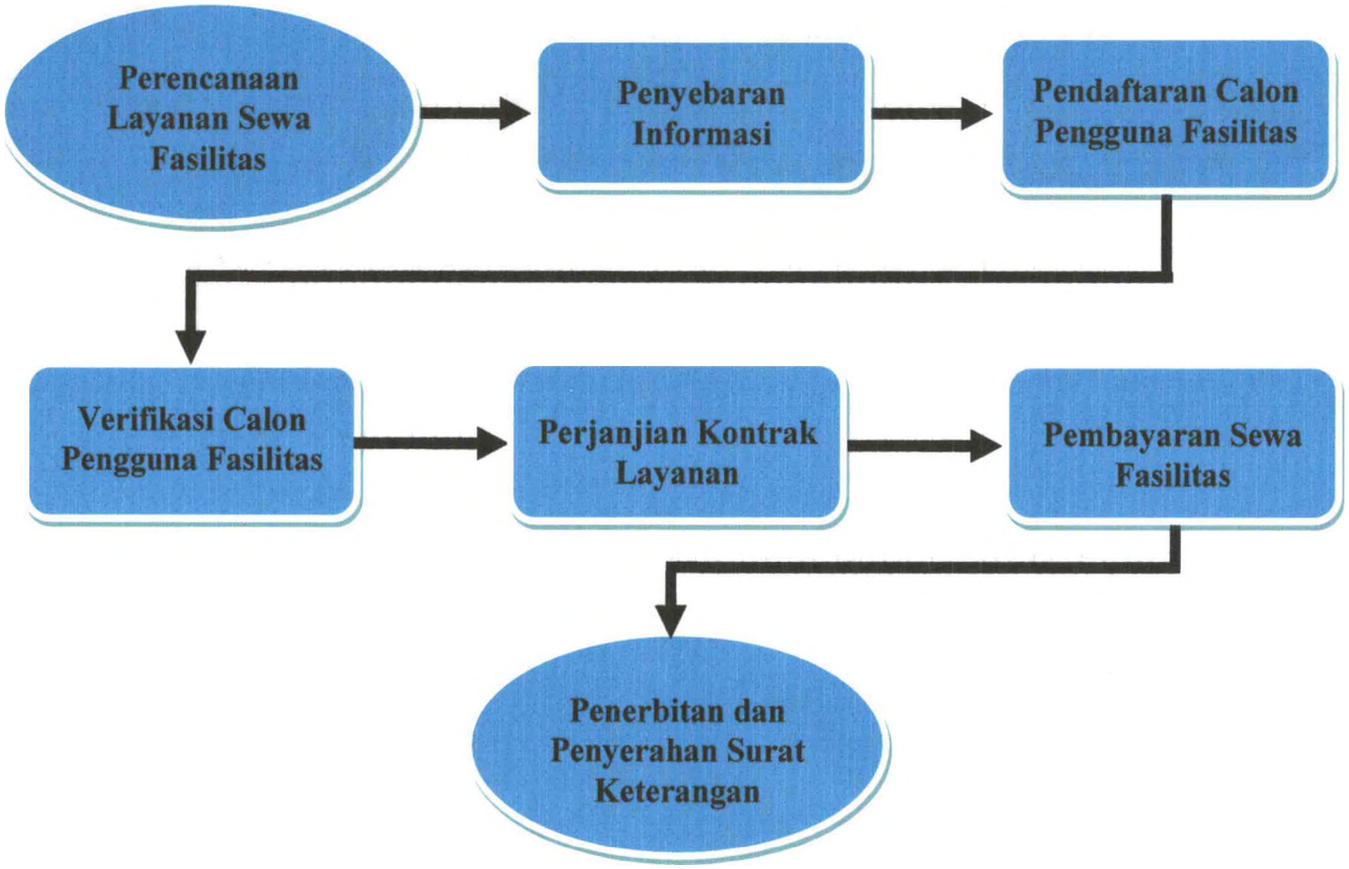
20) Drumband Taruna
a) Perorangan/kelompok/lembaga;

b) Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

c) Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;

d) Membayar biaya sewa.

b. Mekanisme dan Prosedur Layanan Sewa Fasilitas




Gambar 3.5

Mekanisme dan Prosedur Layanan Sewa Fasilitas

Keterangan gambar:

1) Perencanaan Layanan Sewa Fasilitas dilakukan oleh Divisi Pengembangan Usaha.
2) Penyebaran Informasi dilakukan Poltekpel Sorong melalui papan pengumuman dan brosur.
3) Pendaftaran Calon Pengguna Sewa Fasiltitas dilakukan oeh Divisi Pengembangan Usaha.
4) Verifikasi Calon Penguna Fasilitas untuk memastikan kredibilitas calon penguna fasilitas.
5) Perjanjian Kontrak dilakukan oleh Penyewa fasilitas dengan Pejabat Komitmen (PPK).
6) Pembayaran Sewa fasilitas dilakukan sesuai Tarif.
7) Penggunaan fasilitas dilakukan penyewa sesuai waktu dan tempat yang disepakati.

D. Identifikasi Sarana dan Prasarana

Tahapan selanjutnya dalah melakukan identifikasi terhadap sarana dan prasarana serta dukungan anggaran yang digunakan unit/satker/Instansi dalam tugas penyelenggaraan pelayanan. Dalam tahap ini perlu mengenali dan mendata meliputi apa saja dan berapa jumlah/kapasitas sarana dan prasarana yang tersedia untuk aktifitas penyelenggaraan pelayanan. Beberapa jumlah anggaran belanja/biaya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan pada semua produk layanan dalam tahun anggaran yang lalu dan tahun yang bersangkutan.

Setelah melakukan pengamatan, mempelajari, dan mendata mengenai kondisi ketersediaan sarana, prasarana, dan dukungan anggaran, selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan. Hasil Identifikasi Sarana, Prasarana dan Anggaran disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.7
Sarana dan Prasarana

| No. | Jenis Layanan | Sarana Prasarana Pelayanan | Jumlah (Unit) |
|---|---|---|---|
| 1. | Diklat Pembentukan | Jenis, Jumlah, Kapasitas : | |
| | | 1. Ruang Perkantoran | 15 unit |
| | | 2. Gedung PUSBANGKAR Taruna 1 Unit | 1 unit |
| | | 3. Gedung Kelas Antares @ 24 Orang | 18 kelas |
| | | 4. Gedung Poliklinik | 1 unit |
| | | 5. Ruang Perpustakaan | 1 unit |
| | | 6. Kapal latih | 1 Unit |
| | | 7. Gedung laboratorium : | |
| | | a. Lab Bahari | 1 unit |
| | | b. Lab. computer | 1 unit |
| | | c. Lab.Engine Hall | 1 Unit |
| | | d. Lab Bengkel | 1 Unit |
| | | e. Lab Sistem Kontrol | 1 Unit |
| | | f. Lab Cargo Handling | 1 Unit |
| | | g. Lab Bahari | 1 Unit |
| | | h. Lab Menjangka Peta | 1 Unit |
| | | i. Lab Fire Fighting | 1 Unit |
| | | 8. Ruang Simulator (Masing-Masing Unit @ 24 Orang) | |
| | | SHIP ANALYTIC/INSS/METI : | |
| | | a. Simulator.Radar/Arpa (METI) | 1 Unit |
| | | b. Simulator.Bridge Full Mision | 1 Unit |
| | | c. Simulator.Engine Full Mision | 1 Unit |
| | | d. Simulator.GMDSS (INSS) | 1 Unit |
| | | e. Simulator.ECDIS | 1 Unit |
| | | f. Simulator.LCH | 1 Unit |
| | | 9. Gedung Asrama | |
| | | a. Ruang Asrama A Taruna 55 Kamar @ 6 | 1 Unit |

| No. | Jenis Layanan | Sarana Prasarana Pelayanan | Jumlah (Unit) |
|---|---|---|---|
| | | Orang<br>b. Ruang Asrama B Taruna:<br>- 2 Kamar @ 10 Orang<br>- 2 Kamar @ 20 Orang<br>- 2 Kamar @ 22 Orang<br>- 2 Kamar @ 40 Orang<br>c. Ruang Asrama C Taruni 2 Kamar @ 50 Orang | <br>1 Unit<br><br><br><br><br>1 Unit |
| 2. | Diklat Peningkatan | Jenis, Jumlah, Kapasitas :<br>1. Ruang Perkantoran<br>2. Gedung PUSBANGKAR Taruna 1 Unit<br>3. Gedung Kelas Aludra @ 24 Orang<br>4. Gedung Poliklinik<br>5. Ruang Perpustakaan<br>6. Kapal Latih<br>7. Gedung Laboratorium :<br>a. Lab Bahari<br>b. Lab. computer<br>c. Lab.Engine Hall<br>d. Lab Bengkel<br>e. Lab Sistem Kontrol<br>f. Lab Cargo Handling<br>g. Lab Bahari<br>h. Lab Menjangka Peta<br>i. Lab Fire Fighting<br>8. Ruang Simulator (Masing-Masing Unit@30 Orang)<br>SHIP ANALYTIC/INSS/METI :<br>a. Simulator.Radar/Arpa (METI)<br>b. Simulator.Bridge Full Mision<br>c. Simulator.Engine Full Mision<br>d. Simulator.GMDSS (INSS)<br>e. Simulator.ECDIS<br>f. Simulator.LCH | <br>15 unit<br>1 unit<br>18 kelas<br>1 unit<br>1 unit<br>1 Unit<br><br>1 unit<br>1 unit<br>1 Unit<br>1 Unit<br>1 Unit<br>1 Unit<br>1 Unit<br>1 Unit<br>1 Unit<br><br><br><br>1 Unit<br>1 Unit<br>1 Unit<br>1 Unit<br>1 Unit<br>1 Unit |
| 3. | Pelatihan | 1. Ruang kelas DKKP 4 kelas @ 30 Orang<br>2. Sarana Penunjang Kelas<br>a. LCD projector<br>b. Papan Tulis<br>3. Sarana Perlengkapan Pemadam Kebakaran :<br>a. Fireman Outfit<br>b. Tabung Pemadam Kebakaran (Portable Fire Extinguiser Jenis Air,Busa,Bubuk Kimia Kering dan CO2<br>c. Fire House<br>d. Fire Nozzel<br>e. Breating Apparatus | 4 Unit<br><br>1 Unit<br>1 Unit<br><br><br>1 Unit<br>2 Unit<br><br><br>1 Unit<br>6 Unit<br>2 Unit |

| No. | Jenis Layanan | Sarana Prasarana Pelayanan | Jumlah (Unit) |
|---|---|---|---|
| | | f. Smoke Chamber | 1 Unit |
| | | g. Pompa Pemadam dan Hydrant | 1 Unit |
| | | h. Fire Ground | 1 Unit |
| | | i. Portable Vhf Radio | 1 Unit |
| | | j.Open Lifeboat | 1 Unit |
| | | k.Totally Enclosed Lifeboat | 1 Unit |
| | | l.Rescue Boat | 4 Unit |
| | | m.Rubber Boat | 100 Unit |
| | | n.Inflatable Liferaft | 4 Unit |
| | | o.Life Jacket | 1 Unit |
| | | p.Life Buoy | 1 Unit |
| | | q.Immersion suit | 1 Unit |
| | | r.Perlengkapan sekoci (Sesuai SOLAS 74 / 86) | 1 Unit |
| | | s.Search and Rescue (SART) | 1 Unit |
| | | t.Anatomy Kit | 1 Unit |
| | | u.Resuscitator Kit | 1 Unit |
| | | v.Bandage berbagai Type | 1 Unit |
| | | w.Papan Bidai patah tulang belakang | 1 Unit |
| | | x.Kotak P3K Lengkap (Masing-masing jumlahnya 1 set) | 1 Unit |
| | | y.Ship Medical care unit | 1 Unit |
| | | z.Kotak P3K Lengkap | 1 Unit |
| | | 4. GMDSS simulator dan Real Equipment: | |
| | | a. Satu set MF / HF dan dua set VHF transceiver dengan DSC control receiver | 1 Unit |
| | | b. Satu set Epirb dan SART | 1 Unit |
| | | c. Satu set NAVTEX dan active antena | 1 Unit |
| | | d. Satu set INMARSAT-A, B dan C | 1 Unit |
| | | e. Satu set Accumulator untuk Radio dengan battery charger | 1 Unit |
| | | f. Satu buah PC untuk simulasi pengoperasian Inmarsat dan DSC/NBDP | 1 Unit |
| | | 5. Video Cassette Player about GMDSS | 1 Unit |
| | | 6. IMO Publication / SMCP | 1 Unit |
| | | 7. ITU Publication | 1 Unit |
| | | • Electronic Navigation Simulator | 1 Unit |
| | | • Recording / playback facility for debriefing | 1 Unit |
| | | • Electronic Chart Display and Information System (ECDIS) | 1 Unit |
| | | • Selection of Multimedia Instructional resources to be submitted for course approval | 1 Unit |
| | | • ECDIS equipment | 1 Unit |
| | | • Bridge Simulator with ECDIS (desirable) | 1 Unit |

| No. | Jenis Layanan | Sarana Prasarana Pelayanan | Jumlah (Unit) |
|---|---|---|---|
| | | • Paper Chart (for exercise area) | 1 Unit |
| | | • Video Cassette Player about the use of ECDIS | 1 Unit |
| | | • IMO REFERENCE / instructor manual IMC 1.27 | 1 Unit |
| | | • Arpa Simulator | 1 Unit |
| | | • Real Radar beserta scanner | 1 Unit |
| | | • Meja peta beserta peta yang sesuai dengan peralatan menjaga peta 2 set | 2 Unit |
| | | • Plotting chart / X-Y plotter 1 buah | 1 Unit |
| | | • Radar ploting sheet | 1 Unit |
| | | • Video cassette player sesuai jumlah peserta tentang arpa/radar | 1 Unit |
| | | • IMO reference | 1 Unit |
| | | • A turbo generator 1 buah | 1 Unit |
| | | • Instructor manual/ IMO reference | 1 Unit |
| | | • AIS 1 set | 1 Unit |
| | | • Ship security alert system | 1 Unit |
| | | • Lighting/penerangan untuk inspeksi | 1 Unit |
| | | • GMDSS equipment | 1 Unit |
| | | • Close circuit television | 1 Unit |
| | | • Automatic instruction detection device (burglar alarm) | 1 Unit |
| | | • Metal detector /explosive detector | 1 Unit |
| | | • Baggage screening equipment / model | 1 Unit |
| | | • Container –ray devices/model | 1 Unit |
| | | • General alarm | 1 Unit |
| | | • General arragement plan untuk jenis kapal roro, car carrier, general cargo, passenger dan jenis lainnya | 1 Unit |
| | | • Video Cassette player about SSO / SAT (masing-masing jumlahnya 1 set) | 1 Unit |
| 4. | Sertifikat Kesehatan | Gedung Poliklinik | 1 Unit |
| 5. | Jasa Layanan Sewa Fasilitas | 1. Kantin | 1 Unit |
| | | 2. Ruang *Foto Copy* | 1 Unit |
| | | 3. Studio Foto | 1 Unit |
| | | 4. *Barber Shop* | 1 Unit |
| | | 5. Bank / ATM | 1 Unit |
| | | 6. Ruang Makan | 1 Unit |
| | | 7. Toko/ Warnet | 1 Unit |
| | | 8. Lahan Parkir | 1 Unit |
| | | 9. Laboratorium | |
| | | a. Lab Bahari | 1 Unit |
| | | b. Lab. computer | 1 Unit |

| No. | Jenis Layanan | Sarana Prasarana Pelayanan | Jumlah (Unit) |
|---|---|---|---|
| | | c. Lab.Engine Hall | 1 Unit |
| | | d. Lab Bengkel | 1 Unit |
| | | e. Lab Sistem Kontrol | 1 Unit |
| | | f. Lab Cargo Handling | 1 Unit |
| | | g. Lab Bahari | 1 Unit |
| | | h. Lab Menjangka Peta | 1 Unit |
| | | i. Lab Fire Fighting | 1 Unit |
| | | 10. Simulator | |
| | | a. Simulator.Radar/Arpa (METI) | 1 Unit |
| | | b. Simulator.Bridge Full Mision | 1 Unit |
| | | c. Simulator.Engine Full Mision | 1 Unit |
| | | d. Simulator.GMDSS (INSS) | 1 Unit |
| | | e. Simulator.ECDIS | 1 Unit |
| | | f. Simulator.LCH | 1 Unit |
| | | 11. *Workshop*/ Bengkel | 1 Unit |
| | | 12. Lapangan Volley | 1 Unit |
| | | 13. Lapangan Futsal | 1 Unit |
| | | 14. Lapangan Tenis | 1 Unit |
| | | 15. Lapangan Basket | 1 Unit |
| | | 16. Kolam Renang | 1 Unit |
| | | 17. Gedung Serbaguna | 1 Unit |
| | | 18. Ruang Rapat | 1 Unit |
| | | 19. Penginapan/ Mess | 1 Unit |
| | | 20. Kendaraan Bermotor; | |
| | | a. Bus Besar | 6 Unit |
| | | b. *Ambulance* | 1 Unit |
| | | c. *Truck* | 4 Unit |
| | | 21. Ruang Kelas dan Peralatan | 1 Set |
| | | 22. *Sound System* | 1 Set |

E. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM

Kegiatan identifikasi SDM aparatur pelayanan, meliputi kegiatan untuk mendata baik dari sisi kuantitas maupun kualitas, sekurang-kurangnya mendata: jumlah pelaksanan, jenjang pendidikan, pangkat, pelatihan, atau keterampilan yang dimiliki atau yang pernah diikuti, serta jabatan dan uraian tugas kerja masing-masing.

Setelah dilakukan pengamatan, penelitian, dan pendataan mengenai kondisi kapasitas SDM, selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 3.8
Jumlah dan Kompotensi SDM

<table>
<tr><th>No</th><th>Jenis Pelayanan</th><th>Kualifikasi SDM Yang tersedia</th><th>Jumlah SDM</th></tr>
<tr><td>1.</td><td>- Diklat Pembentukan<br>- Diklat Peningkatan<br>- Pelatihan<br>- Sertifikat Kesehatan<br>- Jasa Layanan Sewa Fasilitas</td><td>1. Tenaga Pendidik Dosen<br>a. Berkesuaian dengan yang dipersyaratkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara<br>b. Memiliki Ijazah serendah-rendahnya Strata S2<br>c. Pangkat Golongan minimal Penata Muda Tk.I (III/b)<br>d. Ijazah yang dimiliki bidang ilmunya harus sesuai dengan program studi tempat mengajar<br>e. Mempunyai pengalaman mengajar yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perguruan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, Peraturan Mendikbud Nomor 84 Tahun 2013 tentang pengangkatan dosen tetap Non-PNS pada PTN</td><td>Tenaga Dosen/ Instruktur/ Pengajar sebanyak 67 orang baik PNS maupun pengajar luar terdiri berbagai jenjang keahlian kepelautan dan disiplin ilmu lainnnnya, sebagai berikut :
<table>
<tr><th>No</th><th>Kelompok Tenaga Pendidik</th><th>Jumlah</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Prodi Studi Nautika</td><td>30</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Prodi Permesinan Kapal</td><td>22</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Prodi Manajemen Transportasi Laut</td><td>15</td></tr>
<tr><td></td><td>Jumlah</td><td>67</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | dan dosen tetap pada PTS serta Peraturan Menpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2013 tentan Jabatan Fungisonal Dosen dan Angka Kredit<br><br>2. Tenaga Pendidik Instruktur<br>a. Berkesusaian dengan dipersyaratkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara<br>b. Telah melaksanakan Pendidikan Instruktur Course dan mendapatkan Sertifikat dengan nilai minimal baik.<br>c. Pangkat golongan minimal Pengatur Muda Tk.I (II/b).<br>d. Pendidikan Minimal Diploma DII.<br>e. Ijazah yang dimiliki bidang ilmunya harus sesuai dengan program studi tempat mengajar.<br><br>3. Pengembangan Tenagaaa Pendidik Dosen dan Instruktur<br>a. Secara Berkala Politeknik Pelayaran Sorong mengadakan atau menfasilitasi Tenaga Pendidik Dosen dan Instruktur untuk mengikuti Training of Trainer (TOT) 6.09;3.12 atau 3.10 sesuai STCW serta diklat Pekerti dan Applied Approve (AA) sesuai Dikti untuk pengembangan kemampuan Dosen dan Instruktur melaksanakan tugas belajar mengajar.<br>b. Politeknik Pelayaran Sorong secara rutin mengalokasikan Dana yang berasal dari Rupiah Murni atau BLU untuk mendukung | |

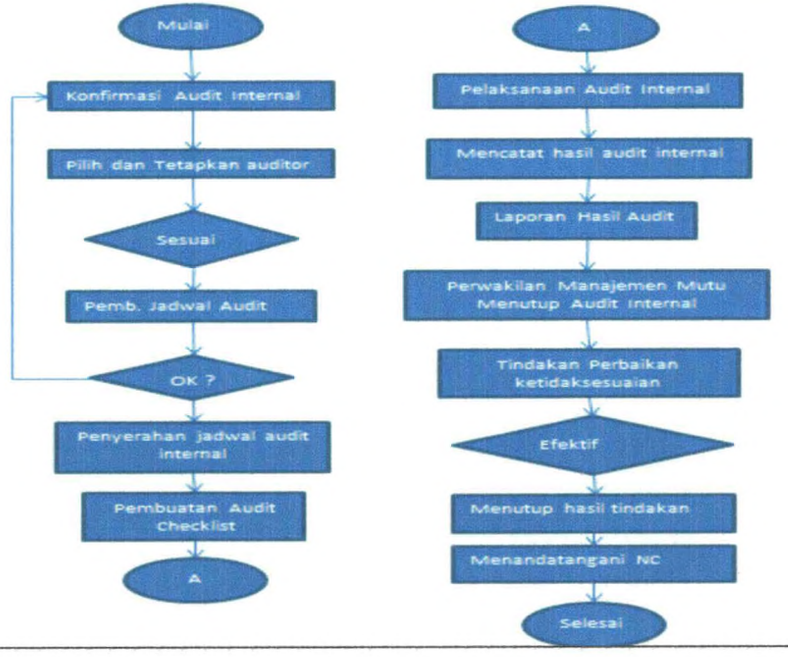
| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Tenaga Pendidik Dosen dan Intruktur untuk mengikuti Program Pendidikan satu tingkat lebih tinggi baik bidang keilmuan Profesi Kepelautan (ANT II/ATT II atau ANT I/ ATT I) atau Pendidikan Umum Pasca Sarjana Program Magister atau Doktoral. | |

F. Pengawasan Internal

Pengawasan internal merupakan salah satu komponen Standar Pelayanan dalam penyelenggaran pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti untuk diidentifikasi guna diketahui bagaimana kondisi pengawasan pada unit/satker. Apakah pada unit/satker Pelenggara Pelayanan sudah ada dan telah berfungsi serta bagaimana status dan bentuk organisasi (struktural/ fungsional).

Tabel 3.9

Pengawasan Internal

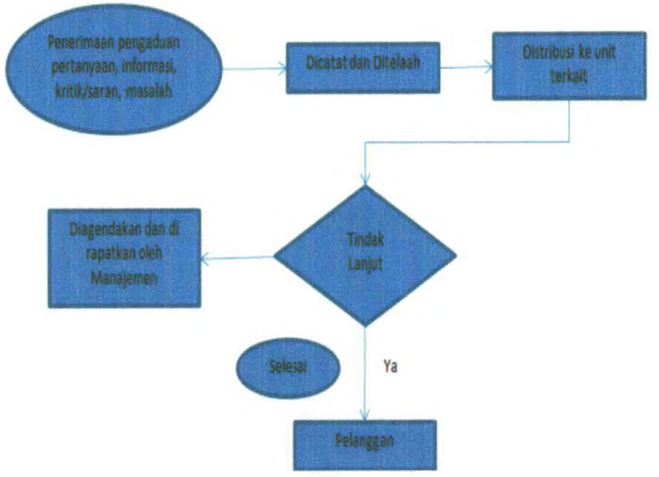
| Status/Bentuk Organisasi | Prosedur | Dukungan SDM | Sarana | Ket |
|---|---|---|---|---|
| Satuan Penjamin Mutu |  | SDM Terdiri dari 3 orang pelaksana administrasi penjamin mutu serta didukung oleh 40 orang bersertifikat internal auditor | - Approval DJPL<br>- Sertifikat ISO<br>- Manual Mutu<br>- SOP | Audit Internal dilakukan secara berkala |

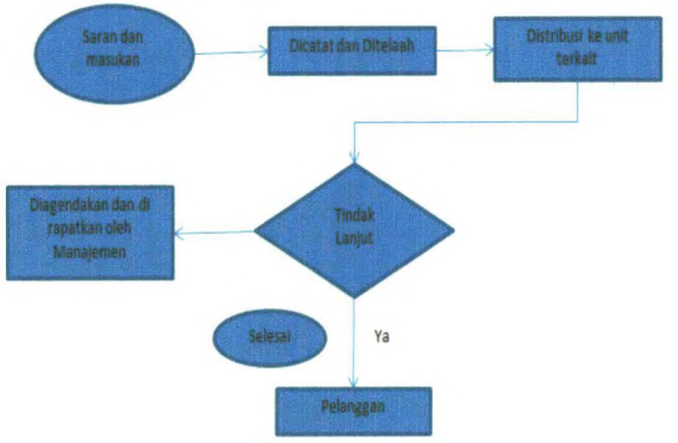
G. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan salah satu komponen Standar pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti bagaimana kondisi pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan pada unti/satker untuk jenis layanan tertentu saat ini. Kalau sudah ada sistem dan fungsi, bagaimana status dan bentuk organisasi, tugas dan fungsi, prosedur, tindak lanjut dan dukungan SDM.

Setelah itu selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 3.10
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

| No | Jenis Penanganan | Prosedur | Tindak Lanjut | Dukungan SDM | Sarana | Bentuk Organisasi |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Pengaduan, saran dan masukan | 1. Penanganan   | Peningkatan Layanan | | 1. Kotak saran<br>2. Website : www.poltekpel-sorong.ac.id<br>3. SMS/WA : 08114440839<br>4. Call Center 151<br>5. Media Sosial :<br>- Email : admin@ poltekpelsorong.com;<br>- Fb : poltekpel sorong;<br>- IG : poltekpel sorong. | PJ pengaduan = Bag. Humas |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2. Saran dan Masukan<br>  <br> | | | | |

H. Identifikasi Jaminan Layanan dan Jaminan Keamanan

Memberikan pelayanan pendidikan dan pelatihan di bidang pelayaran sesuai standar mutu nasional dan internasional yang berorientasi kepada kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

Untuk mencapai hal tersebut, segenap unsur pimpinan dan staf Politeknik Pelayaran Sorong harus mempunyai komitmen untuk menjamin kepuasan dan kepercayaan pelanggan dan memperbaiki sistem manajemen mutu secara berkesinambungan dengan menerapkan sistem manajemen mutu berdasarkan standar internasional ISO 9001 versi terbaru serta berpegang teguh kepada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk mencapai tujuan tersebut, Politeknik Pelayaran Sorong akan :

a. Meningkatkan mutu dan kinerja layanan yang diarahkan untuk pembentukan peserta didik berkeunggulan kompetitif.
b. Mengembangkan kemampuan dan kemandirian sumber daya pembiayaan.
c. Meningkatkan kapabilitas sumber daya manusia yang responsif dan inovatif
d. Membina kerjasama yang saling menguntungkan dengan Industri Pelayaran dan instansi terkait.
e. Meningkatkan kesejahteraan Pegawai dan Staf Pengajar

Pimpinan dan seluruh staf Politeknik Pelayaran Sorong bertekad untuk melaksanakan kebijakan mutu ini yang diwujudkan dalam bentuk kegiatan sehari - hari.

I. Identifikasi Aspek Lain

Aspek Apabila terdapat aspek-aspek lain yang belum diidentikasi dalam komponen di atas, namun pada kenyataannya ditemukan fakta bahwa ada unsur-unsur baik dalam bentuk fasilitas, sarana, sistem maupun simbol-simbol yang dapat memberikan konstribusi menunjang dalam penyelenggaraan pelayanan maka dapat menambahkan komponen lain yang dibutuhkan. Bagi unit pelayanan yang memiliki standar pelayanan, kegiatan identifikasi dapat dilakukan dengan mempelajari dan meneliti Standar Pelayanan yang ada.

# BAB IV
# STANDAR PELAYANAN

A. Jasa Layanan Diklat Pembentukan

Diklat Pembentukan merupakan diklat yang secara sistematis melaksanakan program pendidikan dan pelatihan untuk mengembangkan potensi peserta diklat, sehingga memiliki kompetensi yang dipersyaratan untuk jabatan dan atau bidang pekerjaan tertentu disektor transportasi didukung moral, disiplin, integritas dan tanggung jawab yang tinggi.

1. Jenis Jasa Layanan berdasarkan program studi, terdiri dari:
   a. Diploma III.
      1) Program Studi Nautika
      2) Program Studi Permesinan Kapal
      3) Program Studi Manajemen Transportasi Laut
   b. Diklat Pelaut III Pembentukan
      1) Program Studi Nautika
      2) Program Studi Teknika
   c. Diklat Pelaut IV Pembentukan
      1) Program Studi Nautika
      2) Program Studi Teknika
2. Berdasarkan Sumber Pembiayaan Jenis Diklat, terdiri dari 3 (tiga) yaitu:
   a. Diklat Pembentukan Subsidi.

      Diklat pembentukan subsidi adalah diklat yang sumber biaya akademik dibiayai oleh APBN dan biaya pendukung akademik dibiayai oleh peserta diklat sesuai dengan tarif yang ditentukan.
   b. Diklat Pembentukan Non Subsidi.

      Diklat pembentukan non subsidi adalah diklat yang biaya akademik maupun penunjang akademik dibiayai oleh masyarakat.
   c. Diklat Pembentukan Beasiswa Berprestasi dan Tidak Mampu bagi Calon Taruna. Diklat pembentukan beasiswa berprestasi dan tidak mampu adalah diklat pembentukan yang dibiayai oleh pemerintah atau pihak lain dengan ketentuan dan persyaratan sebagai berikut:
      1) Riwayat pendidikan berprestasi menggunakan nilai rapor dan prestasi lainnya selama di SMA-Sederajat/SMK;
      2) Surat Keterangan Tidak Mampu dari Pejabat yang berwenang;
      3) Surat Keterangan Catatan Kepolisian;
      4) Nilai hasil tes sipencatar.
      5) Catatan sikap dan perilaku yang baik;
      6) Surat Keterangan Tidak Mampu dari Pejabat yang berwenang;
      7) Nilai hasil ujian persemester.
3. Pengembangan Layanan

   Angka pengembangan layanan untuk memenuhi tuntutan perkembangan teknologi dan informasi serta tuntutan para pelanggan Diklat Pembentukan agar dapat menerima layanan yang baik seperti

dijanjikan, maka Poltekpel Sorong melakukan berbagai inovasi dan perbaikan demi terwujudnya Pelayanan Prima. Adapun inovasi dan perbaikan yang dilakukan adalah merujuk Sistem, Mekanisme dan Prosedur Diklat Pembentukan sebagai berikut:

a. Perencanaan Program Diklat dilakukan secara menyeluruh dengan melibatkan Bagian Umum dan Keuangan, Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan dan Pusat Pembangunan Karakter Taruna (PPKT) dengan mempertimbangkan Kurikulum/Silabus, Ketersediaan Sarana dan Prasarana serta Pembiayaannya.

b. Penyebaran Informasi Program Diklat selain dilakukan BPSDM Perhubungan secara nasional dengan media cetak dan media elektronik (www.bpsdm.dephub.go.id) Poltekpel Sorong juga melakukannya secara mandiri dengan berbagai metode antara lain melalui media cetak (koran, buletin, brosur, spanduk), sosialisasi langsung ke SMU/SMK di seluruh wilayah Propinsi Jawa Tengah dan Yogyakarta, media elektronik (Televisi Nasional dan Lokal) juga dengan mengunakan media-media social (O pengaduan@PoltekpelSorong.ac.id, Cl Poltekpel Sorong, official POLTEKPELsorong.

c. Pendaftaran Calon Peserta yang awalnya dilakukan langsung di loket pendaftaran Poltekpel Sorong atau di seluruh loket pendaftaran UPT Diklat Perhubungan, te tapi sekarang ini pendaftaran Program Diklat Pembentukan adalah dilakukan secara online melalui website BPSDM Perhubungan fmmm.bpsdm.dephub.go.id. Artinya calon peserta dapat melakukan pendaftaran dari jarak jauh walaupun tempat tinggalnya tidak berada disekitar Poltekpel Sorong.

d. Seleksi Penerimaan calon Peserta Diklat Pembentukan terdiri dari Tes Potensi Akademik (TPA), Psikotes, Kcsehatan, Kesamaptaan, Wawancara dan Pantukhir dilakukan secara terintegrasi dengan BPSDM Perhubungan. Artinya seleksi penerimaan dapat dijamin keadilannya untuk memerima peserta diklat yang betul-betul memenuhi syarat yang ditentukan. Selain itu untuk mengakomodir isu keterlibatan wanita (responsive gender) di industri pelayaran maka salah satu kebijakan yang dilakukan oleh Manajemen Poltekpel Sorong adalah memastikan pada setiap seleksi penerimaan peserta Diklat Pembentukan dipastikan diterimanya wanita sebagai Taruni Poltekpel Sorong.

e. Materi Seleksi untuk calon Peserta Diklat dibuat oleh BPSDM Perhubungan untuk Test Potensi Akademik (TPA), Poltekpel Sorong untuk jenis Test Kesamaptaan, Wawancara dan Pantukhir serta dan pihak yang berkompeten dibidangnya untuk jenis Test Psikotes dan Kesehatan. Dengan hal yang diakukan ini dapat dipastikan seluruh calon peserta seleksi akan mendapatkan materi yang sama sehinnga lan akan tercapai.

f. Penetapan Peserta berdasarkan hasil akhir seleksi yang jujur dan adil sesuai dengan kriteria. Peserta yang hanya memenuhi syarat akan diterima sebagai peserta diklat.

g. Diklat Pembangunan Karakter dilaksanakan pada awal periode diklat dengan tujuan untuk membangun karakter Taruna Muda dimana Poltekpel Sorong bekerja sama dengan BPSDM Perhubungan dan Pusat Latihan Tempur Marinir, Purboyo Malang selama 1 bulan. Disamping itu Poltekpel Sorong berkerjasama dengan Balai Diklat

Pembangunan Karakter SDM Transportasi, Pasir jambu Kabupaten Bandung untuk pendidikan karakter Calon Taruna Semester VII selama 5 hari.

h. Proses Pembelajaran Diklat Pembentukan berdasarkan Kurikulum PK.07/BPSDMP-2016 yang ditetapkan oleh BPSDM Perhubungan sesuai STCW 1978 Amandemen 2010 dan ditunjang dengan kegiatan pembangunan karakter, ko-kurikuler dan ekstra-kurikuler untuk menghasilkan lulusan yang kompeten dibidang pelayaran

i. Evaluasi Pembelajaran dilakukan secara periodik selama diklat untuk memantau perkembangan peserta diklat dan di akhir diklat untuk menguji kemampuan dan kompetensi peserta diklat.

j. Wisuda dilaksanakan setelah peserta dinyatakan lulus diklat.

k. Penyerahan Ijazah/Sertifikat dilakukan setelah memenuhi persyaratan.

4. Tahapan pelaksanaan Diklat Pembentukan sebagai berikut

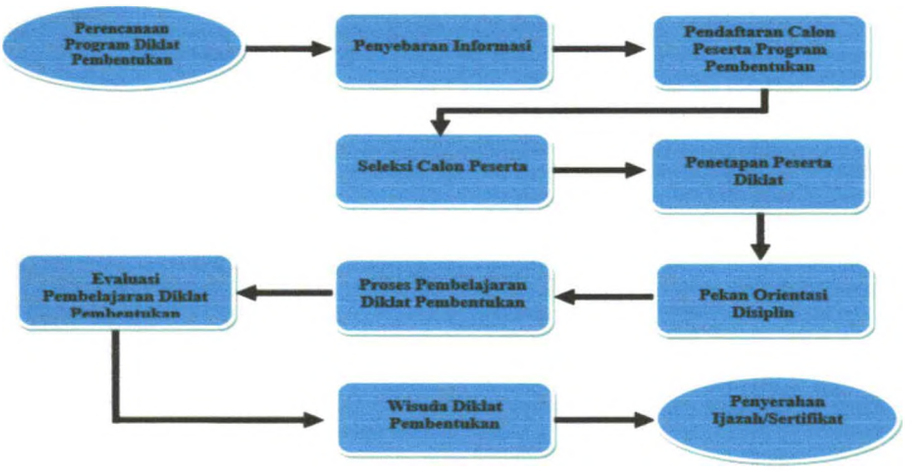
Tabel 4.1

Tahapan Pelaksaaan Diklat Pembentukan

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | A. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;<br>B. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;<br>C. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;<br>D. Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;<br>E. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 sebagaimana telah diubah dalam Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pendidikan;<br>F. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 140 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 70 Tahun 2013 tentang Pendidikan dan Pelatihan, Sertifikasi serta Dinas Jaga Pelaut;<br>G. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 31 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Sorong;<br>H. Peraturan Menteri Keuangan mengenai Tarif Layanan Badan Layanan Umum Politeknik Pelayaran Sorong;<br>I. Peraturan Menteri Perhubungan mengenai Statuta Politeknik Pelayaran Sorong;<br>J. Peraturan Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan No. SK 2162/HK.208/XI/Diklat-2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan;<br>K. Peraturan Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Nomor SK.2163/HK.208/XI/Diklat-2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Diklat Keahlian Pelaut Tingkat III Non Diploma (Crash Program /Fast Track); |

| | | |
|---|---|---|
| | | L. Peraturan Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Nomor SK. 2164/HK.208/XI/Diklat-2010 tentang Pedoman Penertiban Ijazah dan Sertifikat Kompetensi pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Transportasi;<br>M. Peraturan Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Nomor : PK.11/BPSDMP-2014 tentang Pola Pengasuhan Taruna/i Diklat Pembentukan Pada Unit Pelaksana Teknis;<br>N. Surat Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) Nomor : 340/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/V/2015 tanggal 9 mei 2015 dan Nomor : 500/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/V/2015 tanggal 30 mei 2015 tentang Nilai dan Peringkat Akreditasi Program Studi Pada Program Diploma III;<br>O. Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDM Perhubungan Nomor PK-07 BPSDMP 2016 tentang Kurikulum Program Diklat Pembentukan & Peningkatan Kompetensi dibidang Pelayaran. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | A. Diploma III<br>1. Usia Maksimum 23 Tahun;<br>2. Belum Menikah dan sanggup tidak menikah selama masa pendidikan yang dibuktikan dengan Surat Keterangan belum pernah menikah;<br>3. Surat Keterangan catatan kepolisian, kelakuan baik;<br>4. Surat keterangan bebas narkoba dari rumah sakit pemerintah dan kepolisian;<br>5. Akte Kelahiran/Surat kenal lahir;<br>6. KTP atau tanda bukti diri lainnya yang sah;<br>7. Berijazah SMA/MA IPA/Sederajat, Diklat Pelaut IV Pembentukan;<br>8. Tinggi badan minimal Pria 160 cm dan Wanita 155 cm;<br>9. Lulus seleksi penerimaan calon taruna yaitu administrasi, kesehatam pelaut, akademik, kesamaptaan, psikotes dan wawancara;<br>10. Menyerahkan pas photo terbaru berseragam SMA/SMK ukuran 4x6 sebanyak 3 (tiga) lembar berwarna dengan latar belakang merah;<br>11. Menyerahkan legalisir fotocopy STTB/NUN/SKHUN (bagi yang masih duduk di kelas XII denga Surat Keterangan dari Kepala Sekolah sebagai peserta Ujian Nasional);<br>12. Persyaratan Pilihan Program Studi<br>a. D III Nautika<br>- Lulusan/Peserta Ujian Nasional (UN) SMU (IPA)/ MU (IPA), atau Paket C (IPA);<br>- Lulusan SMK Pelayaran/Nautika + ANT IV<br>b. D III Permesinan Kapal<br>- Lulusan/ Peserta Ujian Nasional (UN) SMU (IPA)/ MU (IPA), atau Paket C (IPA); Bidang Keahlian Teknik Mesin, Teknik Otomotif, Teknik Elektronika (Kecuali Audio Video), Teknik Ketenagalistrikan, Teknik Pendingin dan Tata Udara, Teknik Perkapalan untuk Program |

| | | |
|---|---|---|
| | | Keahlian Instlasi Permesinan Kapal, Teknik Pengelasan Kapal, Teknik Instrumentasi Indsustri dan Teknik Mekatronika;<br>- Lulusan SMK Pelayaran/ Teknika + ATT IV<br>c. DIII Manajemen Transportasi Laut<br>- Lulusan/Peserta Ujian Nasional (UN) SMU (IPA/IPS)/MU (IPA/IPS), atau Paket C ;<br>- Lulusan/Peserta Ujian Nasional SMK/MAK Bidang Keahlian Bisnis, Manajemen, Program Keahlian Administrasi Perkantoran, Akutansi, Pemasaran, Perbankan, Asuransi dan Usaha Kecil Menengah.<br>B. Diklat Pelaut III Nautika dan Teknika<br>1. Usia Maksimum 26 Tahun;<br>2. Belum Menikah dan sanggup tidak menikah selama masa pendidikan yang dibuktikan dengan Surat Keterangan belum pernah menikah;<br>3. Surat Keterangan catatan kepolisian, kelakuan baik;<br>4. Surat keterangan bebas narkoba dari rumah sakit pemerintah dan kepolisian;<br>5. Akte Kelahiran/Surat kenal lahir;<br>6. KTP atau tanda bukti diri lainnya yang sah;<br>7. Berijazah SMA/MA IPA/ Sederajat;<br>8. Tinggi badan minimal Pria 160 cm dan Wanita 155 cm;<br>9. Menyerahkan pas photo terbaru berseragam SMA/SMK ukuran 4x6 sebanyak 3 (tiga) lembar berwarna dengan latar belakang merah;<br>10. Menyerahkan legalisir fotocopy STTB/NUN/SKHUN (bagi yang masih duduk di kelas XII denga Surat Keterangan dari Kepala Sekolah sebagai peserta Ujian Nasional<br>11. Berijazah :<br>a. Diklat Pelaut IV Pembentukan Nautika dan Teknika<br>b. Lulusan/Peserta Ujian Nasional (UN) SMU (IPA)/ MU (IPA), atau Paket C (IPA);<br>c. Lulusan SMK Pelayaran/Nautika + ANT IV<br>C. Diklat Pelaut IV Nautika dan Teknika<br>1. Usia Maksimum 23 Tahun;<br>2. Belum Menikah dan sanggup tidak menikah selama masa pendidikan yang dibuktikan dengan Surat Keterangan belum pernah menikah;<br>3. Surat Keterangan catatan kepolisian, kelakuan baik;<br>4. Surat keterangan bebas narkoba dari rumah sakit pemerintah dan kepolisian;<br>5. Akte Kelahiran/Surat kenal lahir;<br>6. KTP atau tanda bukti diri lainnya yang sah;<br>7. Berijazah SLTP;<br>8. Tinggi badan minimal Pria 160 cm dan Wanita 155 cm;<br>9. Lulus seleksi penerimaan calon taruna yaitu administrasi, kesehatam pelaut, akademik, kesamaptaan, psikotes dan wawancara; |

<table>
<tr><td>3.</td><td>Sistem mekanisme prosedur</td><td> 
</td></tr>
<tr><td>4.</td><td>Jangka waktu Penyelesaian</td><td>
<table>
<tr><td rowspan="2">No</td><td rowspan="2">Jenis Layanan</td><td colspan="2">Waktu Layanan</td></tr>
<tr><td>Diklat</td><td>Penyelesaian Sertifikat</td></tr>
<tr><td colspan="4">A. DIPLOMA III PEMBENTUKAN</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Nautika</td><td>3 Tahun atau 6 Semester</td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td>Permesinan Kapal</td><td>3 Tahun atau 6 Semester</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>Manajemen Transportasi Laut</td><td>3 Tahun atau 6 Semester</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">B. DIKLAT PELAUT III PEMBENTUKAN</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Nautika</td><td>30 Bulan ( 1946 Jam)</td><td>45 Hari</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Teknika</td><td>30 Bulan (2402 Jam)</td><td>45 Hari</td></tr>
<tr><td colspan="4">C. DIKLAT PELAUT IV PEMBENTUKAN</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Nautika</td><td>24 Bulan (782 Jam)</td><td>45 Hari</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Teknika</td><td>24 Bulan (961 Jam)</td><td>45 Hari</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>5.</td><td>Biaya/ Tarif</td><td>Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</td></tr>
<tr><td>6.</td><td>Produk Pelayanan</td><td>A. Diploma III<br>1. Program Studi Nautika<br>a. Ijazah dan Transkip Nilai Diploma III dengan sebutan Ahli Madya Pelayaran<br>b. Sertifikasi Ahli Nautika Tingkat III (ANT III)<br>c. Sertifikasi Pengukuhan Ahli Nautika Tingkat III (ANT III)<br>d. Sertifikat Keterampilan Pelaut mengacu pada persyaratan penerbitan sertifikat Ahli Nautika Tingkat III<br>2. Program Studi Permesinan Kapal<br>a. Ijazah dan Transkip Nilai Diploma III dengan</td></tr>
</table>

| | | |
|---|---|---|
| | | sebutan Ahli Madya Pelayaran<br>b. Sertifikasi Ahli Teknika Tingkat III (ATT III)<br>c. Sertifikasi Pengukuhan Ahli Teknika Tingkat III (ATT III)<br>d. Sertifikat Keterampilan Pelaut mengacu pada persyaratan penerbitan sertifikat Ahli Teknika Tingkat III<br>3. Program Studi Manajemen Transportasi Laut<br>Ijazah dan Transkip Nilai Diploma III dengan sebutan Ahli Madya Pelayaran.<br>B. Diklat Pelaut III Pembentukan<br>1. Program Studi Nautika<br>a. SPPK (Sertifikat Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan)<br>b. Sertifikasi Ahli Nautika Tingkat III (ANT III)<br>c. Sertifikasi Pengukuhan Ahli Nautika Tingkat III (ANT III)<br>d. Sertifika Keterampilan Pelaut mengacu pada persyaratan penerbitan sertifikat Ahli Nautika Tingkat III<br>2. Program Studi Teknika<br>a. SPPK (Sertifikat Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan)<br>b. Sertifikasi Ahli Teknika Tingkat III (ATT III)<br>c. Sertifikasi Pengukuhan Ahli Teknika Tingkat III (ATT III)<br>d. Sertifikat Keterampilan Pelaut mengacu pada persyaratan penerbitan sertifikat Ahli Teknika Tingkat III<br>C. Diklat Pelaut IV Pembentukan<br>1. Program Studi Nautika<br>a. SPPK (Sertifikat Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan)<br>b. Sertifikasi Ahli Nautika Tingkat IV (ANT IV)<br>c. Sertifikasi Pengukuhan Ahli Nautika Tingkat IV (ANT IV)<br>d. Sertifika Keterampilan Pelaut mengacu pada persyaratan penerbitan sertifikat Ahli Nautika TingkatI IV<br>2. Program Studi Teknika<br>a. SPPK (Sertifikat Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan)<br>b. Sertifikasi Ahli Nautika Tingkat IV (ANT IV)<br>c. Sertifikasi Pengukuhan Ahli Nautika Tingkat IV (ANT IV)<br>d. Sertifika Keterampilan Pelaut mengacu pada persyaratan penerbitan sertifikat Ahli Nautika Tingkat IV |
| 7. | Sarana/ Prasarana | A. Ruang Belajar<br>B. Ruang tunggu<br>C. Customer Service/layanan informasi<br>D. Mesin antrian<br>E. Pengeras suara (*public addresser*)<br>F. Bank dan ATM |

<table>
<tr><td></td><td></td><td>G. Masjid<br>H. Poliklinik<br>I. Toilet<br>J. Area parkir<br>K. Kantin</td></tr>
<tr><td>8.</td><td>Kompetensi Pelaksanaan</td><td>Kompetensi Umum:<br>- Pendidikan Minimal SMU<br>- Berpenampilan menarik dan ramah<br>- Mampu berkomunikasi dengan baik<br>Skill: Mampu mengoperasikan computer</td></tr>
<tr><td>9.</td><td>Pengawasan Internal</td><td>A. Supervisi dari atasan langsung<br>B. Audit mutu internal 2x dalam 1 tahun<br>C. Monev dari Satuan Pengendalian Internal (SPI) 1x dalam 1 tahun</td></tr>
<tr><td>10.</td><td>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</td><td>Penanganan pengaduan tentang pelaksanaan Diklat Pembentukan dilakukan dengan mengacu pada
<table>
<tr><td rowspan="4"></td><td rowspan="4">KEMENTERIAN PERHUBUNGAN<br><br>BADAN PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA PERHUBUNGAN<br><br>POLITEKNIK PELAYARAN SORONG</td><td>Tgl. disahkan</td><td>:</td><td>28 Juni 2019</td></tr>
<tr><td>Tgl. Revisi</td><td>:</td><td>-</td></tr>
<tr><td>Tgl. diberlakukan</td><td>:</td><td>01 Juli 2019</td></tr>
<tr><td>Disahkan oleh</td><td>:</td><td>DIREKTUR POLITEKNIK PELAYARAN SORONG<br><br><br>Capt. Wisnu Risianto, M.M<br>Pembina Tk. I (IV/b)<br>NIP. 19710202 199808 1 001</td></tr>
<tr><td colspan="5">PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN</td></tr>
<tr><td colspan="3">Dasar Hukum:<br>1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 31 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Sorong<br>2. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 50 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementrian Perhubungan<br>3. ISO 9001:2015 Klausul 4.1; 4.2 ; 4.4 ; 5.1 ; 7.5 ; 9.1 ;10.1 ; 10.2 ; 10.3</td><td colspan="2">Cara mengatasi:<br>1. Melakukan identifikasi keluhan pelanggan.<br>2. Melakukan tindakan koreksi terhadap keluhan pelanggan.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Keterkaitan:<br>1. SOP Pengukuran Kepuasan Pelanggan<br>2. SOP Tindakan Koreksi<br>3. Pedoman Mutu Poltekpel Sorong</td><td colspan="2">Peralatan:<br>1. Komputer<br>2. Printer<br>3. Website PIP/ Email/ SMS/ Kotak saran/ Telepon/ Custemer Service<br>4. Keluhan Pelanggan<br>5. Surat Jawaban Keluhan</td></tr>
<tr><td colspan="3">Peringatan:<br>Apabila penanganan keluhan pelanggan tidak menghilangkan akar permasalahan yang terjadi maka keluhan yang sama akan terulang kembali.</td><td colspan="2"></td></tr>
</table>
Pengaduan, Saran dan Masukan Pelanggan tentang pelaksanaan Diklat Pembentukan Poltekpel Sorong oleh peserta Diklat atau masyarakat umum dapat dilakukan dengan melalui:<br>A. kotak saran;<br>B. Website : www.poltekpel-sorong.ac.id<br>C. SMS/WA : 08114440839<br>D. Call Center: 151<br>E. Media Sosial :<br>Email : admin@ poltekpelsorong.com;<br>Fb : poltekpel sorong;<br>IG : poltekpel sorong.</td></tr>
<tr><td>11.</td><td>Jumlah Pelaksanaan</td><td>Customer Service: 4 orang<br>Verifikator pendaftaran: 2 orang<br>Pengadministrasi: 1 orang<br>Supervisor: 1 orang</td></tr>
<tr><td>12.</td><td>Jaminan Pelayanan</td><td>A. Kepastian verifikasi berkas pendaftaran bagi yang diterima dapat membayar dan mendapatkan kartu peserta ujian;<br>B. Kepastian verifikasi berkas pendaftaran bagi yang ditolak akan mendapatkan informasi melalui email</td></tr>
<tr><td>13.</td><td>Jaminan Keamanan dan</td><td>Jaminan keamanan dan keselamatan melalui petugas satpam dan pelayanan yang bebas dari praktek percaloan dan suap.</td></tr>
</table>

| | | |
|---|---|---|
| | Keselamatan Pelayanan | |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan | Evaluasi kinerja pegawai Politeknik Pelayaran Sorong dilakukan dengan penilaian sasaran kinerja pegawai (SKP)/ indicator kinerja pegawai (IKP) setiap bulannya. |

B. Jasa Layanan Diklat Peningkatan

Diklat Peningkatan merupakan diklat yang melaksanakan program untuk mengembangkan kompetensi

1. Jenis Layanan
   a. Bidang Keahlian Nautika
      1) Diklat Pelaut III (ANT III)
      2) Diklat Pelaut IV (ANT IV)
      3) Diklat Pelaut V (ANT V)
   b. Bidang Keahlian Teknika
      1) Diklat Pelaut III (ATT III)
      2) Diklat Pelaut IV (ATT IV)
      3) Diklat Pelaut V (ATT V)
2. Pengembangan Layanan

   Dalam rangka pengembangan layanan untuk mengikuti perkembangan teknologi dan informasi serta tuntutan para pelanggan Diklat Peningkatan agar mendapat layanan yang baik seperti dijanjikan maka Poltekpel Sorong melakukan berbagai inovasi dan perbaikan demi terwujudnya Pelayanan Prima.

   Adapun inovasi dan perbaikan yang dilakukan adalah merujuk Sistem, Mekanisme dan Prosedur Diklat Peningkatan sebagai berikut:

   a. Perencanaan Program Diklat Peningkatan dilakukan secara menyeluruh dengan melibatkan Bagian Umum dan Keuangan, Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan dan Pusat Pembangunan Karakter Taruna dan Pasis (PPKTP) dengan mempertimbangkan Kurikulum/Silabus, Ketersediaan Sarana dan Prasarana serta Pembiayaannya. Poltekpel Sorong juga menyelengaraan Diklat Pelaut ANT III, IV dan V & ATT III, IV dan V Manajemen dan Operasional.

   b. Penyebaran Informasi dilakukan Poltekpel Sorong melalui papan pengumuman, website (www..poltekpel-sorong.ac.id), media elektronik (Televisi dan Radio) serta media sosial fb : poltekpel sorong, ig : poltekpel sorong, email : admin@ poltekpelsorong.com

   c. Pendaftaran Calon Peserta selain dapat dilakukan secara langsung di Loket Pelayanan Terpadu juga dapat dilakukan secara online melalui website Poltekpel Sorong (www.poltekpel-sorong.ac.id). Artinya calon peserta dapat melakukan pendaftaran dari jarak jauh walaupun tempat tinggalnya tidak berada disekitar Poltekpel Sorong.

   d. Seleksi Penerimaan calon Peserta Diklat Peningkatan terdiri dari Tes Potensi Akademik (TPA), Kesehatan dan Wawancara. Seleksi penerimaan dilakukan secara adil dan transparan sehinga peserta diklat yang betul- betul memenuhi syarat yang ditentukan.

   e. Materi Seleksi untuk calon Peserta Diklat dibuat oleh Poltekpel Sorong. Dengan hal ini dapat dipastikan seluruh calon peserta seleksi akan mendapatkan materi yang sama sehingga keadilan akan tercapai.

f. Penetapan Peserta berdasarkan hasil akhir seleksi yang jujur dan adil sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Artinya peserta yang memenuhi syarat akan diterima sebagai peserta diklat sedangkan yang tidak akan dinyatakan gugur.

g. Diklat Pembangunan Karakter dilaksanakan pada awal période diklat dengan tujuan untuk membangun karakter calon peserta diklat dilaksanakan oleh PPKTP Poltekpel Sorong selama 1 Minggu.

h. Proses Pembelajaran Diklat Peningkatan dilaksanakan berdasarkan Kurikulum PK.07/BPSDMP-2016 yang ditetapkan oleh BPSDM Perhubungan sesuai STCW 1978 Amandemen 2010 dan ditunjang dengan kegiatan kesamaptaan, ko-kurikuler untuk menghasilkan lulusan diklat yang kompeten dibidang pelayaran.

i. Evaluasi Pembelajaran dilakukan secara periodik selama diklat untuk memantau perkembangan peserta diklat dan di akhir diklat untuk menguji kemampuan dan kompetensi peserta diklat. Untuk mendapatkan Sertifikat Keahlian Pelaut/ Certificate of Compétence (COC) evaluasi dilakukan oleh DPKP/PUKP 10 Sorong.

j. Wisuda Diklat Pembentukan adalah dilaksanakan segera setelah peserta dinyatakan lulus diklat. Wisuda dilakukan oleh Pejabat yang berwenang dan dihadiri oleh orang tua wisudawan.

k. Penyerahan Ijazah/Sertifikat dilakukan segera setelah peserta diklat melaksanakan Wisuda Diklat Pembentukan.

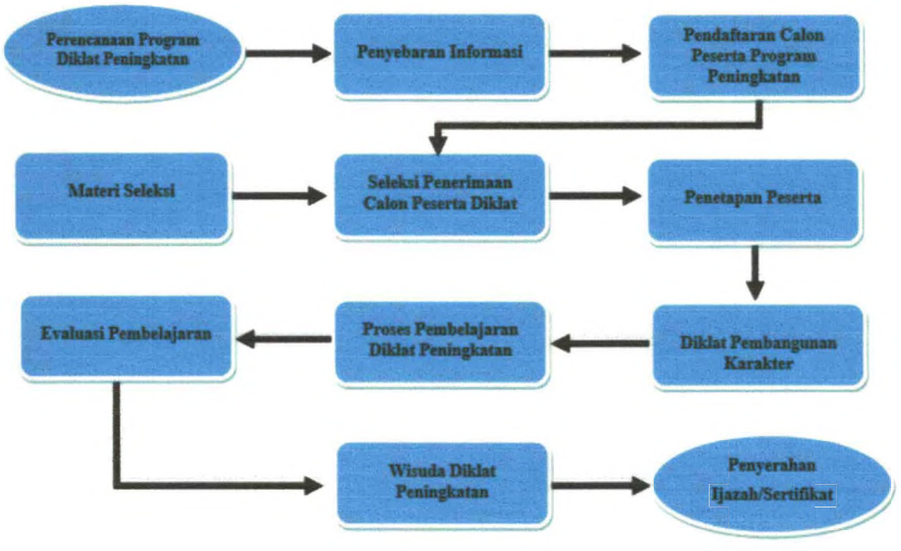
3. Tahapan Pelaksanaan Diklat

Tabel 4.2
Tahapan pelaksana Diklat Peningkatan

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | A. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 140 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 70 Tahun 2013 tentang Pendidikan dan Pelatihan, Sertifikasi serta Dinas Jaga Pelaut;<br>B. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 31 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Sorong;<br>C. Peraturan Menteri Keuangan mengenai Tarif Layanan Badan Layanan Umum Politeknik Pelayaran Sorong;<br>D. Peraturan Menteri Perhubungan mengenai Statuta Politeknik Pelayaran Sorong;<br>E. Peraturan Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan No. SK 2162/HK.208/XI/Diklat-2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan;<br>F. Peraturan Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Nomor : SK. 2164/HK.208/XI/Diklat-2010 tentang Pedoman Penerti ban Ijazah dan Sertifikat Kompetensi pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Transportasi;<br>G. Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDM Perhubungan Nomor PK-07 BPSDMP 2016 tentang Kurikulum Program Diklat Pembentukan & Peningkatan |

| | | |
|---|---|---|
| | | Kompetensi dibidang Pelayaran. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | A. Diklat Peningkatan ANT III<br>Persyaratan Utama<br>a. Formulir Pendaftaran Asli;<br>b. Kwitansi Pendaftaran Asli;<br>c. Buku Pelaut;<br>d. Print Out Sertifikat Online;<br>e. Usia sekurang-kurangnya 18 tahun;<br>f. Ijazah Ahli Nautika Tingkat Tingkat IV (ANT IV) sesuai STCW 1978 Amandemen 2010 (pdf);<br>g. Endorsment (Pengukuhan ijazah pelaut);<br>h. Memiliki ijazah serendah-rendahnya SLTP (pdf);<br>i. Pemutakhiran ANT-IV atau sertifikat Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan (SPPK) Diklat Pelaut IV Peningkatan Kompetensi Kepelautan bidang keahlian Nautika sesuai STCW 1978 Amandemen 2010 (pdf);<br>j. Memiliki masa layar 12 bulan (pdf);<br>k. KTP/Tanda pengenal yang sah (pdf);<br>l. Akte Kelahiran (pdf);<br>m. Sertifikat Kesehatan Pelaut yang masih berlaku (pdf);<br>n. Foto 3x4 (15 Lembar) Asli & Foto 2x3 (4 Lembar) Asli, Dasar Biru Doff dengan keterangan;<br>o. Surat Pernyataan (pdf).<br>B. Diklat Peningkatan ANT IV<br>Persyaratan Utama<br>a. Formulir Pendaftaran Asli;<br>b. Kwitansi Pendaftaran Asli;<br>c. Buku Pelaut;<br>d. Print Out Sertifikat Online;<br>e. Usia sekurang-kurangnya 18 tahun;<br>f. Ijazah Ahli Nautika Tingkat Tingkat V (ANT V) sesuai STCW 1978 Amandemen 2010 (pdf);<br>g. Endorsment (Pengukuhan ijazah pelaut) ANT V (pdf);<br>h. Memiliki ijazah serendah-rendahnya SLTP (pdf);<br>i. Pemutakhiran ANT-V atau sertifikat Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan (SPPK) Diklat Pelaut V Peningkatan Kompetensi Kepelautan bidang keahlian Nautika sesuai STCW 1978 Amandemen 2010 (pdf);<br>j. Memiliki masa layar 12 bulan (pdf);<br>k. KTP/Tanda pengenal yang sah (pdf);<br>l. Akte Kelahiran (pdf);<br>m. Sertifikat Kesehatan Pelaut yang masih berlaku (pdf)<br>n. Foto 3x4 (15 Lembar) Asli & Foto 2x3 (4 Lembar) Asli, Dasar Biru Doff dengan keterangan;<br>o. Surat Pernyataan (pdf).<br>C. Program Diklat Peningkatan ANT V<br>Persyaratan Utama<br>a. Formulir Pendaftaran Asli;<br>b. Kwitansi Pendaftaran Asli;<br>c. Buku Pelaut;<br>d. Print Out Sertifikat Online;<br>e. Usia sekurang-kurangnya 18 tahun; |

| | | |
|---|---|---|
| | | f. Ijazah ANT dasar atau Able Deck sesuai STCW 1978 Amandemen 2010 (pdf);<br>g. Memiliki masa layar 24 bulan sebagai AB (pdf);<br>h. KTP/Tanda pengenal yang sah (pdf);<br>i. Akte Kelahiran (pdf);<br>j. Sertifikat Kesehatan Pelaut yang masih berlaku (pdf);<br>k. Foto 3x4 (15 Lembar) Asli & Foto 2x3 (4 Lembar) Asli, Dasar Biru Doff dengan keterangan;<br>l. Surat Pernyataan (pdf).<br>D. Program Diklat Peningkatan ATT III<br>Persyaratan Utama<br>a. Formulir Pendaftaran Asli;<br>b. Kwitansi Pendaftaran Asli;<br>c. Buku Pelaut;<br>d. Print Out Sertifikat Online;<br>e. Usia sekurang-kurangnya 18 tahun;<br>f. Ijazah Ahli Nautika Tingkat Tingkat IV (ATT IV) sesuai STCW 1978 Amandemen 2010 (pdf);<br>g. Endorsment (Pengukuhan ijazah pelaut);<br>h. Memiliki ijazah serendah-rendahnya SLTP (pdf);<br>i. Pemutakhiran ATT-IV atau sertifikat Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan (SPPK) Diklat Pelaut IV Peningkatan Kompetensi Kepelautan bidang keahlian Nautika sesuai STCW 1978 Amandemen 2010 (pdf);<br>j. Memiliki masa layar 12 bulan (pdf);<br>k. KTP/Tanda pengenal yang sah (pdf);<br>l. Akte Kelahiran (pdf);<br>m. Sertifikat Kesehatan Pelaut yang masih berlaku (pdf);<br>n. Foto 3x4 (15 Lembar) Asli & Foto 2x3 (4 Lembar) Asli, Dasar Biru Doff dengan keterangan;<br>o. Surat Pernyataan (pdf).<br>E. Program Diklat Peningkatan ATT IV<br>Persyaratan Utama<br>a. Formulir Pendaftaran Asli;<br>b. Kwitansi Pendaftaran Asli;<br>c. Buku Pelaut;<br>d. Print Out Sertifikat Online;<br>e. Usia sekurang-kurangnya 18 tahun;<br>f. Ijazah Ahli Teknika Tingkat V (ATT V) sesuai STCW 1978 Amandemen 2010 (pdf);<br>g. Endorsment (Pengukuhan ijazah pelaut) ATT V (pdf);<br>h. Memiliki ijazah serendah-rendahnya SLTP (pdf);<br>i. Pemutakhiran ATT-V atau sertifikat Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan (SPPK) Diklat Pelaut V Peningkatan Kompetensi Kepelautan bidang keahlian Teknika sesuai STCW 1978 Amandemen 2010 (pdf);<br>j. Memiliki masa layar 12 bulan (pdf);<br>k. KTP/Tanda pengenal yang sah (pdf);<br>l. Akte Kelahiran (pdf);<br>m. Sertifikat Kesehatan Pelaut yang masih berlaku (pdf);<br>n. Foto 3x4 (15 Lembar) Asli & Foto 2x3 (4 Lembar) Asli, Dasar Biru Doff dengan keterangan;<br>o. Surat Pernyataan (pdf).<br>F. Program Diklat Peningkatan ANT V<br>Persyaratan Utama |

<table>
<tr><td></td><td></td><td>a. Formulir Pendaftaran Asli;<br>b. Kwitansi Pendaftaran Asli;<br>c. Buku Pelaut;<br>d. Print Out Sertifikat Online;<br>e. Usia sekurang-kurangnya 18 tahun;<br>f. Ijazah ATT Dasar atau Able Engine sesuai STCW 1978;<br>g. Memiliki masa layar 24 bulan sebagai oiler (pdf);<br>h. KTP/Tanda pengenal yang sah (pdf);<br>i. Akte Kelahiran (pdf);<br>j. Sertifikat Kesehatan Pelaut yang masih berlaku (pdf)<br>k. Foto 3x4 (15 Lembar) Asli & Foto 2x3 (4 Lembar) Asli, Dasar Biru Doff dengan keterangan;<br>l. Surat Pernyataan (pdf).</td></tr>
<tr><td>3.</td><td>Sistem mekanisme prosedur</td><td> 
</td></tr>
<tr><td>4.</td><td>Jangka waktu Penyelesaian</td><td>
<table>
<tr><th rowspan="2">No</th><th rowspan="2">Jenis Layanan</th><th colspan="2">Waktu Layanan</th></tr>
<tr><th>Diklat</th><th>Penyelesaian Sertifikat</th></tr>
<tr><td>1.</td><td>Bidang Pelaut ANT III</td><td>5.8 Bulan</td><td>60 Hari</td></tr>
<tr><td>2.</td><td>Bidang Pelaut ANT IV</td><td>3,5 Bulan</td><td>60 Hari</td></tr>
<tr><td>3.</td><td>Bidang Pelaut ANT V</td><td>3,5 Bulan</td><td>60 Hari</td></tr>
<tr><td>4.</td><td>Bidang Pelaut ANT III</td><td>8.8 Bulan</td><td>60 Hari</td></tr>
<tr><td>5.</td><td>Bidang Pelaut ANT IV</td><td>5 Bulan</td><td>60 Hari</td></tr>
<tr><td>6.</td><td>Bidang Pelaut ANT V</td><td>3,5 Bulan</td><td>60 Hari</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>5.</td><td>Biaya/ Tarif</td><td>Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</td></tr>
<tr><td>6.</td><td>Produk Pelayanan</td><td>A. Bidang Keahlian Nautika<br>1. Diklat Pelaut Tk. III (ANT-III):</td></tr>
</table>

| | | |
|---|---|---|
| | | a. Sertifikat Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan (SPPK) DP-III Nautika;<br>b. Sertifikat Keahlian Ahli Nautika Tingkat III (ANT-III);<br>c. Sertifikat Pengukuhan Ahli Nautika Tingkat III (ANT III).<br>2. Diklat Pelaut Tk. IV (ANT-IV):<br>a. Sertifikat Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan (SPPK) DP-IV Nautika;<br>b. Sertifikat Keahlian Ahli Nautika Tingkat IV (ANT-IV);<br>c. Sertifikat Pengukuhan Ahli Nautika Tingkat IV (ANT-IV).<br>3. Diklat Pelaut Tk. V (ANT-V):<br>a. Sertifikat Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan (SPPK) DP-V Nautika;<br>b. Sertifikat Keahlian Ahli Nautika Tingkat V (ANT-V);<br>c. Sertifikat Pengukuhan Ahli Nautika Tingkat V (ANT-V).<br>B. Bidang Keahlian Teknika<br>1. Diklat Pelaut Tk. III (ATT-III):<br>a. Sertifikat Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan (SPPK) DP-III Teknika;<br>b. Sertifikat Keahlian Ahli Teknika Tingkat III (ATT-III);<br>c. Sertifikat Pengukuhan Ahli Teknika Tingkat III (ATT III).<br>2. Diklat Pelaut Tk. IV (ATT-IV):<br>a. Sertifikat Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan (SPPK) DP-IV Teknika;<br>b. Sertifikat Keahlian Ahli Teknika Tingkat IV (ATT-IV);<br>c. Sertifikat Pengukuhan Ahli Teknika Tingkat IV (ATT IV).<br>3. Diklat Pelaut Tk. V (ATT-V):<br>a. Sertifikat Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan (SPPK) DP-V Teknika;<br>b. Sertifikat Keahlian Ahli Teknika Tingkat V (ATT-V);<br>c. Sertifikat Pengukuhan Ahli Teknika Tingkat V (ATT V). |
| 7. | Sarana/ Prasarana | A. Ruang belajar<br>B. Ruang tunggu<br>C. Customer Service/layanan informasi<br>D. Mesin antrian<br>E. Pengeras suara (public addresser)<br>F. Bank dan ATM<br>G. Masjid<br>H. Poliklinik<br>I. Toilet<br>J. Area parkir<br>K. Kantin |
| 8. | Kompetensi Pelaksanaan | Kompetensi Umum:<br>- Pendidikan Minimal SMU<br>- Berpenampilan menarik dan ramah<br>- Mampu berkomunikasi dengan baik<br>Skill: Mampu mengoperasikan komputer |
| 9. | Pengawasan Internal | A. Supervisi dari atasan langsung<br>B. Audit mutu internal 2x dalam 1 tahun<br>C. Monev dari Satuan Pengendalian Internal (SPI) 1x dalam |

<table>
<tr><td></td><td></td><td>1 tahun</td></tr>
<tr><td>10.</td><td>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</td><td>Penanganan pengaduan tentang pelaksanaan Diklat Peningkatan dilakukan dengan mengacu pada
<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="4">KEMENTERIAN PERHUBUNGAN<br>BADAN PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA PERHUBUNGAN<br>POLITEKNIK PELAYARAN SORONG</td><td>Tgl. disahkan</td><td>:</td><td>28 Juni 2019</td></tr>
<tr><td>Tgl. Revisi</td><td>:</td><td>-</td></tr>
<tr><td>Tgl. diberlakukan</td><td>:</td><td>01 Juli 2019</td></tr>
<tr><td>Disahkan oleh</td><td>:</td><td>DIREKTUR POLITEKNIK PELAYARAN SORONG<br><br>Capt. Wisnu Risianto, M.M<br>Pembina Tk. I (IV/b)<br>NIP. 19710202 199808 1 001</td></tr>
<tr><td colspan="5">PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN</td></tr>
<tr><td colspan="3">Dasar Hukum:<br>1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 31 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Sorong<br>2. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 50 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementrian Perhubungan<br>3. ISO 9001:2015 Klausul 4.1; 4.2 ; 4.4 ; 5.1 ; 7.5 ; 9.1 ;10.1 ; 10.2 ; 10.3</td><td colspan="2">Cara mengatasi:<br>1. Melakukan identifikasi keluhan pelanggan.<br>2. Melakukan tindakan koreksi terhadap keluhan pelanggan.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Keterkaitan:<br>1. SOP Pengukuran Kepuasan Pelanggan<br>2. SOP Tindakan Koreksi<br>3. Pedoman Mutu Poltekpel Sorong</td><td colspan="2" rowspan="2">Peralatan:<br>1. Komputer<br>2. Printer<br>3. Website PIP/ Email/ SMS/ Kotak saran/ Telepon/ Custemer Service<br>4. Keluhan Pelanggan<br>5. Surat Jawaban Keluhan</td></tr>
<tr><td colspan="3">Peringatan:<br>Apabila penanganan keluhan pelanggan tidak menghilangkan akar permasalahan yang terjadi maka keluhan yang sama akan terulang kembali.</td></tr>
</table>
Pengaduan, Saran dan Masukan Pelanggan tentang pelaksanaan Diklat Peningkatan Poltekpel Sorong oleh peserta Diklat atau masyarakat umum dapat dilakukan dengan melalui:<br>A. kotak saran;<br>B. Website : www.poltekpel-sorong.ac.id<br>C. SMS/WA : 08114440839<br>D. Call Center: 151<br>E. Media Sosial :<br>Email : admin@ poltekpelsorong.com;<br>Fb : poltekpel sorong;<br>IG : poltekpel sorong.</td></tr>
<tr><td>11.</td><td>Jumlah Pelaksanaan</td><td>Customer Service: 4 orang<br>Verifikatorpendaftaran: 2 orang<br>Pengadministrasi: 1 orang<br>Supervisor: 1 orang</td></tr>
<tr><td>12.</td><td>Jaminan Pelayanan</td><td>Kepastian verifikasi berkas pendaftaran bagi yang diterima dapat langsung memilih/menentukan jadwal diklat</td></tr>
<tr><td>13.</td><td>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</td><td>Jaminan keamanan dan keselamatan melalui petugas satpam dan pelayanan yang bebas dari praktek percaloan dan suap.</td></tr>
<tr><td>14.</td><td>Evaluasi Kinerja Pelaksanaan</td><td>Evaluasi kinerja pegawai Politeknik Pelayaran Sorong dilakukan dengan penilaian sasaran kinerja pegawai (SKP)/ indikator kinerja pegawai (IKP) setiap bulannya.</td></tr>
</table>

C. Jasa Layanan Pelatihan

Pelatihan adalah kegiatan pendidikan yang dilakukan untuk memberikan keterampilan dalam bidang keselamatan, keamanan, laboratorium, simulator dan manajemen pelayaran tingkat dasar dan lanjut kepada seluruh personel yang bekerja di lingkungan maritime.

1. Jenis Jasa Layanan
   a. Diklat Keterampilan Pelaut
      1) BST (Basic Safety Training)
      2) PSCRB (Proficiency Survival Craft and Rescue Boat)

3) MEFA (Medical First Aid)
4) MC (Medical Care)
5) AFF (Advance Fire Fighting)
6) RS (Radar Simulator)
7) AS (Arpa Simulator)
8) GMDSS Radio Operator
9) SSO (Ship Security Officer)
10) BRM (Bridge Resource Manage) Course
11) ECDIS (Electronic Chart Display Information System)
12) SDSD (Seafarer with Designated Security Duties)
13) SAT (Security Awareness Training)
14) ERM (Engine Room Resource Management)
15) CMT (Crowd Management Training)
16) CMBHT (Crisis Management and Human Behavior Training)
17) BOCT (Basic Oil and Chemical Tanker)
18) ME (Marine English)
19) Rating Forming Deck
20) Rating Forming Engine
21) Able Deck
22) Able Engine

b. Revalidasi Diklat Keterampilan Pelaut
1) BST (Basic Safety Training)
2) PSCRB (Proficiency Survival Craft and Rescue Boat)
3) MEFA (Medical First Aid)
4) MC (Medical Care)
5) AFF (Advance Fire Fighting)
6) RS (Radar Simulator)
7) AS (Arpa Simulator)
8) GMDSS Radio Operator
9) BST KLM (Basic Safety Training Kapal Layar Motor)
10) ECDIS (Electronic Chart Display Information System)

c. Diklat Pemutakhiran
1) Diklat Pelaut III (ANT III) Manajemen
2) Diklat Pelaut IV (ANT IV) Manajemen
3) Diklat Pelaut V (ANT V) Manajemen
4) Diklat Pelaut III (ANT III) Manajemen
5) Diklat Pelaut IV (ANT IV) Manajemen
6) Diklat Pelaut V (ANT V) Manajemen

2. Sumber Pembiayaan

   Berdasarkan sumber pembiayaannya Diklat Pelatihan terdiri dari:

   a. Pelatihan Non Subsidi.

      Pelatihan non subsidi adalah diklat yang sumber biaya akademik dibiayai oleh peserta diklat sesuai dengan tarif yang sudah ditentukan.

   b. Pelatihan Subsidi.

      Pelatihan subsidi adalah diklat yang sumber biaya akademik dibiayai dan biaya pendukung akademik oleh APBN sesuai dengan tarif yang sudah ditentukan.

   c. Pelatihan Kerjasama.

      Pelatihan Kerjasama adalah diklat yang sumber biaya akademik dan biaya pendukung akademik dibiayai oleh Instasi Pemerintah atau Perusahaan Swasta yang sudah mengadakan kerjasama dengan Poltekpel Sorong sesuai dengan tarif yang sudah ditetapkan

3. Pengembangan Layanan

   Dalam rangka pengembangan layanan untuk mengikuti perkembangan teknologi dan informasi serta tuntutan pelanggan Layanan Pelatihan untuk dapat menerima pelayanan yang baik seperti dijanjikan maka Poltekpel Sorong melakukan berbagai inovasi dan perbaikan demi terwujudnya pelayanan Kepuasan Pelangan. Adapun inovasi dan perbaikan yang dilakukan adalah merujuk Sistem, Mekanisme dan Prosedur Diklat Pelatihan sebagai berikut:

   a. Perencanaan Program Diklat dilakukan secara menyeluruh dengan melibatkan Bagian Umum dan Keuangan, Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan dengan mempertimbangkan Kurikulum/Silabus, Ketersediaan Sarana dan Prasarana serta Pembiayaannya. Pada masa yang akan datang direncanakan diklat baru non mandatory antara lain: Cargo Planner, Draft Survey, Higt Voltage Operator, Export Import, Human Elément Management.

   b. Penyebaran Informasi dilakukan Poltekpel Sorong melalui papan pengumuman, website (www..poltekpel-sorong.ac.id), media elektronik (Televisi dan Radio) serta media sosial fb : poltekpel sorong, ig : poltekpel sorong, email : admin@ poltekpelsorong.com

   c. Pendaftaran Calon Peserta selain dilakukan langsung di Loket Pelayanan Terpadu, juga dapat dilakukan secara online melalui website Poltekpel Sorong (www.poltekpel-sorong.ac.id). Artinya calon peserta dapat melakukan pendaftaran dari jarak jauh walaupun tempat tinggalnya tidak berada disekitar Poltekpel Sorong.

   d. Seleksi Penerimaan calon Peserta Diklat Pelatihan terdiri dari secara koprehensif secara adil dan transparan sehingga peserta diklat yang betul-betul memenuhi syarat yang dapat diterima.

   e. Penetapan Peserta berdasarkan hasil akhir seleksi yang jujur dan adil sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Artinya peserta yang memenuhi syarat akan diterima sebagai peserta diklat sedangkan yang tidak akan dinyatakan gugur.

f. Proses Pelatihan dilaksanakan berdasarkan IMO Model Course STCW 1978 Amandemen 2010 untuk menghasilkan lulusan diklat yang kompeten dibidang pelayaran.

g. Evaluasi Pembelajaran dilakukan di awal untuk mengetahu penegtahuan dasar pesert dan di akhir diklat untuk menguji kemampuan dan keterampilan peserta diklat.

h. Penyerahan Sertifikat Pelatihan dilakukan segera setelah peserta dinyatakan lulus diklat.

4. Tahapan Pelaksanaan Pelatihan sebagai berikut:

Tabel 4.3

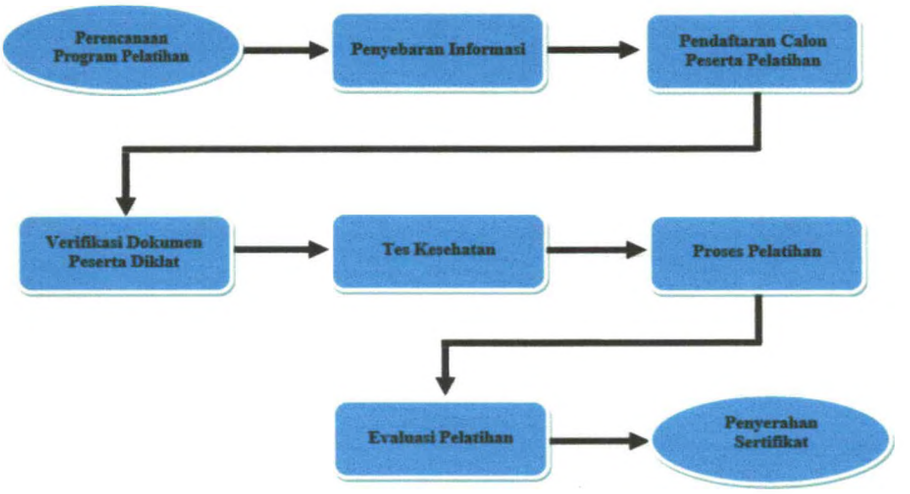
Tahapan Pelaksanaan Jasa Layanan Pelatihan

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | A. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 140 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 70 Tahun 2013 tentang Pendidikan dan Pelatihan, Sertifikasi serta Dinas Jaga Pelaut;<br>B. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 31 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Sorong;<br>C. Peraturan Menteri Keuangan mengenai Tarif Layanan Badan Layanan Umum Politeknik Pelayaran Sorong;<br>D. Peraturan Menteri Perhubungan mengenai Statuta Politeknik Pelayaran Sorong;<br>E. Peraturan Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan No. SK 2162/HK.208/XI/Diklat-2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan;<br>F. Peraturan Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Nomor : SK. 2164/HK.208/XI/Diklat-2010 tentang Pedoman Penerti ban Ijazah dan Sertifikat Kompetensi pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Transportasi;<br>G. Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDM Perhubungan Nomor PK-07 BPSDMP 2016 tentang Kurikulum Program Diklat Pembentukan & Peningkatan Kompetensi dibidang Pelayaran. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | A. Diklat Keterampilan Pelaut (DKP)<br>1. Persyaratan Utama:<br>a. Foto format jpg, ukuran file tidak lebih besar 2 MB);<br>b. Asli KTP/Tanda Pengenal yang sah (pdf);<br>c. Asli Ijazah Min. SLTP (pdf);<br>d. Asli Akte Kelahiran (pdf);<br>e. Asli STTPK (pdf);<br>f. Asli Surat Keterangan Sehat dari Poliklinik Poltekpel Sorong/Sertifikat Kesehatan Pelaut berlogo Garuda yang masih berlaku (pdf).<br>2. Persyaratan Tambahan:<br>a. Asli Sertifikat BST (pdf) untuk semua diklat;<br>b. Asli Masa layar selama Min 6 bulan (pdf) |

| | | |
|---|---|---|
| | | untukDiklat SCRB;<br>c. Asli Masa layar selama min 3 bulan di Kapal Tanker / Chemical (pdf) untuk Diklat AOT, ATCT, ALGT;<br>d. Asli Sertifikat Radar (pdf) untuk Diklat ARPA Simulator;<br>e. Sertifikat RADAR Simulator dan ARPA Simulator ( pdf) untuk Diklat ECDIS dan BRM;<br>f. Asli sertifikat kepelautan minimal ANT IV untuk Diklat ECDIS, DP dan BRM (pdf);<br>g. Asli sertifikat kepelautan minimal ATT IV untuk diklat ERM (pdf);<br>h. Asli Sertifikat BST yang dilegalisir asli, sertifikat AFF, Sertifikat Kepelautan Min ANT V, masa layar asli Min 12 Bulan untuk Diklat GOC-GMDSS;<br>i. Asli Sertifikat Kepelautan ANT/ATT V untuk Diklat SSO.<br>B. Diklat Revalidasi<br>1. Persyaratan Utama:<br>a. Foto (jpg), ukuran file tidak lebih besar 2MB);<br>b. Asli KTP/Tanda Pengenal yang sah (pdf);<br>c. Asli Ijazah Min. SLTP (pdf);<br>d. Asli Akte Kelahiran ( pdf);<br>e. Asli STTPK ( pdf);<br>f. Asli Surat Keterangan Sehat dari Poliklinik Poltekpel Sorong / Sertifikat Kesehatan Pelaut berlogo Garuda yang masih berlaku (pdf).<br>2. Persyaratan Tambahan berupa Softcopy Sertifikat yang direvalidasi, yaitu:<br>a. BST: softcopy Sertifikat Asli BST (pdf);<br>b. SCRB: softcopy Sertifikat Asli SCRB (pdf);<br>c. MEFA: softcopy Sertifikat Asli MEFA (pdf);<br>d. MC: softcopy Sertifikat Asli MC (pdf);<br>e. AFF: softcopy Sertifikat Asli AFF (pdf);<br>f. RS: softcopy Sertifikat Asli RS (pdf);<br>g. AS:softcopy Sertifikat Asli AS (pdf);<br>h. SSO:softcopy Sertifikat Asli SSO (pdf);<br>i. BRM: softcopy Sertifikat Asli BRM (pdf).<br>3. Persyaratan Lainnya:<br>a. Pas foto 3 x 4 Hitam Putih 2 lembar;<br>b. Surat Pernyataan;<br>c. Invoice.<br>C. Diklat Pemutakhiran<br>1. Diklat Pelaut Pemutakhiran ANT III Manajemen<br>a. Syarat utama :<br>1) Formulir pendaftaran Asli (pdf);<br>2) Kwitansi pembayaran Asli (pdf);<br>3) Buku Pelaut (pdf);<br>4) Masa Layar sesuai STCW 1978 Amandemen 2010 minimal 12 bulan pada kapal GT 500 atau lebih (pdf);<br>5) Print Out Internet Data Base Sertifikat (pdf);<br>6) Ijazah Ahli Nautika III (ANT-III) sesuai STCW 1978 amandemen 2010;<br>7) Endorsement (pengukuhan ijazah pelaut) ANT-III |

| | | |
|---|---|---|
| | | (pdf);<br>8) Sertifikat Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan (SPPK) Diklat Pelaut (SPPK) Diklat Pelaut III Peningkatan Kompetensi Kepelautan bidang keahlian Nautika sesuai STCW 1978 Amandemen 2010 (pdf);<br>9) KTP/Tanda Pengenal yang sah (pdf);<br>10) Akte Kelahiran (pdf);<br>11) Sertifikat Kesehatan Pelaut yang masih berlaku (pdf);<br>12) Foto 3x4 (15 lembar) Asli, Foto 2x3 (4 lembar) Asli. Dasar Biru doff, Baju Putih, Dasi hitam polos;<br>13) Foto (jpg), ukuran file tidak lebih besar (2MB);<br>14) Surat Pernyataan (pdf).<br>b. Syarat Tambahan: Menyerahkan soft copy (pdf) Sertifikat Keterampilan Pelaut: BST, SCRB, AFF, MEFA, GMDSS, MC, RADAR-ARPA SIMULATOR, ECDIS, B RM, SSO/SAT, IMDG Code.<br>2. Diklat Pelaut Pemutakhiran ATT III Manajemen<br>a. Syarat utama :<br>1) Formulir pendaftaran Asli (pdf);<br>2) Kwitansi pembayaran Asli (pdf);<br>3) Buku Pelaut (pdf);<br>4) Masa Layar sesuai STCW 1978 Amandemen 2010 minimal 12 bulan pada kapal GT 500 atau lebih (pdf);<br>5) Print Out Internet Data Base Sertifikat (pdf);<br>6) Ijazah Ahli Teknika III (ATT-III) sesuai STCW 1978 amandemen 2010;<br>7) Endorsement (pengukuhan ijazah pelaut) ATT-III (pdf);<br>8) Sertifikat Pendidikan dan Pelatihan Kepelautan (SPPK) Diklat Pelaut (SPPK) Diklat Pelaut III Peningkatan Kompetensi Kepelautan bidang keahlian Teknika sesuai STCW 1978 Amandemen 2010 (pdf);<br>9) KTP/Tanda Pengenal yang sah (pdf);<br>10) Akte Kelahiran (pdf);<br>11) Sertifikat Kesehatan Pelaut yang masih berlaku (pdf);<br>12) Foto 3x4 (15 lembar) Asli, Foto 2x3 (4 lembar) Asli. Dasar Biru doff, Baju Putih, Dasi hitam polos;<br>13) Foto (jpg), ukuran file tidak lebih besar (2MB);<br>14) Surat Pernyataan (pdf).<br>b. Syarat Tambahan: Menyerahkan soft copy (pdf) Sertifikat Keterampilan Pelaut: BST, SCRB, AFF, MEFA, GMDSS, MC, RADAR-ARPA SIMULATOR, ECDIS, BRM, SSO/SAT, IMDG Code.<br>3. Diklat Pelaut Pemutakhiran ANT IV Manajemen<br>a. Syarat utama:<br>1) Formulir pendaftaran Asli (pdf);<br>2) Kwitansi pembayaran Asli (pdf);<br>3) Buku pelaut (pdf); |

| | | |
|---|---|---|
| | | 4) Masa Layar yang diakui setelah memiliki Ijazah Ahli Nautika Tingkat IV (ANT-IV);<br>5) Memiliki masa layar;<br>6) KTP/Tanda pengenal yang sah;<br>7) Akte kelahiran;<br>8) Sertifikat kesehatan pelaut yang masih berlaku;<br>b. Syarat tambahan: Sertifikat Keterampilan Pelaut<br>4. Diklat Pelaut Pemutakhiran ATT IV Manajemen<br>a. Syarat utama:<br>1) Formulir pendaftaran Asli (pdf);<br>2) Kwitansi pembayaran Asli (pdf);<br>3) Buku pelaut;<br>4) Masa Layar yang diakui setelah memiliki Ijazah Ahli Teknika Tingkat IV (ATT-IV);<br>5) KTP/Tanda pengenal yang sah;<br>6) Akte kelahiran;<br>7) Sertifikat kesehatan pelaut yang masih berlaku;<br>b. Syarat tambahan: Memiliki Sertifikat Keterampilan Pelaut<br>5. Diklat Pelaut Pemutakhiran ANT V Manajemen<br>a. Syarat utama:<br>1) Formulir pendaftaran Asli (pdf);<br>2) Kwitansi pembayaran Asli (pdf;<br>3) Masa Layar yang diakui setelah memiliki Ijazah Ahli Nautika Tingkat V (ANT-V);<br>4) KTP/Tanda pengenal yang sah;<br>5) Akte kelahiran;<br>6) Sertifikat kesehatan pelaut yang masih berlaku;<br>b. Syarat tambahan: Memiliki Sertifikat Keterampilan Pelaut<br>6. Diklat Pelaut Pemutakhiran ATT V Manajemen<br>a. Syarat utama:<br>1) Formulir pendaftaran asli (pfd);<br>2) Kwitansi pembayaran asli (pdf);<br>3) Masa Layar yang diakui setelah memiliki Ijazah Ahli Nautika Tingkat V (ANT-V);<br>4) KTP/Tanda pengenal yang sah;<br>5) Akte kelahiran;<br>6) Sertifikat kesehatan pelaut yang masih berlaku;<br>b. Memiliki Sertifikat Keterampilan Pelaut |

| | | |
|---|---|---|
| 3. | Sistem Mekanisme Prosedur |  |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian | |

| No | Jenis Layanan | Waktu Layanan | |
|---|---|---|---|
| | | Diklat | Penyelesaian Sertifikat |
| A | Diklat Keterampilan Pelaut (DKP) | | |
| 1 | BST | 9 Hari | 31 Hari |
| 2 | BST KLM | 9 Hari | 31 Hari |
| 3 | PSCRB | 4 Hari | 31 Hari |
| 4 | AFF | 1 Hari | 31 Hari |
| 5 | MFA | 3 Hari | 31 Hari |
| 6 | MC | 5 Hari | 31 Hari |
| 7 | RADAR | 4 Hari | 31 Hari |
| 8 | ARPA | 5 Hari | 31 Hari |
| 9 | SAT | 14 Hari | 31 Hari |
| 10 | SDSD | 6 Hari | 31 Hari |
| 11 | SSO | 4 Hari | 31 Hari |
| 12 | BRM | 5 Hari | 31 Hari |
| 13 | ERM | 3 Hari | 31 Hari |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 14 | EDIS | 4 Hari | 31 Hari |
| | | | 15 | GMDSS | 4 Hari | 31 Hari |
| | | | 16 | BOCT | 9 Hari | 31 Hari |
| | | | 17 | ME | 14 Hari | 31 Hari |
| | | | 18 | CMHBT | | |
| | | | 19 | ME | | |
| | | | 20 | RATING ABLE DECK | 3 Bulan | 31 Hari |
| | | | 21 | RATING ABLE ENGINE | 3 Bulan | 31 Hari |
| | | | 22 | RATING FORMING DECK | 3 Minggu | 31 Hari |
| | | | 23 | RATING FORMING ENGINE | 3 Minggu | 31 Hari |
| | | | B | Diklat Keterampilan Pelaut Revalidasi | | |
| | | | 1 | BRM | 1 Hari | 31 Hari |
| | | | 2 | ERM | 1 Hari | 31 Hari |
| | | | 3 | ECDIS | 1 Hari | 31 Hari |
| | | | 4 | GMDSS | 1 Hari | 31 Hari |
| | | | 5 | RADAR | 1 Hari | 31 Hari |
| | | | 6 | ARPA | 1 Hari | 31 Hari |
| | | | 7 | AFF | 1 Hari | 31 Hari |
| | | | 8 | PSCRB | 1 Hari | 31 Hari |
| | | | 9 | BST KLM | 1 Hari | 31 Hari |
| | | | 10 | BST | 1 Hari | 31 Hari |
| | | | C | Diklat Pemutakhiran | | |
| | | | 1 | Diklat Pelaut III (ANT III) Manajemen | 1 Hari | 31 Hari |
| | | | 2 | Diklat Pelaut IV (ANT IV) Manajemen | 1 Hari | 31 Hari |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 3 | Diklat Pelaut V (ANT V) Manajemen | 1 Hari | 31 Hari |
| | | 4 | Diklat Pelaut III (ATT III) Manajemen | 1 Hari | 31 Hari |
| | | 5 | Diklat Pelaut IV (ATT IV) Manajemen | 1 Hari | 31 Hari |
| | | 6 | Diklat Pelaut V (ATT V) Manajemen | 1 Hari | 31 Hari |
| 5. | Biaya/ Tarif | Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan | | | |

| 6. | Produk Pelayanan | No | Jenis Layanan | Produk Layanan |
|---|---|---|---|---|
| | | A | Diklat Keterampilan Pelaut Pembentukan | |
| | | 1 | CMT | COP : CMT |
| | | 2 | CMHBT | COP : CMHBT |
| | | 3 | SDSD | COP : SDSD |
| | | 4 | SAT | COP : SAT |
| | | 5 | SSO | COP : SSO |
| | | 6 | BRM | COP : BRM |
| | | 7 | ERM | COP : ERM |
| | | 8 | ECDIS | COP : ECDIS |
| | | 9 | GMDSS | COP : GMDSS |
| | | 10 | RADAR | COP : RADAR |
| | | 11 | ARPA | COP : ARPA |
| | | 12 | MC | COP : MC |
| | | 13 | MFA | COP : MFA |
| | | 14 | AFF | COP : AFF |
| | | 15 | PSCRB | COP : PCSRB |
| | | 16 | BST KLM | COP : BST KLM |
| | | 17 | BST | COP : BST |
| | | 18 | RATING FORMING ENGINE | COP : RATING ENGINE |
| | | 19 | RATING FORMING DECK | COP : RATING DECK |
| | | 20 | RATING ABLE ENGINE | COP : ABLE DECK |
| | | 21 | RATING ABLE DECK | COP : ABLE ENGINE |
| | | B | Diklat Keterampilan Pelaut Revalidasi | |
| | | 1 | BRM | COP : BRM |
| | | 2 | ERM | COP : ERM |
| | | 3 | ECDIS | COP : ECDIS |
| | | 4 | GMDSS | COP : GMDSS |
| | | 5 | RADAR | COP : RADAR |
| | | 6 | ARPA | COP : ARPA |
| | | 7 | AFF | COP : AFF |
| | | 8 | PSCRB | COP : PSCRB |
| | | 9 | BST KLM | COP : BST KLM |
| | | 10 | BST | COP : BST |
| | | C | Diklat Pemutakhiran | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 1 | Diklat Pelaut III (ANT III) Operasional | COC : ANT III OPERASIONAL |
| | | 2 | Diklat Pelaut III (ANT III) Manajemen | COC : ANT III MANAJEMEN |
| | | 3 | Diklat Pelaut IV (ANT IV) Operasional | COC : ANT IV OPERASIONAL |
| | | 4 | Diklat Pelaut IV (ANT IV) Manajemen | COC : ANT IV MANAJEMEN |
| | | 5 | Diklat Pelaut V (ANT V) Operasional | COC : ANT V OPERASIONAL |
| | | 6 | Diklat Pelaut V (ANT V) Manajemen | COC : ANT V MANAJEMEN |
| | | 7 | Diklat Pelaut III (ATT III) Operasional | COC : ATT III OPERASIONAL |
| | | 8 | Diklat Pelaut III (ATT III) Manajemen | COC : ATT III MANAJEMEN |
| | | 9 | Diklat Pelaut IV (ATT IV) Operasional | COC : ATT IV OPERASIONAL |
| | | 10 | Diklat Pelaut IV (ATT IV) Manajemen | COC : ATT IV MANAJEMEN |
| | | 11 | Diklat Pelaut V (ATT V) Operasional | COC : ATT V OPERASIONAL |
| | | 12 | Diklat Pelaut V (ATT V) Manajemen | COC : ATT V MANAJEMEN |
| 7. | Sarana/ Prasarana | A. Ruang belajar<br>B. Ruang tunggu<br>C. Customer Service/layanan informasi<br>D. Mesin antrian<br>E. Pengeras suara (public addresser)<br>F. Bank dan ATM<br>G. Masjid<br>H. Poliklinik<br>I. Toilet<br>J. Area parkir<br>K. Kantin | | |
| 8. | Kompetensi Pelaksanaan | Kompetensi Umum:<br>- Pendidikan Minimal SMU<br>- Berpenampilan menarik dan ramah<br>- Mampu berkomunikasi dengan baik<br>Skill: Mampu mengoperasikan komputer | | |
| 9. | Pengawasan Internal | a. Supervisi dari atasan langsung<br>b. Audit mutu internal 2x dalam 1 tahun<br>c. Monev dari Satuan Pengendalian Internal (SPI) 1x dalam 1 tahun | | |
| 10. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Penanganan pengaduan tentang pelaksanaan layanan pelatihan dilakukan dengan mengacu pada | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | <table><tr><td colspan="2" rowspan="3">KEMENTERIAN PERHUBUNGAN<br>BADAN PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA PERHUBUNGAN<br>POLITEKNIK PELAYARAN SORONG</td><td>Tgl. disahkan</td><td>:</td><td>28 Juni 2019</td></tr><tr><td>Tgl. Revisi</td><td>:</td><td>-</td></tr><tr><td>Tgl. diberlakukan</td><td>:</td><td>01 Juli 2019</td></tr><tr><td colspan="2">Disahkan oleh</td><td>:</td><td>DIREKTUR POLITEKNIK PELAYARAN SORONG<br><br>Capt. Wisnu Risianto, M.M<br>Pembina Tk. I (IV/b)<br>NIP. 19710202 199808 1 001</td></tr><tr><td colspan="5">PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN</td></tr><tr><td colspan="3">Dasar Hukum:<br>1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 31 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Sorong<br>2. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 50 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementrian Perhubungan<br>3. ISO 9001:2015 Klausul 4.1; 4.2 ; 4.4 ; 5.1 ; 7.5 ; 9.1 ;10.1 ; 10.2 ; 10.3</td><td colspan="2">Cara mengatasi:<br>1. Melakukan identifikasi keluhan pelanggan.<br>2. Melakukan tindakan koreksi terhadap keluhan pelanggan.</td></tr><tr><td colspan="3">Keterkaitan:<br>1. SOP Pengukuran Kepuasan Pelanggan<br>2. SOP Tindakan Koreksi<br>3. Pedoman Mutu Poltekpel Sorong<br>Peringatan:<br>Apabila penanganan keluhan pelanggan tidak menghilangkan akar permasalahan yang terjadi maka keluhan yang sama akan terulang kembali.</td><td colspan="2">Peralatan:<br>1. Komputer<br>2. Printer<br>3. Website PIP/ Email/ SMS/ Kotak saran/ Telepon/ Custemer Service<br>4. Keluhan Pelanggan<br>5. Surat Jawaban Keluhan</td></tr></table><br>Pengaduan, Saran dan Masukan Pelanggan tentang pelaksanaan Layanan Pelatihan Poltekpel Sorong oleh peserta Diklat atau masyarakat umum dapat dilakukan dengan melalui:<br>A. kotak saran;<br>B. Website : www.poltekpel-sorong.ac.id;<br>C. SMS/WA : 08114440839;<br>D. Call Center: 151;<br>E. Media Sosial :<br>Email : admin@ poltekpelsorong.com;<br>Fb : poltekpel sorong;<br>IG : poltekpel sorong. |
| 11. | Jumlah Pelaksanaan | Customer Service: 4 orang<br>Verifikatorpendaftaran: 2 orang<br>Pengadministrasi: 1 orang<br>Supervisor: 1 orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Kepastian verifikasi berkas pendaftaran bagi yang diterima dapat langsung memilih/menentukan jadwal diklat |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Jaminan keamanan dan keselamatan melalui petugas satpam dan pelayanan yang bebas dari praktek percaloan dan suap. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan | Evaluasi kinerja pegawai Politeknik Pelayaran Sorong dilakukan dengan penilaian sasaran kinerja pegawai (SKP)/ indikator kinerja pegawai (IKP) setiap bulannya. |

D. Jasa Layanan Sertifikasi Kesehatan

Jasa Layanan Jasa Layanan Sertifikasi Kesehatan merupakan layanan yang secara terstruktur berhubungan dan mendukung proses pendidikan baik pada Diklat Pembentukan, Diklat Peningkatan maupun Pelatihan. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia layanan jasa pemeriksaan kesehatan dapat diandalkan untuk pemeriksaan kesehatan Peserta Didik, Pegawai ataupun masyarakat umum. Dengan dedikasi yang tinggi dari tenaga médis pemeriksaan kesehatan layanan berpotensi untuk mengembangkan potensi peserta diklat dari sumber tenaga pelaut yang ingin meningkatkan tingkat ijazah dan sertifikat keahliannya sehingga memiliki kompetensi yang dipersyaratan untuk jabatan dan atau bidang pekerjaan tertentu yang lebih tinggi disektor transportasi yang didukung moral, disiplin, integritas dan tanggung jawab

1. Jenis Jasa Layanan
   a. Surat Keterangan Kesehatan Umum
   b. Pemeriksaan Kesehatan Pelaut
   c. Pemeriksaan Kesehatan Ujian Keahlian Pelaut (UKP)
   d. Sertifikasi Kesehatan Pelaut
2. Sumber Pembiayaan

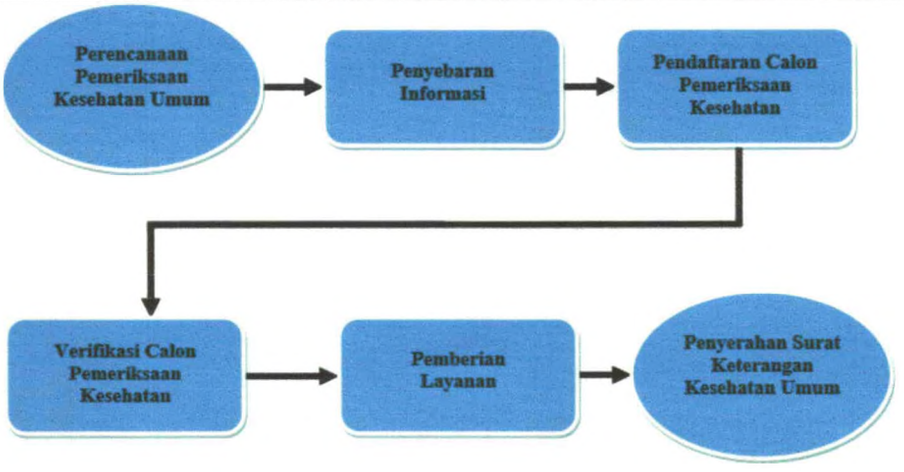
   Sumber pembiayaan Pemeriksaan Kesehatan adalah dari sumber Biaya Non Subsidi, artinya biaya Pemeliharaan Kesehatan, Pemeriksaan Kesehatan Peserta non Diklat Pembentukan, Pemeriksaan Kesehatan Peserta Diklat Pembentukan, Surat Keterangan Berbadan Sehat.
3. Pengembangan Layanan Sertifikasi Kesehatan

   Dalam rangka pengembangan layanan karena perkembangan teknologi dan informasi serta tuntutan Pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang baik seperti dijanjikan maka Poltekpel Sorong melakukan berbagai inovasi dan perbaikan demi terwujutnya pelayanan Kepuasan Pelangan. Adapun inovasi dan perbaikan yang dilakukan adalah merujuk Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan Sertifikasi Kesehatan sebagai berikut:
   a. Perencanaan Layanan Pemeriksaan Kesehatan dilakukan secara menyeluruh dengan melibatkan Bagian Umum dan Keuangan, Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan serta Unit Kesehatan dengan mempertimbangkan ketersediaan sarana dan prasarana dan pembiayaannya.
   b. Penyebaran Informasi dilakukan Poltekpel Sorong melalui papan pengumuman, website (www..poltekpel-sorong.ac.id), media elektronik (Televisi dan Radio) serta media sosial fb : poltekpel sorong, ig : poltekpel sorong, email : admin@ poltekpelsorong.com
   c. Pendaftaran Calon Peserta dilakukan langsung di Loket Pelayanan Terpadu, juga dapat dilakukan secara online melalui website Poltekpel Sorong (www. poltekpel-sorong.ac.id). Artinya calon peserta dapat melakukan pendaftaran dari jarak jauh walaupun tempat tinggalnya tidak berada disekitar Poltekpel Sorong. Khusus untuk pemeriksaan kesehatan umum pelanggan atau masyarakat dapat langsung ke Unit Poliklinik Poltekpel Sorong untuk ditangani oleh Tim kesehatan yang ada.
   d. Verifikasi Dokumen dilakukan untuk memastikan Calon Peserta Layanan Pemeriksaan Kesehatan memenuhi syarat sesuai ketentuan STCW 1978 Amandemen 2010 dan Peraturan Perundangan yang lain.
   e. Pemberian Layanan Pemeriksaan Kesehatan dilakukan oleh Tim Dokter dengan mengunakan sarana dan prasarana yang ada sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Unit Poliklinik Poltekpel Sorong.
   f. Pengumuman Hasil Layanan Pemeriksaan kesehatan dilakukan berdasarkan hasil pemeriksaan kesehatan peserta oleh Tim Kesehatan Poltekpel Sorong.
   g. Penerbitan dan Penyerahan Sertifikat/Hasil Pemeriksaan Kesehatan dilakukan segera setelah peserta menerima Layanan Pemeriksaan Kesehatan.

4. Tahapan Pelaksanaan Sertifikasi Kesehatan sebagai berikut

Tabel 4.4

Tahapan Pelaksanaan Sertifikasi Kesehatan

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | A. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 31 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Sorong;<br>B. Peraturan Menteri Keuangan mengenai Tarif Layanan Badan Layanan Umum Politeknik Pelayaran Sorong;<br>C. Peraturan Menteri Perhubungan mengenai Statuta Politeknik Pelayaran Sorong;<br>D. Peraturan Dirjen Perhubungan Laut Nomor HK.103/1/5/DJPL-13 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pengujian dan Penilaian Tingkat Kesehatan Bagi Pelaut dan Tenaga Penunjang Keselamatan Pelayaran STCW IMO 2010 Manila Amandements |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | A. Surat Keterangan Kesehatan Umum<br>1. KTP;<br>2. Bukti Pembayaran;<br>3. Pasphoto terbaru.<br>B. Pemeriksaan Kesehatan Pelaut<br>1. KTP;<br>2. Bukti Pembayaran;<br>3. Pasphoto terbaru.<br>C. Pemeriksaan Kesehatan Ujian Keahlian Pelaut (UKP)<br>1. KTP;<br>2. Bukti Pembayaran;<br>3. Pasphoto terbaru.<br>D. Sertifikasi Kesehatan Pelaut<br>1. KTP;<br>2. Bukti Pembayaran;<br>3. Pasphoto terbaru. |
| 3. | Sistem Mekanisme Prosedur |  |

<table>
<tr><td>4.</td><td>Jangka waktu Penyelesaian</td><td>
<table>
<tr><th rowspan="2">No</th><th rowspan="2">Jenis Layanan</th><th colspan="2">Waktu Layanan</th></tr>
<tr><th>Diklat</th><th>Penyelesaian Sertifikat</th></tr>
<tr><td>A</td><td>Surat Keterangan Kesehatan Umum</td><td>30 Menit</td><td>10 Menit</td></tr>
<tr><td>B</td><td>Pemeriksaan Kesehatan Pelaut</td><td>30 Menit</td><td>10 Menit</td></tr>
<tr><td>C</td><td>Pemeriksaan Kesehatan Ujian Keahlian Pelaut (UKP)</td><td>30 Menit</td><td>10 Menit</td></tr>
<tr><td>D</td><td>Sertifikasi Kesehatan Pelaut</td><td>30 Menit</td><td>10 Menit</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>5.</td><td>Biaya/ Tarif</td><td>Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</td></tr>
<tr><td>6.</td><td>Produk Pelayanan</td><td>
<table>
<tr><th>No</th><th>Jenis Jayanan</th><th>Produk Layanan</th></tr>
<tr><td>A</td><td>Surat Keterangan Kesehatan Umum</td><td>Surat Keterangan</td></tr>
<tr><td>B</td><td>Pemeriksaan Kesehatan Pelaut</td><td>Surat Keterangan</td></tr>
<tr><td>C</td><td>Pemeriksaan Kesehatan Ujian Keahlian Pelaut (UKP)</td><td>Surat Keterangan</td></tr>
<tr><td>D</td><td>Sertifikasi Kesehatan Pelaut</td><td>Surat Keterangan</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>7.</td><td>Sarana/ Prasarana</td><td>A. Ruang Belajar<br>B. Ruang tunggu<br>C. Customer Service/layanan informasi<br>D. Mesin antrian<br>E. Pengeras suara (public addresser)<br>F. Bank dan ATM<br>G. Masjid<br>H. Poliklinik<br>I. Toilet<br>J. Area parker<br>K. Kantin</td></tr>
<tr><td>8.</td><td>Kompetensi Pelaksanaan</td><td>a. S1 Profesi Dokter<br>b. Dokter Spesialis THT<br>c. Dokter Spesialis Mata<br>d. S1 Profesi Dokter Gigi<br>e. S1 Profesi Keperawatan<br>f. D3 Keperawatan</td></tr>
<tr><td>9.</td><td>Pengawasan Internal</td><td>a. Supervisi dari atasan langsung<br>b. Audit mutu internal 2x dalam 1 tahun<br>c. Monev dari Satuan Pengendalian Internal (SPI) 1x dalam 1 tahun</td></tr>
<tr><td>10.</td><td>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</td><td>Penanganan pengaduan tentang pelaksanaan Layanan Sertifikasi Kesehatan dilakukan dengan mengacu pada</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><td rowspan="3">KEMENTERIAN PERHUBUNGAN<br>BADAN PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA PERHUBUNGAN<br>POLITEKNIK PELAYARAN SORONG</td><td>Tgl. disahkan</td><td>:</td><td>28 Juni 2019</td></tr>
<tr><td>Tgl. Revisi</td><td>:</td><td>-</td></tr>
<tr><td>Tgl. diberlakukan</td><td>:</td><td>01 Juli 2019</td></tr>
<tr><td></td><td>Disahkan oleh</td><td>:</td><td>DIREKTUR POLITEKNIK PELAYARAN SORONG<br><br><u>Capt. Wisnu Risianto, M.M</u><br>Pembina Tk. I (IV/b)<br>NIP. 19710202 199808 1 001</td></tr>
<tr><td colspan="4">PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN</td></tr>
<tr><td colspan="2">Dasar Hukum:<br>1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 31 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Sorong<br>2. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 50 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementrian Perhubungan<br>3. ISO 9001:2015 Klausul 4.1; 4.2 ; 4.4 ; 5.1 ; 7.5 ; 9.1 ;10.1 ; 10.2 ; 10.3</td><td colspan="2">Cara mengatasi:<br>1. Melakukan identifikasi keluhan pelanggan.<br>2. Melakukan tindakan koreksi terhadap keluhan pelanggan.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Keterkaitan:<br>1. SOP Pengukuran Kepuasan Pelanggan<br>2. SOP Tindakan Koreksi<br>3. Pedoman Mutu Poltekpel Sorong<br>Peringatan:<br>Apabila penanganan keluhan pelanggan tidak menghilangkan akar permasalahan yang terjadi maka keluhan yang sama akan terulang kembali.</td><td colspan="2">Peralatan:<br>1. Komputer<br>2. Printer<br>3. Website PIP/ Email/ SMS/ Kotak saran/ Telepon/ Custemer Service<br>4. Keluhan Pelanggan<br>5. Surat Jawaban Keluhan</td></tr>
</table>
Pengaduan, Saran dan Masukan Pelanggan tentang pelaksanaan Layanan Kesehatan Poltekpel Sorong oleh peserta Diklat atau masyarakat umum dapat dilakukan dengan melalui:<br>A. Kotak saran;<br>B. Website : www.poltekpel-sorong.ac.id;<br>C. SMS/WA : 08114440839;<br>D. Call Center: 151;<br>E. Media Sosial :<br>Email : admin@ poltekpelsorong.com;<br>Fb : poltekpel sorong;<br>IG : poltekpel sorong.</td></tr>
<tr><td>11.</td><td>Jumlah Pelaksanaan</td><td>Dokter 2<br>Perawat 2</td></tr>
<tr><td>12.</td><td>Jaminan Pelayanan</td><td>Pelayanan Dilaksanakan Tepat Waktu</td></tr>
<tr><td>13.</td><td>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</td><td>a. Rekam Medis Pasien Terjaga Kerahasiannya.<br>b. Jaminan keamanan dan keselamatan melalui petugas satpam dan pelayanan yang bebas dari praktek percaloan dan suap.</td></tr>
<tr><td>14.</td><td>Evaluasi Kinerja Pelaksanaan</td><td>Evaluasi kinerja pegawai Politeknik Pelayaran Sorong dilakukan dengan penilaian sasaran kinerja pegawai (SKP)/ indikator kinerja pegawai (IKP) setiap bulannya.</td></tr>
</table>

E. Layanan Sewa Fasilitas

1. Jenis Jasa Layanan

a. Penggunaan Kantin/ Ruang *Foto Copy*/ Studio Foto/ *Barber Shop*
b. Penggunaan Lahan Bank / ATM
c. Penggunaan Ruang Makan
d. Penggunaan Toko/ Warnet
e. Penggunaan Lahan Parkir
f. Penggunaan Laboratorium, Simulator, dan Workshop (Bengkel)
g. Penggunaan Lapangan Volley, Futsal, Tenis dan Basket (Minimal 2 jam )
h. Tiket Masuk Kolam Renang
i. Penggunaan Gedung Serbaguna (Minimal 2 jam)
j. Penggunaan Ruang Rapat
k. Penggunaan Penginapan/ Mess
l. Penggunaan Kendaraan Bermotor;

1) Bus Besar
2) *Ambulance*
3) *Truck*

m. Pengunaan Ruang Kelas dan Peralatan
1) Penggunaan Kelas
2) Penggunaan LCD *Projector*
3) Penggunaan OHP
4) Penggunaan Notebook/ Laptop
5) Penggunaan Personal Komputer
6) Penggunaan *Laser Pointer*
7) Penggunaan Printer Berwarna/ Hitam Putih
8) Penggunaan Video *Camera*
9) Penggunaan Kamera Digital
10) Penggunaan *Sound System*

n. Permakanan Taruna
o. *Laundry* Taruna
p. Layanan Perpustakaan
q. Pengurusan Ganti Sertifikat yang Hilang
r. Pedang Pora
s. Jasa Pengurusan Keabsahan Sertifikat Keterampilan Pelaut
t. Drumband Taruna

2. Sumber Pembiayaan

Sumber pembiayaan Jasa Sewa Fasilitas melalui adalah dari sumber Biaya Non Subsidi, artinya adalah biaya dikeluarkan oleh masyarakat baik Pribadi atau Badan Hukum yang memanfaatkan Fasilitas tersebut dengan mekanisme yang diatur oleh Pejabat yang berwenang.

3. Pengembangan Layanan Sewa Fasilitas

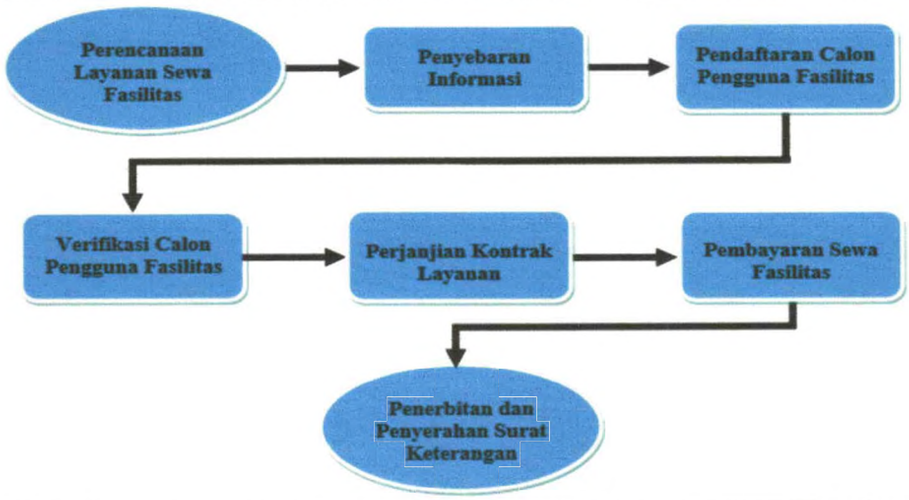
Dalam rangka pengembangan layanan karena perkembangan teknologi dan informasi serta tuntutan Pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang baik seperti dijanjikan maka Poltekpel Sorong melakukan berbagai inofasi dan perbaikan demi terwujudnya pelayanan Kepuasan Pelangan. Adapun inofasi dan perbaikan yang dilakukan adalah merujuk Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan Sewa Fasilitas sebagai berikut:

a. Perencanaan Sewa Fasilitas dilakukan oleh Divisi Pengembangan Usaha (DPU) dengan melibatkan Bagian Umum dan Keuangan, Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan serta seluruh unit yang terkait.
b. Penyebaran Informasi dilakukan Poltekpel Sorong melalui papan pengumuman, website (www..poltekpel-sorong.ac.id), media elektronik (Televisi dan Radio) serta media sosial fb : poltekpel sorong, ig : poltekpel sorong, email : admin@ poltekpelsorong.com
c. Pendaftaran, Verifikasi Calon serta Perjanjian/Kontrak Pengguna Sewa Fasilitas dilakukan secara terbuka oleh DPU untuk memastikan kredibilitas calon penguna fasilitas.
d. Pengunaan fasilitas dilakukan penyewa sesuai waktu dan tempat yang disepakati.
e. Pembayar Sewa Fasilitas dilakukan sesuai tarif yang berlaku langsung ke Rekening Kelolaan BLU Poltekpel Sorong.

4. Tahapan Pelaksanaan Sewa Fasilitas adalah sebagai berikut

Tabel 4.5 Tahapan Pelaksana Sewa Fasilitas

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | A. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM no 62 tahun 2008 tentang pelimpahan sebagian wewenang menteri perhubungan dalam rangka pengelolaan BMN di lingkungan Departemen Perhubungan.<br>B. Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK 246/06/2014 Tentang tata cara Penggunaan barang milik negara.<br>C. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 31 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Sorong;<br>D. Peraturan Menteri Keuangan mengenai Tarif Layanan Badan Layanan Umum Politeknik Pelayaran Sorong;<br>E. Peraturan Menteri Perhubungan mengenai Statuta Politeknik Pelayaran Sorong; |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | A. Penggunaan Kantin/ Ruang *Foto Copy/* Studio Foto/ *Barber Shop*<br>1. Perorangan/kelompok/lembaga;<br>2. Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;<br>3. Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa penggunaan Kantin/fotocopy atau Barber Shop;<br>4. Membayar biaya sewa.<br>B. Penggunaan Lahan Bank / ATM<br>1. Perorangan/kelompok/lembaga;<br>2. Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;<br>3. Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa penggunaan Lahan Bank/ATM;<br>4. Membayar biaya sewa.<br>C. Penggunaan Ruang Makan/Loundry/Permakanan.<br>1. Perorangan/kelompok/lembaga;<br>2. Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;<br>3. Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa Ruang Makan;<br>4. Pasphoto terbaru.<br>D. Penggunaan Toko/ Warnet, Penggunaan Lahan Parkir<br>1. Perorangan/kelompok/lembaga;<br>2. Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;<br>3. Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa Toko/Warnet dan Penggunaan Lahar Parkik;<br>4. Membayar biaya sewa<br>E. Penggunaan Laboratorium, Simulator, dan Workshop (Bengkel)<br>1) Perorangan/kelompok/lembaga;<br>2) Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;<br>3) Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa Laboratorium, Simulator dan Workhop;<br>4) Membayar biaya sewa<br>F. Penggunaan Lapangan Volley, Futsal, Tenis, Basket dan Kolam Renang.<br>1) Perorangan/kelompok/lembaga; |

<table>
<tr><td></td><td></td><td>2) Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;<br>3) Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa Lapangan Futsal, Volley Tenis, Basket dan Kolam Renang;<br>4) Membayar biaya sewa<br>G. Penggunaan Gedung Serbaguna, Penggunaan Ruang Rapat, Penginapan/ Mess, dan Penggunaan Kendaraan Bermotor.<br>1) Perorangan/kelompok/lembaga;<br>2) Mengajukan surat permohonan sewa penggunaan fasilitas sarana dan prasarana;<br>3) Mempunyai surat persetujuan/kontrak sewa Gedung Serbaguna, Penggunaan Ruang Rapat, Penginapan/ Mess, dan Penggunaan Kendaraan Bermotor;<br>4) Membayar biaya sewa</td></tr>
<tr><td>3.</td><td>Sistem Mekanisme Prosedur</td><td> 
</td></tr>
<tr><td>4.</td><td>Jangka waktu Penyelesaian</td><td>
<table>
<tr><th rowspan="2">No</th><th rowspan="2">Jenis Layanan</th><th colspan="2">Waktu Layanan</th></tr>
<tr><th>Diklat</th><th>Penyelesaian Sertifikat</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Penggunaan Kantin/ Ruang Foto Copy/ Studio Foto/ Barber Shop</td><td>60 Menit</td><td>30 Menit</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Penggunaan Lahan Bank / ATM</td><td>60 Menit</td><td>30 Menit</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Penggunaan Ruang Makan/Loundry/Permakanan.</td><td>60 Menit</td><td>30 Menit</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Penggunaan Toko/ Warnet, Penggunaan Lahan Parkir</td><td>60 Menit</td><td>30 Menit</td></tr>
<tr><td>5.</td><td>Penggunaan Laboratorium, Simulator, dan Workshop (Bengkel)</td><td>60 Menit</td><td>30 Menit</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 6. | Penggunaan Lapangan Volley, Futsal, Tenis, Basket dan Kolam Renang. | 60 Menit | 30 Menit |
| | | 7. | Penggunaan Gedung Serbaguna, Penggunaan Ruang Rapat, Penginapan/ Mess, dan Penggunaan Kendaraan Bermotor. | 60 Menit | 30 Menit |
| 5. | Biaya/ Tarif | Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan | | | |
| 6. | Produk Pelayanan | No | Jenis Jayanan | Produk Layanan | |
| | | 1 | Penggunaan Kantin/ Ruang *Foto Copy/* Studio Foto/ *Barber Shop* | Surat Sewa | |
| | | 2 | Penggunaan Lahan Bank / ATM | Surat Sewa | |
| | | 3 | Penggunaan Ruang Makan/Loundry/Permakanan. | Surat Sewa | |
| | | 4 | Penggunaan Toko/ Warnet, Penggunaan Lahan Parkir | Surat Sewa | |
| | | 5 | Penggunaan Laboratorium, Simulator, dan Workshop (Bengkel) | Surat Sewa | |
| | | 6 | Penggunaan Lapangan Volley, Futsal, Tenis, Basket dan Kolam Renang. | Surat Sewa | |
| | | 7 | Penggunaan Gedung Serbaguna, Penggunaan Ruang Rapat, Penginapan/ Mess, dan Penggunaan Kendaraan Bermotor. | Surat Sewa | |
| | | 8 | Penggunaan Kantin/ Ruang *Foto Copy/* Studio Foto/ *Barber Shop* | Surat Sewa | |
| 7. | Sarana/ Prasarana | A. Ruang belajar<br>B. Ruang tunggu<br>C. Customer Service/layanan informasi<br>D. Mesin antrian<br>E. Pengeras suara (public addresser)<br>F. Bank dan ATM<br>G. Masjid<br>H. Poliklinik<br>I. Toilet<br>J. Area parkir<br>K. Kantin | | | |

<table>
<tr><td>8.</td><td>Kompetensi Pelaksanaan</td><td>Kompetensi Umum:<br>Pendidikan Minimal SMU/SMK<br>Skill: Mampu mengoperasikan komputer</td></tr>
<tr><td>9.</td><td>Pengawasan Internal</td><td>a. Supervisi dari atasan langsung<br>b. Audit mutu internal 2x dalam 1 tahun<br>c. Monev dari Satuan Pengendalian Internal (SPI) 1x dalam 1 tahun</td></tr>
<tr><td>10.</td><td>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</td><td>Penanganan pengaduan tentang pelaksanaan Layana Sewa Fasilitas Umum dengan mengacu pada
<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="4">KEMENTERIAN PERHUBUNGAN<br>BADAN PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA PERHUBUNGAN<br>POLITEKNIK PELAYARAN SORONG</td><td>Tgl. disahkan</td><td>:</td><td>28 Juni 2019</td></tr>
<tr><td>Tgl. Revisi</td><td>:</td><td>-</td></tr>
<tr><td>Tgl. diberlakukan</td><td>:</td><td>01 Juli 2019</td></tr>
<tr><td>Disahkan oleh</td><td>:</td><td>DIREKTUR POLITEKNIK PELAYARAN SORONG<br><br>Capt. Wisnu Risianto, M.M<br>Pembina Tk. I (IV/b)<br>NIP. 19710202 199808 1 001</td></tr>
<tr><td colspan="5">PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN</td></tr>
<tr><td colspan="3">Dasar Hukum:<br>1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 31 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Sorong<br>2. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 50 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementrian Perhubungan<br>3. ISO 9001:2015 Klausul 4.1; 4.2 ; 4.4 ; 5.1 ; 7.5 ; 9.1 ;10.1 ; 10.2 ; 10.3</td><td colspan="2">Cara mengatasi:<br>1. Melakukan identifikasi keluhan pelanggan.<br>2. Melakukan tindakan koreksi terhadap keluhan pelanggan.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Keterkaitan:<br>1. SOP Pengukuran Kepuasan Pelanggan<br>2. SOP Tindakan Koreksi<br>3. Pedoman Mutu Poltekpel Sorong</td><td colspan="2">Peralatan:<br>1. Komputer<br>2. Printer<br>3. Website PIP/ Email/ SMS/ Kotak saran/ Telepon/ Custemer Service<br>4. Keluhan Pelanggan<br>5. Surat Jawaban Keluhan</td></tr>
<tr><td colspan="3">Peringatan:<br>Apabila penanganan keluhan pelanggan tidak menghilangkan akar permasalahan yang terjadi maka keluhan yang sama akan terulang kembali.</td><td colspan="2"></td></tr>
</table>
Pengaduan, Saran dan Masukan Pelanggan tentang pelaksanaan Layanan Sewa Fasilitas Poltekpel Sorong oleh peserta Diklat atau masyarakat umum dapat dilakukan dengan melalui:<br>A. Kotak saran;<br>B. Website : www.poltekpel-sorong.ac.id;<br>C. SMS/WA : 08114440839;<br>D. Call Center: 151;<br>E. Media Sosial :<br>Email : admin@ poltekpelsorong.com;<br>Fb : poltekpel sorong;<br>IG : poltekpel sorong.</td></tr>
<tr><td>11.</td><td>Jumlah Pelaksanaan</td><td>2 Orang</td></tr>
<tr><td>12.</td><td>Jaminan Pelayanan</td><td>Fasilitas siap pakai</td></tr>
<tr><td>13.</td><td>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</td><td>Jaminan keamanan dan keselamatan melalui petugas satpam dan pelayanan yang bebas dari praktek percaloan dan suap.</td></tr>
<tr><td>14.</td><td>Evaluasi Kinerja Pelaksanaan</td><td>Evaluasi kinerja pegawai Politeknik Pelayaran Sorong dilakukan dengan penilaian sasaran kinerja pegawai (SKP) setiap bulannya.</td></tr>
</table>

**Maklumat Pelayanan**

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan

Hal-hal yang perlu di muat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

BAB V
PENUTUP

Standar Pelayanan (SP) pelaksanaan diklat pembentukan dan teknis ilmu pelayaran merupakan bentuk pelayanan yang selama ini telah dilaksanakan oleh Politeknik Pelayaran Sorong. Standar Pelayanan merupakan patokan dan indikator pencapaian kinerja yang dicanangkan sebagai standar teknis dalam pelayanan diklat yang sangat berpengaruh dalam pencapaian mutu lulusan yang senantiasa dikembangkan *(update)* disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan sesuai ketentuan.

SP sebagai hak konstitusional sehingga menjadi prioritas dalam perencanaan dan penganggaran. Selanjutnya dengan prioritas tersebut, diharapkan pengembangan pelayanan kepada peserta didik selalu meningkatkan standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa pendidikan dan pelatihan.

Dengan disusunnya petunjuk teknis standar pelayanan diharapkan dapat menjadi acuan petugas dan unsur terkait dalam pelaksanaan diklat. Hal yang belum tercantum dalam SP ini akan ditetapkan kemudian sesuai dengan keperluan dan ketentuan yang berlaku.

Penggunaan Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, sebagaimana diuraikan dalam dokumen ini secara langsung menjadi bagian dari pemenuhan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar wajib berpedoman pada petunjuk teknis ini. Apabila penyelenggara dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan menimbulkan kerugian bagi pengguna, maka penyelenggara dapat dikenakan tuntutan ganti rugi dan kepada pelaksana agar dikenakan sanksi administrasi.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan konsultasi dengan menteri yang bertanggung jawab dibidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

---

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

BUDI KARYA SUMADI

Salinan Sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM

WAHJU ADJI HERPRIARSONO

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 160 TAHUN 2020
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA POLITEKNIK
PELAYARAN SORONG

Contoh format Maklumat Pelayanan

**MAKLUMAT PELAYANAN**

"Dengan ini, Kami Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Politeknik Pelayaran Sorong menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan."

(Lokasi), ……,……(dd/mm/yy)...

**....(Pimpinan)....**

**(NAMA LENGKAP)**
**(Pangkat/Golongan)**
**(NIP)**

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

BUDI KARYA SUMADI

Salinan Sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM

WAHJU ADJI HERPRIARSONO

BAB V
PENUTUP

Standar Pelayanan (SP) pelaksanaan diklat pembentukan dan teknis ilmu pelayaran merupakan bentuk pelayanan yang selama ini telah dilaksanakan oleh Politeknik Pelayaran Sorong. Standar Pelayanan merupakan patokan dan indikator pencapaian kinerja yang dicanangkan sebagai standar teknis dalam pelayanan diklat yang sangat berpengaruh dalam pencapaian mutu lulusan yang senantiasa dikembangkan *(update)* disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan sesuai ketentuan.

SP sebagai hak konstitusional sehingga menjadi prioritas dalam perencanaan dan penganggaran. Selanjutnya dengan prioritas tersebut, diharapkan pengembangan pelayanan kepada peserta didik selalu meningkatkan standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa pendidikan dan pelatihan.

Dengan disusunnya petunjuk teknis standar pelayanan diharapkan dapat menjadi acuan petugas dan unsur terkait dalam pelaksanaan diklat. Hal yang belum tercantum dalam SP ini akan ditetapkan kemudian sesuai dengan keperluan dan ketentuan yang berlaku.

Penggunaan Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, sebagaimana diuraikan dalam dokumen ini secara langsung menjadi bagian dari pemenuhan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar wajib berpedoman pada petunjuk teknis ini. Apabila penyelenggara dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan menimbulkan kerugian bagi pengguna, maka penyelenggara dapat dikenakan tuntutan ganti rugi dan kepada pelaksana agar dikenakan sanksi administrasi.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan konsultasi dengan menteri yang bertanggung jawab dibidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

---

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

BUDI KARYA SUMADI

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,

WAHJUDJI HERPRIARSONO

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 160 TAHUN 2020
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA POLITEKNIK
PELAYARAN SORONG

Contoh format Maklumat Pelayanan

**MAKLUMAT PELAYANAN**

"Dengan ini, Kami Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Politeknik Pelayaran Sorong menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan."

(Lokasi), ……,……(dd/mm/yy)...

**....(Pimpinan)....**

**(NAMA LENGKAP)**
**(Pangkat/Golongan)**
**(NIP)**

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

BUDI KARYA SUMADI

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM,

WAHJUDJI HERPRIARSONO