STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

LAYANAN SERVIS KOMPUTER

2026

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI MANADO
UNIT PENUNJANG AKADEMIK
TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

LAYANAN SERVIS DAN PERAWATAN KOMPUTER

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS NEGERI MANADO Alamat : Kampus UNIMA di Tondano 95618	**NOMOR SOP**	: 004/UN41-SOP/2026
	TGL. PEMBUATAN	: 01 Juli 2026
	TGL. REVISI	: -
	TGL. EFEKTIF	: 01 Agustus 2026
	DISAHKAN OLEH	**Kepala UPA TIK** **Dr. Quido C. Kainde, ST, MT, MM** **NIP. 198406062009121007**

STANDAR OPERASIONAL LAYANAN SERVIS DAN PERAWATAN KOMPUTER

DASAR HUKUM:

1. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Dan Evaluasi Peta Proses Bisnis Dan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi
2. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2022 tentang Statuta Universitas Negeri Manado
3. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi RI Nomor 17 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Manado
4. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 20 Tahun 2022 tentang Penyelenggaran Kearsipan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;
5. Peraturan Menteri Keuangan 129/PMK.05/2020 Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum

DEFINISI:

Layanan Servis Komputer adalah layanan yang diberikan untuk melakukan pemeriksaan, pemeliharaan, perbaikan, dan pemulihan fungsi perangkat komputer beserta perangkat pendukungnya yang mengalami kerusakan atau gangguan, guna memastikan perangkat dapat beroperasi dengan baik, optimal, dan sesuai kebutuhan pengguna.

Layanan ini meliputi pemeriksaan perangkat keras (hardware), penanganan gangguan perangkat lunak (software), instalasi dan konfigurasi sistem operasi serta aplikasi, pembersihan perangkat, dan penggantian komponen apabila diperlukan.

6. Peraturan Menteri Keuangan 202/PMK.05/2022 Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum. 7. Peraturan Menteri Keuangan 63/PMK/2024 tentang jenis-jenis Tarif layanan Badan Layanan Umum Perguruan Tinggi Negeri. 8. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-10/PB/2025 Tentang Penetapan Zona Tarif Layanan Badan Layanan Umum Perguruan Tinggi Negeri 9. PP No. 22 2023 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di lingkungan Kemendikbudristek 10. Sk_rektor_1311_UN41_KU 2023. 11. Sk_rektor_636_UN41_KU_2023. Keputusan mengenai UKT dan IPI Program Diploma dan Sarjana 12. Sk_rektor_1312_UN41_KU_2023. Keputusan mengenai Tarif Layanan Lainnya.		
TUJUAN:		**DOKUMEN TERKAIT:**
Menjamin layanan servis komputer berjalan cepat, tepat, aman, dan terdokumentasi dengan baik untuk mendukung kelancaran operasional unit kerja.		1. Formulir permohonan 2. BAST serah terima 3. Bukti pembayaran 4. Laporan pemeriksaan dan kerusakan
RUANG LINGKUP:		**KETERANGAN:**
• **User**: Mengajukan permintaan servis, memberikan informasi kerusakan secara jelas • **Petugas Helpdesk/Administrasi TIK**: Mencatat, membuat tiket, mengatur jadwal teknisi • **Teknisi TIK**: Melakukan pengecekan, perbaikan, dokumentasi hasil • **Koordinator TIK:** Monitoring, evaluasi, dan persetujuan tindakan tertentu		1. User mengisi Form Permintaan Servis Komputer (manual atau online). 2. Helpdesk membuat tiket layanan dan memberikan nomor tiket kepada user. 3. Perangkat diserahkan ke teknisi atau teknisi melakukan pengecekan di ruangan user. 4. Melakukan Pembayaran

BAGAN ALUR LAYANAN SERVIS DAN PERAWATAN KOMPUTER

NO	AKTIFITAS	PELAKSANA					MUTU BAKU		
		Pemohon (Pihak internal/eksternal)	Admin UPA TIK (Administrasi)	Teknisi (Teknis)	Admin UPA TIK (Keuangan)	Pimpinan UPA TIK (Pengambil Keputusan)	Persyaratan	Waktu	Output
1	Mulai						—	1 menit	Proses dimulai
2	Pengajuan layanan						Identitas dan informasi kerusakan perangkat	5 menit	Permohonan servis
3	Registrasi permohonan dan pencatatan perangkat						Formulir permohonan dan data perangkat	5–10 menit	Tiket servis
4	Pengecekan dan diagnosa kerusakan						Perangkat dan informasi keluhan	15–60 menit	Hasil diagnosa
5	Perangkat dapat diperbaiki?						Hasil diagnosa	5 menit	Keputusan tindak lanjut
6	Penyampaian hasil diagnosa dan rekomendasi						Hasil diagnosa jika perangkat tidak dapat diperbaiki	5–10 menit	Informasi dan rekomendasi kepada pemohon
7	Penentuan jenis layanan dan biaya						Hasil diagnosa dan jenis servis yang dibutuhkan	5–15 menit	Rincian layanan dan tagihan
8	Pemohon menyetujui layanan dan biaya?						Rincian layanan dan biaya	5–10 menit	Persetujuan atau penolakan
9	Penerbitan tagihan atau instruksi pembayaran						Persetujuan pemohon dan rincian biaya	5–10 menit	Tagihan atau instruksi pembayaran
10	Melakukan pembayaran						Tagihan atau instruksi pembayaran	Sesuai metode pembayaran	Bukti pembayaran
11	Verifikasi pembayaran						Bukti pembayaran dan data tagihan	5–15 menit	Status pembayaran terverifikasi
12	Pembayaran telah terverifikasi?						Bukti dan data transaksi pembayaran	2–5 menit	Keputusan pembayaran valid/tidak valid
13	Konfirmasi pembayaran dan pemberian otorisasi servis						Status pembayaran terverifikasi	5 menit	Status siap diservis
14	Pelaksanaan servis sesuai jenis layanan						Tiket servis, persetujuan layanan, dan status pembayaran terverifikasi	15 menit–4 jam atau lebih	Perangkat selesai diservis
15	Pengujian fungsi perangkat						Perangkat yang telah diservis	10–30 menit	Hasil pengujian
16	Hasil servis sesuai?						Hasil pengujian	5–10 menit	Keputusan lulus atau perbaikan ulang
17	Perbaikan ulang jika hasil belum sesuai						Catatan hasil pengujian	15–60 menit atau lebih	Perangkat memenuhi standar fungsi
18	Penyusunan laporan hasil servis yang memuat kondisi awal, hasil diagnosa, tindakan perbaikan, suku cadang yang diganti, dan hasil pengujian						Data diagnosa, catatan pekerjaan, dan hasil pengujian	10–15 menit	Laporan hasil servis
19	Penyampaian laporan hasil servis kepada pengguna						Laporan hasil servis yang telah lengkap	5–10 menit	Laporan servis diterima pengguna
20	Penyampaian rekapitulasi laporan servis kepada pimpinan UPA TIK						Laporan servis dan rekapitulasi layanan	10–15 menit	Laporan berkala kepada pimpinan
21	Serah terima perangkat kepada pengguna						Perangkat selesai diservis dan bukti serah terima	5–10 menit	Bukti serah terima perangkat
22	Penutupan tiket dan pengarsipan dokumen layanan						Laporan servis, bukti pembayaran, dan bukti serah terima	5 menit	Tiket ditutup dan dokumen terarsip