



SOP

BIDANG SEKRETARIAT

SOP BIDANG SEKRETARIAT

1. Prosedur Pengelolaan Surat Masuk
2. Prosedur Pengelolaan Surat Keluar
3. Prosedur Pelayanan Menerima Tamu
4. Prosedur Pelayanan Informasi Via Telephone
5. Prosedur Agenda Pimpinan










**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PADJADJARAN**

Standard Operating Procedure (SOP)

Bidang Sekretariat

NOMOR SOP	-
TANGGAL PEMBUATAN	05 Desember 2017
TANGGAL REVISI	-
TANGGAL EFEKTIF	01 Januari 2018
DISAHKAN OLEH	Dekan <u>Dr. R. Widya Setiabudi S., S.IP., S.Si., M.T., M.Si (Han)</u> NIP : 197207052000031002
JUDUL SOP	Prosedur Pengelolaan Surat Masuk

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional PP RI No. 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi PP No. 80 Tahun 2014 tentang Penetapan Unpad sebagai PTNBH PP No. 51 tahun 2015 tentang Statuta Unpad Permenpan No. 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintah PMK Nomor 33 Tahun 2016 Tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2017 Peraturan Rektor Unpad Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Pendidikan di Unpad Peraturan Rektor Nomor 40 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pengelola Unpad Peraturan Rektor Universitas Padjadjaran Nomor 1 Tahun 2016 tentang Sistem Perkantoran Elektronik; Peraturan Rektor univeristas Padjadjaran Nomor 2 Tahun 2016 tentang Penggunaan Kode Surat/Naskah Dinas di lingkungan Universitas Padjadjaran; Kalender Akademik di Tahun Akademik yang Berjalan 	<ol style="list-style-type: none"> SMA / D3 / S1; Menguasai Operasional Komputer; Berkompetensi dibidang tata persuratan; Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dengan bahasa yang baik.
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 	<ol style="list-style-type: none"> Komputer Printer Scanner
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<ol style="list-style-type: none"> 	<ol style="list-style-type: none">

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		JASA EKSPEDISI / E-OFFICE	SEKRETARIAT	MANAJER	DEKAN/ WAKIL DEKAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Penyampaian surat yang datang melalui jasa ekspedisi / e-office;					Surat, jasa ekspedisi	10 Menit	Surat diterima	
2	Surat diterima dengan menanda tangani tanda penerimaan, dicatat di buku surat masuk, selanjutnya lengkapi lembar disposisi;					Komputer, buku surat masuk dan lembar disposisi	15 Menit	Tanda terima	
3	Menerima surat, mengisi lembar disposisi sesuai perihal surat;					Lembar disposisi	5 Menit	Disposisi	
4	Menelaah perintah pimpinan sesuai disposisi, selanjutnya didisposisikan kembali sesuai dengan tupoksi manajer;					Lembar disposisi	10 Menit	Disposisi	
5	Memerintahkan kepada pelaksana administrasi sesuai perihal surat untuk dilaksanakan/dibuatkan surat balasan;					Lembar disposisi	15 Menit	Disposisi	
6	Membuat surat, ditanda tangani, didistribusikan, pengarsipan dan apabila surat bersipat permohonan maka dilengkapi sesuai permintaan;					Komputer, Printer, ATK	20 Menit	Surat balasan	
7	Proses distribusi.					Jasa ekspedisi	15 Menit	Tanda terima	



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PADJADJARAN**

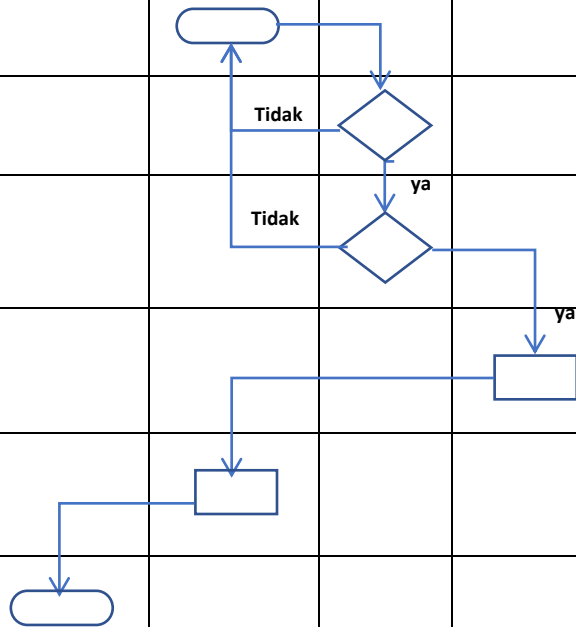
Standard Operating Procedure (SOP)

Bidang Sekretariat

NOMOR SOP	-
TANGGAL PEMBUATAN	05 Desember 2017
TANGGAL REVISI	-
TANGGAL EFEKTIF	01 Januari 2018
DISAHKAN OLEH	Dekan <u>Dr. R. Widya Setiabudi S., S.IP., S.Si., M.T., M.Si (Han)</u> NIP : 197207052000031002
JUDUL SOP	Prosedur Pengelolaan Surat Keluar

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional PP RI No. 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi PP No. 80 Tahun 2014 tentang Penetapan Unpad sebagai PTNBH PP No. 51 tahun 2015 tentang Statuta Unpad Permenpan No. 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintah PMK Nomor 33 Tahun 2016 Tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2017 Peraturan Rektor Unpad Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Pendidikan di Unpad Peraturan Rektor Nomor 40 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pengelola Unpad Peraturan Rektor Universitas Padjadjaran Nomor 1 Tahun 2016 tentang Sistem Perkantoran Elektronik; Peraturan Rektor univeristas Padjadjaran Nomor 2 Tahun 2016 tentang Penggunaan Kode Surat/Naskah Dinas di lingkungan Universitas Padjadjaran; Kalender Akademik di Tahun Akademik yang Berjalan 	<ol style="list-style-type: none"> SMA / D3 / S1; Menguasai Operasional Komputer; Berkompetensi dibidang tata persuratan; Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dengan bahasa yang baik.
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 	<ol style="list-style-type: none"> Komputer Printer Scanner
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<ol style="list-style-type: none"> 	<ol style="list-style-type: none">

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN	
		JASA EKSPEDISI / E-OFFICE	SEKRETARIAT	MANAJER	DEKAN/ WAKIL DEKAN	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT
1	Draft surat sesuai dengan perihalnya;					Komputer, printer dan ATK	30 Menit	Draf surat	
2	Koreksi draft surat;					Draf surat	15 Menit	Surat final	
3	Draft surat dikonsulkan untuk mendapat persetujuan;					Surat final	10 Menit	Surat diparaf	
4	Penandatanganan surat;					Surat yang sudah diparaf	10 Menit	Surat yang ditanda tangani	
5	Pencatatan, penomeran, cap dan pengarsipan;					Komputer, buku ekspedisi dan buku arsip	15 Menit	Disposisi surat	
6	Distribusi surat.					Surat	30 Menit	Tanda terima	








**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PADJADJARAN**

Standard Operating Procedure (SOP)

Bidang Sekretariat

NOMOR SOP	-
TANGGAL PEMBUATAN	05 Desember 2017
TANGGAL REVISI	-
TANGGAL EFEKTIF	01 Januari 2018
DISAHKAN OLEH	Dekan <u>Dr. R. Widya Setiabudi S., S.IP., S.Si., M.T., M.Si (Han)</u> NIP : 197207052000031002
JUDUL SOP	Prosedur Pelayanan Menerima Tamu

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional PP RI No. 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi PP No. 80 Tahun 2014 tentang Penetapan Unpad sebagai PTNBH PP No. 51 tahun 2015 tentang Statuta Unpad Permenpan No. 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintah PMK Nomor 33 Tahun 2016 Tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2017 Peraturan Rektor Unpad Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Pendidikan di Unpad Peraturan Rektor Nomor 40 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pengelola Unpad Peraturan Rektor Universitas Padjadjaran Nomor 1 Tahun 2016 tentang Sistem Perkantoran Elektronik; Peraturan Rektor univeristas Padjadjaran Nomor 2 Tahun 2016 tentang Penggunaan Kode Surat/Naskah Dinas di lingkungan Universitas Padjadjaran; Kalender Akademik di Tahun Akademik yang Berjalan 	<ol style="list-style-type: none"> SMA / D3 / S1; Menguasai Operasional Komputer; Berkompetensi dibidang tata persuratan; Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dengan bahasa yang baik.
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 	<ol style="list-style-type: none"> Komputer Printer Scanner
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<ol style="list-style-type: none"> Apabila perlakuan terhadap pelayanan tidak dilakukan dengan baik maka fungsi pelayanan tidak tercapai nama baik instansi kurang baik. 	<ol style="list-style-type: none">

NO	KEGIATAN	PELAKSANA	MUTU BAKU			KETERANGAN
		SEKRETARIAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Menyambut tamu dan menerima tamu dengan senyum dan sikap ramah "Selamat...Bapak/Ibu ada yang bisa saya bantu" dan mempersilahkan tamu untuk mengisi daftar hadir.		Informasi yang umum dan juga spesifik (daftar alamat dan kontak, jadwal kegiatan, daerah-daerah terdekat Unpad, informasi umum tentang fakultas dll), buku tamu, ATK, telephone, komputer, printer	5 Menit	Data tamu	ketika tamu masuk hendaknya berdiri, tersenyum dan bersalaman
2	Menanyakan maksud dan tujuan datang ke Unpad "Bolehkah saya tahu nama Bapak/Ibu.....atau Bapak/Ibu dari instansi mana...". Apabila hendak bertemu seseorang, tunjukkan ke arah yang dituju.		ATK, komputer, kartu pengenalan tamu	10 Menit	informasi yang dibutuhkan	Menunjuk arah sebaiknya dengan telapak tangan ke arah atas, dan jari rapat
3	Mengucapkan terima kasih atas kedatangannya dan membuat laporan data tamu.		komputer, internet, ATK	1 Jam	data berupa laporan	kartu pengenalan tamu ditukar dengan kartu identitas






**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PADJADJARAN**

Standard Operating Procedure (SOP)

Bidang Sekretariat

NOMOR SOP	-
TANGGAL PEMBUATAN	05 Desember 2017
TANGGAL REVISI	-
TANGGAL EFEKTIF	01 Januari 2018
DISAHKAN OLEH	Dekan <u>Dr. R. Widya Setiabudi S., S.IP., S.Si., M.T., M.Si (Han)</u> NIP : 197207052000031002
JUDUL SOP	Prosedur Pelayanan Informasi Via Telephone

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional PP RI No. 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi PP No. 80 Tahun 2014 tentang Penetapan Unpad sebagai PTNBH PP No. 51 tahun 2015 tentang Statuta Unpad Permenpan No. 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintah PMK Nomor 33 Tahun 2016 Tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2017 Peraturan Rektor Unpad Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Pendidikan di Unpad Peraturan Rektor Nomor 40 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pengelola Unpad Peraturan Rektor Universitas Padjadjaran Nomor 1 Tahun 2016 tentang Sistem Perkantoran Elektronik; Peraturan Rektor univeristas Padjadjaran Nomor 2 Tahun 2016 tentang Penggunaan Kode Surat/Naskah Dinas di lingkungan Universitas Padjadjaran; Kalender Akademik di Tahun Akademik yang Berjalan 	<ol style="list-style-type: none"> SMA / D3 / S1; Menguasai Operasional Komputer; Berkompetensi dibidang tata persuratan; Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dengan bahasa yang baik.
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 	<ol style="list-style-type: none"> Komputer Printer Telephone
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<ol style="list-style-type: none"> Apabila perlakuan terhadap pelayanan tidak dilakukan dengan baik maka fungsi pelayanan tidak tercapai nama baik instansi kurang baik. 	<ol style="list-style-type: none">

NO	KEGIATAN	PELAKSANA	MUTU BAKU			KETERANGAN
		SEKRETARIAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Menerima telephone sesegera mungkin. Menyebutkan nama institusi dan memberi salam kepada penelephone: "Universitas Padjadjaran....Selamat....dengan (sebutkan nama) ada yang bisa dibantu" dan berbicara dengan sopan kepada lawan bicara serta menanyakan nama, asal dan nomor penelephone: "mohon maaf, boleh tahu dengan siapa saya bicara?" kemudian mencatat data penelephone.		Informasi yang umum dan juga spesifik (daftar alamat dan kontak, jadwal kegiatan, daerah-daerah terdekat Unpad, informasi umum tentang fakultas dll), ATK, telephone, komputer	5 menit	data penelephone	suara dengan nada sopan, jelas dan tidak terburu-buru
2	Mendengarkan dengan baik maksud dan tujuan penelephone. Jika penelephone berkepentingan dengan orang lain, maka sambungkan segera kepada orang yang dituju. Apabila orang yang dituju, tidak ada ditempat, penerima telephone mencatat pesan yang ingin disampaikan.		Telephone, ATK, komputer	10 menit	informasi yang dibutuhkan, pesan yang disampaikan	pastikan pesan sampai kepada orang yang dimaksud
3	Mengakhiri percakapan dengan ucapan "Terima kasih telah menghubungi Universitas Padjadjaran, selamat....." dan membuat laporan jumlah penelepon.		komputer, ATK, telephone	1 jam	data berupa laporan	Penelephone menutup telephone terlebih dahulu dan tutup telephone dengan perlahan








**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PADJADJARAN**

Standard Operating Procedure (SOP)

Bidang Sekretariat

NOMOR SOP	-
TANGGAL PEMBUATAN	05 Desember 2017
TANGGAL REVISI	-
TANGGAL EFEKTIF	01 Januari 2018
DISAHKAN OLEH	Dekan <u>Dr. R. Widya Setiabudi S., S.IP., S.Si., M.T., M.Si (Han)</u> NIP : 197207052000031002
JUDUL SOP	Prosedur Agenda Pimpinan

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional PP RI No. 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi PP No. 80 Tahun 2014 tentang Penetapan Unpad sebagai PTNBH PP No. 51 tahun 2015 tentang Statuta Unpad Permenpan No. 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintah PMK Nomor 33 Tahun 2016 Tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2017 Peraturan Rektor Unpad Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Pendidikan di Unpad Peraturan Rektor Nomor 40 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pengelola Unpad Peraturan Rektor Universitas Padjadjaran Nomor 1 Tahun 2016 tentang Sistem Perkantoran Elektronik; Peraturan Rektor univeristas Padjadjaran Nomor 2 Tahun 2016 tentang Penggunaan Kode Surat/Naskah Dinas di lingkungan Universitas Padjadjaran; Kalender Akademik di Tahun Akademik yang Berjalan 	<ol style="list-style-type: none"> SMA / D3 / S1; Menguasai Operasional Komputer; Berkompetensi dibidang tata persuratan; Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dengan bahasa yang baik.
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 	<ol style="list-style-type: none"> Komputer Printer Scanner
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<ol style="list-style-type: none"> 	<ol style="list-style-type: none">

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		TAMU	SEKRETARIAT	MANAJER	DEKAN/ WAKIL DEKAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Tamu ingin membuat janji dengan pimpinan					Lisan / surat	5 Menit	Lisan / surat	Secara lisan maupun surat
2	Mencatat janji yang akan di buat dan memeriksa memeriksa jadwal yang kosong.					Lisan / surat	10 Menit	Jadwal kosong	
3	Menginformasikan adanya permohonan pembuatan janji dengan pimpinan					Jadwal Kosong	10 Menit	Kesediaan membuat janji	
4	Mencatat di agenda pimpinan/white board					Kesediaan membuat janji	10 Menit	Agenda pimpinan	
5	Penginformasian jadwal janji.					Agenda pimpinan	5 Menit	Lisan / surat	

