



**LAYANAN PENGADUAN KERUSAKAN SARANA PRASARANA**

**1. TUJUAN**

Menetapkan prosedur layanan pengaduan kerusakan sarana prasarana di Fakultas Sains dan Teknologi (FST) UIN Syarif Hidayatullah Jakarta untuk memastikan penanganan pengaduan yang cepat, efisien, dan tepat sasaran.

**2. RUANG LINGKUP**

Prosedur ini dilaksanakan dalam lingkup proses pengaduan kerusakan sarana prasarana di Fakultas Sains dan Teknologi (FST) UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, termasuk fasilitas kelas, laboratorium, dan area umum lainnya.

**3. REFERENSI**

SOP UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

**4. ISTILAH DAN DEFINISI**

Istilah dan definisi yang dipakai dalam penulisan Pedoman Mutu, SOP, Instruksi Kerja serta dokumen lainnya diuraikan secara rinci sesuai SMM ISO 9001:2008, diurutkan berdasarkan abjad dituangkan pada ***Lampiran Istilah dan Definisi***.

- Pengaduan Kerusakan: Pemberitahuan atau keluhan terkait kerusakan atau masalah pada sarana prasarana
- Sarana Prasarana: Fasilitas dan infrastruktur yang digunakan untuk mendukung kegiatan akademik dan non-akademik di Fakultas Sains dan Teknologi (FST) UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- Tim Pemeliharaan: Tim yang bertanggungjawab atas pemeliharaan dan perbaikan sarana prasarana.

**5. DIAGRAM, ALIR, DOKUMEN, DAN KETERANGAN KEGIATAN**

(Tercantum pada halaman 2/3 prosedur ini)

**6. FORM**

Google Form/Surat Permohonan/Laporan/Memo/Petugas Pelaksana terkait Pengaduan Kerusakan Sarana Prasarana.

**7. INSTRUKSI KERJA**

- Pengguna melaporkan kerusakan atau masalah melalui Google Form/Surat Permohonan/Laporan/Memo/Petugas Pelaksana dengan menyertakan informasi yang jelas dan lengkap
- Tim pemeliharaan harus merespon pengaduan sesuai dengan tingkat urgensi dan kebijakan yang berlaku.

**8. REKAMAN MUTU**

- Evaluasi kecepatan dan ketepatan respon tim pemeliharaan terhadap pengaduan
- Pemantauan waktu penyelesaian dan kualitas perbaikan sarana prasarana.

**9. DOKUMEN TERKAIT**

Pemantauan Kualitas Alat, Sarana dan Prasarana.



**LAYANAN PENGADUAN KERUSAKAN SARANA PRASARANA**

Langkah	Pemohon	Kabag TU	Dekanat	Pengelola Sarana Prasarana	Dokumen	PIC	Waktu
Memetakan kebutuhan dan menghitung keseluruhan jumlah tendik dan kependidikan yang mengusulkan perbaikan kerusakan melalui Google Form/Surat Permohonan/Laporan/Memo/Petugas Pelaksana					Database dan Matrik Kebutuhan	Pengelola Sarana Prasarana FST UIN Jakarta	60 Menit
Memberikan disposisi kepada Kabag TU untuk menindaklanjuti					Kebijakan		30 Menit
Permohonan divalidasi oleh Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum					Surat Usulan dan Tanda Terima		60 Menit
Mengelola kebutuhan tendik dan kependidikan disesuaikan dengan layanan yang dibutuhkan.							360 Menit



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF  
HIDAYATULLAH JAKARTA**  
**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**  
Jl. Ir. H. Juanda No. 95 Ciputat 15412 Indonesia

**STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR (SOP)**

No. Dok :  
Tgl. Terbit : 17 Juni 2025  
No. Revisi :  
Hal : 3/3

**LAYANAN PENGADUAN KERUSAKAN SARANA PRASARANA**

Disahkan oleh:	Diperiksa oleh:	Disiapkan oleh:
Kabag TU	Bagian Administrasi Umum	Mahasiswa
<b>Dra. Fauzah, M.A.</b>	<b>Damar Jalu Riantoro, S.E.</b>	<b>Anjani Khoerul Fadilah</b>
NIP: 196803031996032001	NIP: 197805202011011008	NIM: 11220860000111