

STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN RUANGAN

FAKULTAS FARMASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang standar penyelenggaraan pelayanan publik pada unit kerja **Sarana dan Prasarana Fakultas Farmasi** yang meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dasar hukum, sarana dan prasarana pelayanan, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan serta evaluasi kinerja pelaksana.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : Peminjaman Ruangan (Ruang Kelas, Aula, Ruang Rapat, dll.)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Melampirkan Surat Pengantar/Undangan Resmi dari unit kerja/organisasi mahasiswa (jika peminjam adalah perwakilan) yang sudah mendapat persetujuan pimpinan minimal WD II dengan bukti Surat Disposisi.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Terlampir (SOP Peminjaman Ruangan). Dilaksanakan secara berjenjang dari WD II (Bidang Sumber Daya) turun ke KTU untuk diketahui dan dilanjutkan ke Kasubag & Staf Sarpras.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari kerja , terhitung sejak formulir permohonan diterima lengkap oleh Staf Sarpras hingga diterbitkannya surat izin pemakaian.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis) untuk seluruh kegiatan akademik rutin dan kegiatan resmi internal Fakultas Farmasi. Biaya/tarif sewa dikenakan untuk pihak eksternal/komersial sesuai Peraturan Rektor yang berlaku.
5.	Produk Pelayanan	Surat Izin Penggunaan Ruangan / Bukti Reservasi Digital.

No.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Media Surat/Tertulis: Melalui Kotak Saran atau surat resmi ditujukan kepada KTU. b. Media Digital: Email resmi Fakultas/Sarpras. c. Media Langsung: Tatap muka dengan Staf Sarpras atau KTU. Target Respon: Pengaduan ringan ditindaklanjuti dan dijawab dalam 1 hari kerja. Pengaduan berat dikoordinasikan oleh KTU/WD II dan diselesaikan maksimal 3 hari kerja.
7.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. b. Keputusan Rektor No 69/UN3/2018 terkait Tata Kelola Sarana dan Prasarana.
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Ruang pelayanan administrasi/sarpras, Formulir/Aplikasi Reservasi, Komputer/Laptop, Meja dan Kursi, Telepon/Email, <i>Filing Cabinet</i> untuk arsip.
9.	Kompetensi Pelaksana	a. Pejabat Penyetuju: Wakil Dekan II (WD II), memiliki kewenangan dan kompetensi manajerial di bidang pengelolaan sumber daya. b. Staf Sarpras/Operator: Minimal pendidikan SMA/ D3, memiliki pengetahuan Tupoksi, memahami prosedur administrasi peminjaman, teliti, dan cekatan.
10.	Pengawasan Internal	Pemantauan dilakukan langsung oleh Tim Sarana & prasarana yang ditugaskan sampai acara selesai.
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 orang (1 Staf Admin/Sarpras dan 1 Petugas Lapangan/Satpam).

No.	KOMPONEN	URAIAN
12.	Jaminan Pelayanan	Kejelasan: Informasi jadwal dan prosedur dipublikasikan secara transparan. Ketersediaan: Petugas menjamin ketersediaan ruangan sesuai izin pada waktu yang ditetapkan. Solusi: Jika terjadi kendala teknis (misal: AC/Proyektor rusak), petugas wajib memberikan solusi relokasi ke ruangan setara dalam waktu 15 menit.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Ruangan dilengkapi dengan Tabung Pemadam Api Ringan (APAR) , CCTV di area koridor utama, dan adanya Petugas Keamanan (Satpam) yang <i>standby</i> di area gedung.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan setidaknya setahun sekali untuk menjangring keluhan dan masukan, yang hasilnya digunakan untuk perbaikan berkelanjutan.

FLOWCHART

