UPA TIK
UNIVERSITAS NEGERI MANADO

LAYANAN ADMINISTRASI

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

upatik@unima.ac.id

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

LAYANAN ADMINISTRASI

Nama SOP	Layanan Administrasi
Nomor SOP	008/UN41/UPATIK-SOP/2025
Tanggal Pembuatan	6 - 17 Oktober 2025
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	01 November 2025
Penetapan	**Kepala UPA TIK**  **Dr. Quido C. Kainde, ST, MT, MM** **NIP. 198406062009121007**

A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
3. 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
4. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2022 tentang Statuta Universitas Negeri Manado
5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi RI Nomor 17 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Manado
6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 20 Tahun 2022 tentang Penyelenggaran Kearsipan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi

B. Latar Belakang dan Tujuan

Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pengelolaan administrasi di lingkungan kerja UPA TIK Universitas Negeri Manado, maka diperlukan pedoman standar operasional prosedur (SOP) yang dapat menjadi acuan bagi seluruh unit kerja, mahasiswa, dosen, tenaga pendidik.

Tujuan

SOP ini disusun dengan tujuan untuk memberikan pedoman pelaksanaan tugas administrasi di lingkungan unit kerja UPA TIK Universitas Negeri Manado, menghindari terjadinya kesalahan dan duplikasi kerja, mempermudah monitoring, evaluasi, dan pengendalian internal, serta membantu pelaksanaan alur Administrasi untuk keperluan mahasiswa, dosen, dan tenaga pendidik atau unit kerja lain.

C. Ruang Lingkup

SOP ini mencakup kegiatan layanan Surat Masuk, Surat Keluar, dan Peminjaman Alat / Fasilitas UPA TIK.

D. Definisi

- SOP administratif adalah prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang aparatur atau pelaksana dengan lebih dari satu peran atau jabatan.
- Surat Masuk adalah Surat yang diterima dari pihak luar atau Unit kerja lain.
- Surat Keluar adalah Surat yang dikirim dari unit kerja ke pihak luar atau unit lain.
- Surat Bukti Peminjaman adalah Surat yang dibuat oleh Pihak Administrasi untuk ditandatangani oleh pihak luar.

E. Keterkaitan

1. SOP Layanan Helpdesk
2. SOP Pemakaian Laboratorium Komputer
3. SOP Peminjaman Videotron
4. SOP Pengelolaan Website
5. SOP Layanan Domain Name System (DNS)
6. SOP Pengelolaan Email Kampus
7. SOP Permintaan Pembuatan Website
8. SOP Pembuatan Akun Sistem Informasi (SI)

F. Kualifikasi Pelaksana

1. Ketua UPA TIK
    a. Memahami arah branding institusi
    b. Memiliki keterampilan dalam berkomunikasi dan manajerial
    c. Memahami undang-undang dan peraturan tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi
    d. Memahami prosedur di PDDIKTI
2. Staf Administrasi
    a. Memahami secara teknis tentang administrasi
    b. Memiliki keterampilan dalam berkomunikasi dan manajerial
    c. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik
3. Tim Teknis

a. Memahami secara teknis tentang Sistem Informasi / Website
b. Memiliki keterampilan dalam berkomunikasi dan manajerial
c. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik
d. Memahami secara teknis proses pengelolaan website
e. Memiliki kemampuan mengelola waktu yang baik

G. Peralatan

1. Komputer/laptop
2. Printer
3. Handphone
4. Jaringan internet

H. Peran dalam SOP

- **Stakeholder**: Pengirim permintaan dan pengecekan data
- **Staf Administrasi:** Petugas Administrasi yang bertugas dalam menerima dan mengeluarkan surat.
- **Tim Teknisi**: Tim IT yang melakukan eksekusi terhadap permintaan yang berhubungan dengan UPA TIK.
- **Kepala UPA TIK**:
    - Memeriksa kelengkapan dan keabsahan permintaan.
    - Memberikan persetujuan (*approval*) atau penolakan permintaan dengan pertimbangan teknis dan kebijakan.

I. Prosedur

- Surat Masuk

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				Mutu Baku			Keterangan
		Pihak Lain (Unit Kerja Lain)	Staf Adm. UPA TIK (Lt. 2)	Kepala UPA TIK	Operator UPA TIK	Dokumen / Syarat Berkas	Waktu	Output	
1	Menerima surat masuk dari Pihak Lain yang diserahkan ke Staf Adm. UPA TIK					Dokumen Surat/ Beserta lembar disposisi	5 Menit	Surat diterima Staf Administrasi UPA TIK lalu mencatat ke dalam buku Surat Masuk	
2	Surat masuk yang sudah diterima Staf Administrasi kemudian diserahkan kepada Kepala UPA TIK						30 Menit	Kepala UPA TIK Mempelajari isi surat untuk ditindak lanjuti	
3	Operator menerima arahan untuk memproses isi surat tersebut						1-2 Hari kerja	Operator UPA TIK memproses sesuai arahan Kepala UPA TIK	
4	Setelah selesai diproses, Operator menginformasikan kepada Kepala UPA TIK						1 Jam	Kepala UPA TIK mengecek tugas yang sudah diselesaikan Operator	
5	Kepala UPA TIK mengarahkan Staf Administrasi untuk membuat Surat yang menerangkan Proses telah selesai						15 Menit	Staf Administrasi membuat surat disposisi	
6	Pihak lain menerima surat atau informasi proses telah selesai dari Staf Administrasi UPA TIK								
7	Jika isi surat tersebut tidak dapat dilaksanakan akan dikembalikan ke Staf Administrasi untuk membuat Surat Balasan tidak dapat dilaksanakan							Staf Administrasi membuat surat Balasan	
8	Pihak lain menerima informasi lewat Surat Balasan dari Staf Administrasi UPA TIK								

Keterangan :

: Mulai/Selesai | : Pengambilan Keputusan | : Proses | : Arah Proses | : Arah Proses yang tidak dapat didilanjutkan | : Proses Tidak dapat dilanjutkan



- Surat Keluar

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			Mutu Baku			Keterangan
		Staf Adm. UPA TIK (Lt. 2)	Kepala UPA TIK	Pihak Luar (Unit Kerja Lain)	Dokumen / Syarat Berkas	Waktu	Output	
1	Staf Administrasi UPA TIK menerima arahan dari Kepala UPA TIK membuat Surat Keluar					15 Menit	Staf Administrasi membuat Surat keluar dengan Maksud dan Tujuan sesuai arahan Kepala UPA TIK	
2	Staf Administrasi menyerahkan Surat Keluar ke Kepala UPA TIK untuk diperiksa					30 Menit	Kepala UPA TIK mengecek isi Surat Keluar lalu mengambil keputusan	
3	Jika Surat Keluar disetujui, Staf Administrasi mengambil Nomor Surat serta mencatat dalam Buku Agenda Surat Keluar					1-2 Hari kerja	Setelah Surat Keluar selesai, Kepala UPA TIK akan memeberi perintah untuk surat dikirim ke Tujuan	
4	Surat Keluar dikirim ke alamat Tujuan (Pihak Luar / Unit Kerja Lain)					1 Hari Kerja	Pihak lain menerima Surat tersebut dan menandatangani Buku Tanda Terima UPA TIK	

Keterangan :

: Mulai/Selesai : Pengambilan Keputusan : Arah Proses : Proses Tidak dapat dilanjutkan



- Permohonan Peminjaman Fasilitas / Alat

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				Mutu Baku			Keterangan
		Pihak Lain (Unit Kerja Lain)	Staf Adm. UPA TIK (Lt. 2)	Kepala UPA TIK	Staf UPA TIK	Dokumen / Syarat Berkas	Waktu	Output	
1	Pihak Lain memasukkan permohonan dengan melampirkan Surat Permohonan/Peminjaman					Dokumen / Surat Permohonan Peminjaman	5 Menit	Surat diterima Staf Administrasi UPA TIK lalu mencatat ke dalam buku Surat Masuk	
2	Surat masuk yang sudah diterima Staf Administrasi kemudian diserahkan kepada Kepala UPA TIK						30 Menit	Kepala UPA TIK Mempelajari isi surat untuk ditindak lanjuti	
3	Kepala UPA TIK mengarahkan Staf Divisi yang sesuai dengan isi Surat untuk mengecek serta menyediakan Fasilitas/Aset/Jasa yang tersedia						1-2 Jam	Divisi tersebut menyiapkan Fasilitas/Aset/Jasa yang diminta sesuai isi surat	
4	Staf Administrasi menyiapkan Surat Bukti Peminjaman yang akan diisi oleh Pihak Lain (Pihak Pemohon)						15 Menit	Staf Administrasi menyerahkan Surat Bukti Peminjaman kepada Pihak Peminjam	
5	Pihak Lain (Pemohon) mengisi Surat Bukti Peminjaman						5 Menit	Surat Bukti Peminjaman dipegang Pihak Pemohon dan Staf Administrasi UPA TIK	
6	Staf Divisi UPA TIK menyerahkan Fasilitas/Aset/Jasa kepada Pihak Lain (Pihak Peminjam)								
7	Jika Surat Permohonan tidak dapat dilaksanakan (Fasilitas/Aset/Jasa tidak tersedia) akan dikembalikan ke Staf Administrasi untuk membuat Surat Balasan tidak dapat dilaksanakan						15 Menit	Staf Administrasi membuat surat Balasan	
8	Pihak lain menerima informasi lewat Surat Balasan dari Staf Administrasi UPA TIK								

Keterangan :



UNIT PENUNJANG AKADEMIK
TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS NEGERI MANADO

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

PERMOHONAN PEMINJAMAN (FASILITAS/ASET/JASA)

TUJUAN:

Menetapkan standar prosedur dalam proses permohonan peminjaman fasilitas, aset, atau jasa yang dikelola oleh UPA TIK UNIMA agar berjalan tertib, efisien, dan transparan

1 PERMOHONAN



Pihak Lain memasukkan permohonan dengan melampirkan Surat Permohonan/Peminjaman d

2 STAF MENERIMA SURAT MASUK



Surat diterima dan staf mencatat ke dalam buku surat masuk, kemudian diserahkan kepada Kepala UPA TIK

3 KEPALA UPA TIK MEMERIKSA ISI SURAT



Kepala UPA TIK Mempelajari isi surat untuk pengambilan keputusan diproses atau tidak diproses

4 JIKA SURAT PERMOHONAN TIDAK DAPAT DILAKSANAKAN

Jika Fasilitas / Aset / Jasa yang diperlukan pemohon tidak tersedia maka surat permohonan tidak dapat dilaksanakan dan akan dikembalikan ke staf untuk membuat Surat Balasan tidak dapat dilaksanakan dan dikirmkan kepada pemohon



5 SURAT PERMOHONAN DISETUJUI

Kepala UPA TIK mengarahkan Staf Divisi yang sesuai dengan isi Surat untuk mengecek serta menyediakan Fasilitas/Aset/Jasa yang tersedia



6 STAF MENYIAPKAN SURAT BUKTI PEMINJAMAN



Staf Administrasi menyiapkan Surat Bukti Peminjaman yang akan diisi oleh Pihak Lain (Pihak Pemohon)

7 PEMOHON MENGISI SURAT BUKTI PEMINJAMN



Surat Bukti Peminjaman dipegang Pihak Pemohon dan Staf Administrasi UPA TIK

8 PENYERAHAN FASILITAS/ASET/JASA KEPADA PEMINJAM

Staf Divisi UPA TIK menyiapkan dan menyerahkan Fasilitas/Aset/Jasa kepada Pihak Peminjam

