

Kode: SOP/DSP/UKM/2018/3200




No. Revisi: 00

Tanggal Terbit: 2 Juli 2018



# Standard Operating Procedure

## Penanganan Keluhan Sarpras Kendaraan Operasional

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**

**Penanganan Keluhan Sarpras  
Kendaraan Operasional**

No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/3200


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				

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/3200
		Tanggal Terbit : 2 Juli 2018
	<b>Penanganan Keluhan Sarpras Kendaraan Operasional</b>	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 DOKUMEN.....	7
8. FORMULIR.....	8
9. REFERENSI.....	8

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/3200
		Tanggal Terbit : 2 Juli 2018
	<b>Penanganan Keluhan Sarpras Kendaraan Operasional</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 8

## 1. TUJUAN

Pengguna mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat, apabila terdapat masalah pada saat menggunakan sarana prasarana kendaraan operasional universitas.

## 2. RUANG LINGKUP

Sarana dan Prasarana Kendaraan Operasional Universitas yang dikelola oleh DSP yaitu meliputi penjadwalan dan pengaturan kendaraan beserta pengemudinya (sopir) dan biaya perjalanan termasuk BBM, biaya TOL dan parkir.

## 3. DEFINISI

3.1 DSP: Direktorat Sarana Prasarana

3.2 USER (Pengguna): Rektorat, Badan, Direktorat, Lembaga, Perpustakaan

## 4. DOKUMEN TERKAIT

-


## 5. PROSEDUR

User yang menggunakan kendaraan operasional sebagai sarana transportasi dalam melaksanakan kegiatan atau menjalankan tugas universitas baik di dalam maupun luar kota dapat mengikuti prosedur berikut apabila menemui masalah di dalam penggunaan kendaraan operasional universitas.

5.1 Prosedur penanganan keluhan kondisi kendaraan operasional seperti kebersihan, jok/tempat duduk, *air conditioner*, serta masalah lain yang berkaitan dengan keamanan dan kenyamanan:

5.1.1 User melaporkan keluhan kepada Kabid Keamanan dan Perparkiran-DSP di Lt. 5 GAP, dengan mengisi Formulir Keluhan Sarpras Kendaraan Operasional yang tersedia setelah penggunaan kendaraan selesai.




	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/3200
		Tanggal Terbit : 2 Juli 2018
	<b>Penanganan Keluhan Sarpras Kendaraan Operasional</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 8

- 5.1.2 Kabid Keamanan dan Perparkiran-DSP melakukan pemeriksaan terhadap kendaraan operasional yang dimaksud.
- 5.1.3 Kabid Keamanan dan Perparkiran-DSP menangani masalah bersama pengemudi (sopir) yang bertanggung jawab atas kendaraan tersebut atau dengan menghubungi bengkel atau teknisi profesional.
- 5.1.4 Kabid Keamanan dan Perparkiran-DSP mencatat tindakan yang sudah dilakukan pada *Formulir Keluhan Sarpras Kendaraan Operasional*.
- 5.1.5 Formulir Keluhan Sarpras Kendaraan Operasional diarsipkan dan rekap dilaporkan setiap minggu-nya kepada Direktur DSP
- 5.2 **Prosedur penanganan keluhan pelayanan pengemudi (sopir) kendaraan operasional:**
  - 5.2.1 User melaporkan keluhan kepada Kabid Keamanan dan Perparkiran-DSP di Lt.5 GAP, dengan mengisi *Formulir Keluhan Kendaraan Operasional* yang tersedia setelah penggunaan kendaraan selesai.
  - 5.2.2 Kabid Keamanan dan Perparkiran-DSP memanggil pengemudi (sopir) yang dimaksud dan melakukan pemeriksaan.
  - 5.2.3 Jika ada pelayanan dan atau perilaku pengemudi (sopir) yang membuat User merasa tidak nyaman atau tidak aman maka Kabid Keamanan dan Perparkiran-DSP akan memberikan teguran/peringatan dan pengarahan.
  - 5.2.4 Kabid Keamanan dan Perparkiran-DSP mencatat tindakan yang sudah dilakukan pada *Formulir Keluhan Kendaraan Operasional*.
  - 5.2.5 Formulir Keluhan Kendaraan Operasional diarsipkan dan dilaporkan setiap minggu-nya kepada Direktur DSP

## RESIKO














Tidak dapat menggunakan sarpras kendaraan operasional universitas dengan nyaman.

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/3200
		Tanggal Terbit : 2 Juli 2018
	<b>Penanganan Keluhan Sarpras Kendaraan Operasional</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 6 dari 8


## 6. FLOWMAP



## STANDARD OPERATING PROCEDURE Penanganan Keluhan Sarpras Kendaraan Operasional

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		User	Kabid Keamanan	DSP	Kelengkapan	Waktu	Output	
								
1	Prosedur penanganan keluhan kondisi kendaraan operasional seperti kebersihan, jok/tempat duduk, <i>air conditioner</i> , serta masalah lain yang berkaitan dengan keamanan dan kenyamanan:							
	1. User melaporkan keluhan kepada Kabid Keamanan dan Perparkiran-DPSP di Lt. 5 GAP, dengan mengisi Formulir Keluhan Sarpras Kendaraan Operasional yang tersedia setelah penggunaan kendaraan selesai.				formulir permohonan perbaikan (FPP)		formulir permohonan perbaikan (FPP)	
	2. Kabid Keamanan dan Perparkiran-DPSP melakukan pemeriksaan terhadap kendaraan operasional yang dimaksud.				formulir permohonan perbaikan (FPP)		kunjungan/survei/pemeriksaan ke ruangan	
	3. Kabid Keamanan dan Perparkiran-DPSP menangani masalah bersama pengemudi (sopir) yang bertanggung jawab atas kendaraan tersebut atau dengan menghubungi bengkel atau teknisi profesional.				formulir kunjungan ke user (FKKU)		konfirmasi waktu pengerjaan.	
	4. Kabid Keamanan dan Perparkiran-DPSP mencatat tindakan yang sudah dilakukan pada Formulir Keluhan Sarpras Kendaraan Operasional.				konfirmasi waktu pengerjaan.		pekerjaan perbaikan	
	5. Formulir Keluhan Sarpras Kendaraan Operasional diarsipkan dan rekap dilaporkan setiap minggu-nya kepada Direktur DPSP				analisis kerusakan		analisis kerusakan	
2	Prosedur penanganan keluhan pelayanan pengemudi (sopir) kendaraan operasional:							
	1. User melaporkan keluhan kepada Kabid Keamanan dan Perparkiran-DPSP di Lt.5 GAP, dengan mengisi Formulir Keluhan Kendaraan Operasional yang tersedia setelah penggunaan kendaraan selesai.				formulir permintaan barang		pemesanan dan pengadaan barang	
	2. Kabid Keamanan dan Perparkiran-DPSP memanggil pengemudi (sopir) yang dimaksud dan melakukan pemeriksaan.				FPP		Pemanggilan Pengemudi	
	3. Jika ada pelayanan dan atau perilaku pengemudi (sopir) yang membuat User merasa tidak nyaman atau tidak aman maka Kabid Keamanan dan Perparkiran-DPSP akan memberikan teguran/peringatan dan pengarahan.				Pemanggilan Pengemudi		Pemberian Teguran	
	4. Kabid Keamanan dan Perparkiran-DPSP mencatat tindakan yang sudah dilakukan pada Formulir Keluhan Kendaraan Operasional.				Pemberian Teguran		Pencatatan Tindakan	
	5. Formulir Keluhan Kendaraan Operasional diarsipkan dan dilaporkan setiap minggu-nya kepada Direktur DPSP				Pencatatan Tindakan		Pengarsipan dan Pelaporan Formulir	
								



	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/3200
		Tanggal Terbit : 2 Juli 2018
	<b>Penanganan Keluhan Sarpras Kendaraan Operasional</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 7 dari 8

## 7. DISTRIBUSI DOKUMEN

Tabel daftar distribusi dokumen ke seluruh unit kerja akademik dan non-akademik.

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	√	√	√	√	√

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/3200
		Tanggal Terbit : 2 Juli 2018
	<b>Penanganan Keluhan Sarpras Kendaraan Operasional</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 8 dari 8

## 8. FORMULIR

8.1 Formulir Keluhan Kendaraan Operasional

## 9. REFERENSI

9.1 SOP Penanganan Keluhan (DSP)