



Standard Operating Procedure

Penanganan Keluhan Sarana dan Prasarana

PENGESAHAN		
Disiapkan oleh: Direktur DSP	Diperiksa oleh: Wakil Rektor II	Disahkan oleh: Rektor
		
Drs. Alexandrey Mangundjojo NIK: 810178	Radiant Victor Imbar, S.Kom., M.T. NIK: 730001	Prof. Ir. Armein Z.R.L., M.Sc., Ph.D. NIK: 221071



**Universitas Kristen
Maranatha**

**Prosedur Penanganan Keluhan
Sarana dan Prasarana**

No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/3100

Tanggal Terbit : 2 Juli 2018

No. Revisi : 00

Halaman : 2 dari 8

DAFTAR REVISI

No.	Halaman	Revisi	Tanggal	Tanda Tangan/Paraf
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				



**Universitas Kristen
Maranatha**

**Prosedur Penanganan Keluhan
Sarana dan Prasarana**

No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/3100


Tanggal Terbit : 2 Juli 2018

No. Revisi : 00

Halaman : 3 dari 8

DAFTAR ISI

1. TUJUAN	4
2. RUANG LINGKUP.....	4
3. DEFINISI.....	4
4. DOKUMEN.....	4
5. PROSEDUR	4
6. FLOWMAP	6
7. DISTRIBUSI	7
8. FORMULIR.....	8
9. REFERENSI.....	8

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/3100
	Prosedur Penanganan Keluhan Sarana dan Prasarana	Tanggal Terbit : 2 Juli 2018
		No. Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 8

1. TUJUAN

Pengguna mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat apabila terdapat masalah pada saat menggunakan sarana prasarana ruang perkuliahan.

2. RUANG LINGKUP

Sarana dan Prasarana Kelas di GWM Lt. 2 sampai dengan Lt. 5, yaitu atas fasilitas ruangan seperti *white board*, lampu, kipas angin, *air conditioner*, *microphone* dan perangkat teknologi di dalam ruangan seperti LCD *Projector* dan Komputer.

3. DEFINISI

3.1 DSP: Direktorat Sarana dan Prasarana

4. DOKUMEN

-

5. PROSEDUR

Dosen yang melaksanakan perkuliahan di kelas di GWM Lt. 2 sampai dengan Lt. 5 dapat mengikuti prosedur berikut apabila menemui masalah di dalam ruang perkuliahan.


5.1 Prosedur penanganan keluhan fasilitas ruangan seperti *white board*, lampu, kipas angin, *air conditioner*, dan *microphone*:

5.1.1 Dosen melaporkan keluhan ke Ruang Tunggu Dosen di Lt. 2 atau Lt. 5 GWM, dengan mengisi Formulir Keluhan Sarpras Ruang Perkuliahan yang tersedia baik (secara langsung atau setelah perkuliahan selesai)

5.1.2 Staf penunggu ruang dosen mengunjungi ruangan kelas dan melakukan pemeriksaan

5.1.3 Staf penunggu ruang tunggu dosen menangani masalah dengan menghubungi bagian terkait sesuai SOP penanganan keluhan (DSP)

5.1.4 Staf penunggu ruang tunggu dosen mencatat tindakan yang sudah dilakukan pada Formulir Sarpras Ruang Perkuliahan

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/3100
		Tanggal Terbit : 2 Juli 2018
	Prosedur Penanganan Keluhan Sarana dan Prasarana	No. Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 8

5.1.5 Formulir Sarpras Ruang Perkuliahan diarsipkan dan rekap dilaporkan setiap minggu-nya kepada Direktur DSP

5.2 Prosedur penanganan keluhan fasilitas teknologi seperti LCD *Projector* dan Komputer:

5.2.1 Dosen melaporkan keluhan ke Ruang Tunggu Dosen di Lt. 2 atau Lt. 5 GWM, dengan mengisi Formulir Keluhan Sarpras Ruang Perkuliahan yang tersedia baik (secara langsung atau setelah perkuliahan selesai).

5.2.2 Staf penunggu ruang dosen mengunjungi ruangan kelas dan melakukan pemeriksaan dan mencoba *troubleshooting*.

5.2.3 Jika Staf penunggu ruang tunggu dosen tidak sanggup menangani, maka ybs. menghubungi ITCare di ext. 7721/22 untuk meminta staf teknis DLTI datang dan menangani masalah tersebut.

5.2.4 Staf teknis DLTI melaksanakan *troubleshooting*.

5.2.5 Apabila terdapat kerusakan maka selanjutnya mengikuti SOP Permohonan Perbaikan Alat (DSP).

5.2.6 Staf penunggu ruang tunggu dosen mencatat tindakan yang sudah dilakukan pada Formulir Sarpras Ruang Perkuliahan.

5.2.7 Formulir Sarpras Ruang Perkuliahan diarsipkan dan dilaporkan setiap minggunya kepada Direktur DSP.

RESIKO

Tidak dapat menggunakan sarpras ruang perkuliahan dengan nyaman, dosen tidak dapat mengajar dengan menggunakan perangkat LCD *Projector* atau Komputer.



**Universitas Kristen
Maranatha**

**Prosedur Penanganan Keluhan
Sarana dan Prasarana**

No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/3100

Tanggal Terbit : 2 Juli 2018

No. Revisi : 00

Halaman : 6 dari 8

6. FLOWMAP



**UNIVERSITAS
KRISTEN
MARANATHA**

**STANDARD OPERATING PROCEDURE
Penanganan Keluhan Sarana dan Prasarana**

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Dosen	Staf Ruang Dosen	DPSP	DLTI	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Prosedur penanganan keluhan fasilitas ruangan seperti white board, lampu, kipas angin, air conditioner, dan microphone:								
	1.1 Dosen melaporkan keluhan ke Ruang Tunggu Dosen di Lt. 2 atau Lt.5 GWM, dengan mengisi Formulir Keluhan Sarpras Ruang Perkuliahan yang tersedia baik (secara langsung atau setelah perkuliahan selesai).					formulir permohonan perbaikan (FPP)		formulir permohonan perbaikan (FPP)	
	1.2 Staf penunggu ruang dosen mengunjungi ruangan kelas dan melakukan pemeriksaan.					formulir permohonan perbaikan (FPP)		kunjungan/surveil/pemeriksaan ke ruangan	
	1.3 Staf penunggu ruang tunggu dosen menangani masalah dengan menghubungi bagian terkait sesuai SOP penanganan keluhan (DSP)					formulir kunjungan ke user (FKKU)		konfirmasi waktu pengerjaan.	
	1.4 Staf penunggu ruang tunggu dosen mencatat tindakan yang sudah dilakukan pada Formulir Sarpras Ruang Perkuliahan.					konfirmasi waktu pengerjaan.		pekerjaan perbaikan	
	1.5 Formulir Sarpras Ruang Perkuliahan diarsipkan dan rekap dilaporkan setiap minggu-nya kepada Direktur DSP					analisis kerusakan		analisis kerusakan	
2	Prosedur penanganan keluhan fasilitas teknologi seperti LCD Projector dan Komputer:								
	2.1 Dosen melaporkan keluhan ke Ruang Tunggu Dosen di Lt. 2 atau Lt.5 GWM, dengan mengisi Formulir Keluhan Sarpras Ruang Perkuliahan yang tersedia baik (secara langsung atau setelah perkuliahan selesai).					formulir permintaan barang		pemesanan dan pengadaan barang	
	2.2 Staf penunggu ruang dosen mengunjungi ruangan kelas dan melakukan pemeriksaan dan mencoba <i>troubleshooting</i> .					FPP		mengawasi pekerjaan TKT	
	2.3 Jika Staf penunggu ruang tunggu dosen tidak sanggup menangani, maka ybs menghubungi Customer Service DLTi di ext. 7721/22 untuk meminta staf teknis DLTi datang dan menangani masalah tersebut.					pekerjaan perbaikan		laporan pekerjaan perbaikan	
	2.4 Staf teknis DLTi melaksanakan <i>troubleshooting</i> .					laporan pekerjaan perbaikan		pemeriksaan hasil akhir	
	2.5 Apabila terdapat kerusakan maka selanjutnya mengikuti SOP Permohonan Perbaikan Alat (DSP).					FPP		berita acara	
	2.6 Staf penunggu ruang tunggu dosen mencatat tindakan yang sudah dilakukan pada Formulir Sarpras Ruang Perkuliahan.					berita acara		pekerjaan perbaikan	
	2.7 Formulir Sarpras Ruang Perkuliahan diarsipkan dan dilaporkan setiap minggu-nya kepada Direktur DSP					pekerjaan perbaikan		arsip pekerjaan perbaikan	



**Universitas Kristen
Maranatha**

**Prosedur Penanganan Keluhan
Sarana dan Prasarana**

No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/3100

Tanggal Terbit : 2 Juli 2018

No. Revisi : 00


Halaman : 7 dari 8

7. DISTRIBUSI



DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN

Fakultas/Program Studi/Direktorat/Badan/Lembaga/Unit	Dokumen				
	Kebijakan Mutu	Standar Mutu	Manual Mutu	Prosedur	IK dan Formulir
Rektorat	√	√	√	√	
Fakultas Kedokteran	√	√	√	√	√
Program Studi Pendidikan Dokter	√	√	√	√	√
Fakultas Teknik	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Teknik Sipil	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Teknik Elektro	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Teknik Industri	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Sistem Komputer	√	√	√	√	√
Fakultas Psikologi	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Psikologi	√	√	√	√	√
Program Studi S-2 Psikologi	√	√	√	√	√
Fakultas Sastra	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Sastra Inggris	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Sastra Jepang	√	√	√	√	√
Ketua Program Studi S-1 Sastra China	√	√	√	√	√
Ketua Program Studi D-III Bahasa Mandarin	√	√	√	√	√
Fakultas Ekonomi	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Akuntansi	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Manajemen	√	√	√	√	√
Program Studi S-2 Akuntansi	√	√	√	√	√
Program Studi S-2 Manajemen	√	√	√	√	√
Fakultas Seni Rupa dan Desain	√	√	√	√	√
Program Studi D-III Seni Rupa dan Desain	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Seni Rupa Murni	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Desain Komunikasi Visual	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Desain Interior	√	√	√	√	√
Fakultas Teknologi Informasi	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Teknik Informatika	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Sistem Informasi	√	√	√	√	√
Fakultas Hukum	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Ilmu Hukum	√	√	√	√	√
Fakultas Kedokteran Gigi	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Pendidikan Dokter Gigi	√	√	√	√	√
Program Pendidikan Profesi Dokter Gigi	√	√	√	√	√
Badan Pelayanan Kerohanian (BPK)	√	√	√	√	√
Badan Strategi, Pengembangan dan Kepemimpinan (BSPK)	√	√	√	√	√
Badan Penjaminan Mutu (BPM)	√	√	√	√	√
Badan Etik dan Pengembangan Institusi (BEPI)	√	√	√	√	√
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)	√	√	√	√	√
Lembaga Edukasi	√	√	√	√	√
Direktorat Akademik	√	√	√	√	√
Perpustakaan Pusat	√	√	√	√	√
Direktorat Keuangan	√	√	√	√	√
Sekretariat Universitas	√	√	√	√	√
Direktorat Informasi	√	√	√	√	√
Direktorat Kemahasiswaan	√	√	√	√	√
Direktorat Kerja Sama	√	√	√	√	√
Direktorat Sumber Daya Insani	√	√	√	√	√
Direktorat Sarana Prasarana	√	√	√	√	√
Direktorat Pemasaran	√	√	√	√	√

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/3100
		Tanggal Terbit : 2 Juli 2018
	Prosedur Penanganan Keluhan Sarana dan Prasarana	No. Revisi : 00
		Halaman : 8 dari 8

8. FORMULIR

8.1 Formulir Keluhan Sarpras Ruang Perkuliahan

9. REFERENSI

9.1 SOP Penanganan Keluhan (DSP)

9.2 SOP Permohonan Perbaikan Alat (DSP)