

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

BIDANG TATA KELOLA & KESEKRETARIATAN

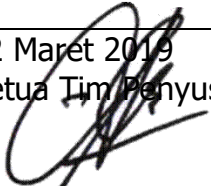
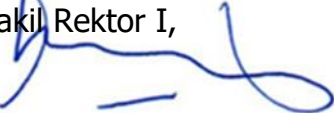
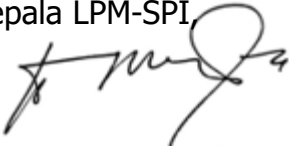
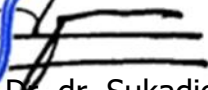


Sekretariat Rektor
Universitas Muhammadiyah Surabaya

HALAMAN PENGESAHAN



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) BIDANG TATA KELOLA DAN KESEKRETARIATAN


Kode Dokumen	: SOP-DM-UNIV-001-13
Status Dokumen	: <input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/> Salinan No
Nomor Revisi	: 00
Tanggal Terbit	: 1 April 2019
Jumlah Halaman	:
Tanggal Dibuat/Diajukan Oleh	: 22 Maret 2019 Ketua Tim Penyusun,  Drs. M. Zaenal Muttaqin, M.Pd.I..
Tanggal Diperiksa Oleh	: 26 Maret 2019 Wakil Rektor I,  Dr. A. Aziz Alimul Hidayat, S.Kep.Ns, M.Kes.
Tanggal Dikendalikan Oleh	: 27 Maret 2019 Kepala LPM-SPI,  Dr. Wiwi Wikanta, M.Kes.
Tanggal Disetujui Oleh	: 29 Maret 2019 Rektor,  Dr. dr. Sukadiono, M.M.

isi dokumen ini sepenuhnya merupakan rahasia Universitas Muhammadiyah Surabaya dan tidak boleh diperbanyak, baik sebagian maupun seluruhnya kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya

DAFTAR ISI

1. SOP PENYUSUNAN VISI, MISI, TUJUAN DAN SASARAN	4
2. SOP PENYUSUNAN STATUTA	7
3. SOP PENYUSUNAN RENCANA INDUK PENGEMBANGAN	10
4. SOP PENYUSUNAN RENSTRA, RENOP DAN PROGRAM KERJA	12
5. SOP RAPAT PIMPINAN.....	15
6. SOP SURAT MASUK PIMPINAN	19
7. SOP SURAT KELUAR.....	22
8. SOP PENERBITAN PERATURAN/SURAT KEPUTUSAN REKTOR	25
9. SOP LAYANAN TAMU PIMPINAN (EKSTERNAL)	28
10. SOP LAYANAN TAMU PIMPINAN (INTERNAL).....	31
11. SOP PENGEMBANGAN PROGRAM STUDI	34
12. INTRUKSI KERJA TELEPON MASUK DAN KELUAR	36
13. INTRUKSI PENGANTAR DAN PENJEMPUT TAMU PIMPINAN	37

1. SOP PENYUSUNAN VISI, MISI, TUJUAN DAN SASARAN

	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	No. Kode Dokumen : SOP-DM-UNIV-001
	PENYUSUNAN VISI, MISI, TUJUAN DAN SASARAN	Tanggal : 01 April 2019 No. Revisi : 0 Halaman : 1 dari 3

A. TUJUAN

Tujuan SOP penyusunan visi, misi, tujuan dan sasaran, yaitu:

- Kesesuaian visi, misi, tujuan dan sasaran Universitas dengan perundangan dan nilai dasar Universitas.
- Visi, misi, tujuan dan sasaran institusi dipahami dan diimplementasikan oleh seluruh civitas akademika.

B. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup prosedur penyusunan visi, misi, tujuan dan sasaran ini meliputi proses perencanaan, penyusunan dan pengesahan visi, misi, tujuan dan sasaran Universitas.

C. REFERENSI

- UU RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- PP RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- Statuta Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Peraturan Rektor UMSurabaya Nomor: 1026/PRN/II.3.AU/A/2018 tentang Struktur dan Tata Kerja Organisasi Universitas Muhammadiyah Surabaya.

D. DEFINISI

- Visi adalah pernyataan tertulis tentang cita-cita yang ingin dicapai dengan keberadaan organisasi.
- Misi adalah langkah-langkah yang akan dilakukan demi mencapai visi dari organisasi.
- Tujuan merupakan realisasi dari misi yang spesifik dan dapat dilakukan dalam jangka pendek.
- Sasaran adalah target yang terukur sebagai indikator tingkat keberhasilan dari tujuan yang telah ditetapkan.
- Penyusunan Universitas adalah kegiatan/proses yang dilaksanakan oleh Universitas dalam rangka menetapkan visi, misi, tujuan dan sasaran dengan melibatkan pihak eksternal (alumni, stakeholder) dan pihak internal.

E. URAIAN PROSEDUR

- a. Rektor melaksanakan rapat pembentukan Tim Penyusun Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran bersama dengan Wakil Rektor, Dekan, dan Kepala Lembaga Penjaminan Mutu.
- b. Rektor menerbitkan Surat Keputusan tentang Pembentukan Tim Penyusun Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran.
- c. Tim Penyusun mengadakan lokakarya penyusunan visi, misi, tujuan dan sasaran bersama dengan Senat/Pimpinan Universitas dan narasumber.
- d. Tim Penyusun mengajukan permohonan Surat Keputusan tentang Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran kepada Rektor berdasarkan hasil lokakarya.
- e. Rektor menerbitkan Surat Keputusan tentang Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas.
- f. Sekretariat Rektorat (Bagian Kesekretariatan) membuat undangan sosialisasi visi, misi, tujuan dan sasaran Universitas kepada civitas akademika berdasarkan perintah Pimpinan Universitas.
- g. Kepala Sekretariat memberikan paraf pada undangan sosialisasi.
- h. Rektor menandatangani undangan sosialisasi.
- i. Sekretariat Rektorat (Bagian Kesekretariatan) mendistribusikan undangan.
- j. Sekretariat Rektor (Bagian Hukum) mengarsip dokumen hasil sosialisasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Universitas.


F. LAMPIRAN

Bagan Alir SOP Penyusunan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran

Bagan Alir/Flowchart SOP Penyusunan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran

SOP Penyusunan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran							
Uraian	Staf Kesekretariatan	Staf Hukum	Kepala Sekretariat Rektorat	Tim Penyusun VMTS	Rektor	Dokumen	Waktu
Melaksanakan Rapat Pembentukan Tim Penyusunan VMTS					MULAI	Daftar Hadir	1 hari
Menerbitkan SK Tim Penyusun VMTS						SK Tim VMTS	1 hari
Mengadakan Lokakarya Penyusunan VMTS						- Daftar Hadir - Berita Acara	3 hari
Mengajukan SK Penetapan VMTS						Surat Permohonan	1 hari
Menerbitkan SK Penetapan VMTS						SK VMTS	1 hari
Membuat Undangan Sosialisasi VMTS						Draft Undangan	15 menit
Memberikan Paraf			Revisi			Undangan sudah diparaf	10 menit
Menandatangani Undangan Sosialisasi		Disetujui				Undangan tertandatangan	10 menit
Mendistribusikan Undangan						Undangan	30 menit
Mengarsip dokumen						Berita Acara Sosialisasi	5 menit
						SELESAI	

2. SOP PENYUSUNAN STATUTA

	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	No. Kode Dokumen : SOP-DM-UNIV-002
	PENYUSUNAN STATUTA	Tanggal : 01 April 2019 No. Revisi : 0 Halaman : 1 dari 3

A. TUJUAN

SOP penyusunan statuta bertujuan agar terbentuk pedoman dasar penyelenggaraan perguruan tinggi yang sesuai dengan perundangan, tujuan, dan nilai dasar Universitas.

B. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup prosedur penyusunan statuta ini meliputi proses perencanaan, penyusunan dan pengesahan statuta Universitas.

C. REFERENSI

- a. UU RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- b. PP RI Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
- c. Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor: 02/PED/I.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
- d. Statuta Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- e. Peraturan Rektor UMSurabaya Nomor: 1026/PRN/II.3.AU/A/2018 tentang Struktur dan Tata Kerja Organisasi Universitas Muhammadiyah Surabaya.

D. DEFINISI

Statuta adalah pedoman dasar penyelenggaraan kegiatan yang dipakai sebagai acuan untuk merencanakan, mengembangkan program dan penyelenggaraan kegiatan fungsional sesuai dengan tujuan perguruan tinggi yang bersangkutan, yang berisi dasar yang dipakai sebagai rujukan pengembangan peraturan umum, peraturan akademik dan prosedur operasional yang berlaku di perguruan tinggi yang bersangkutan.

E. URAIAN PROSEDUR

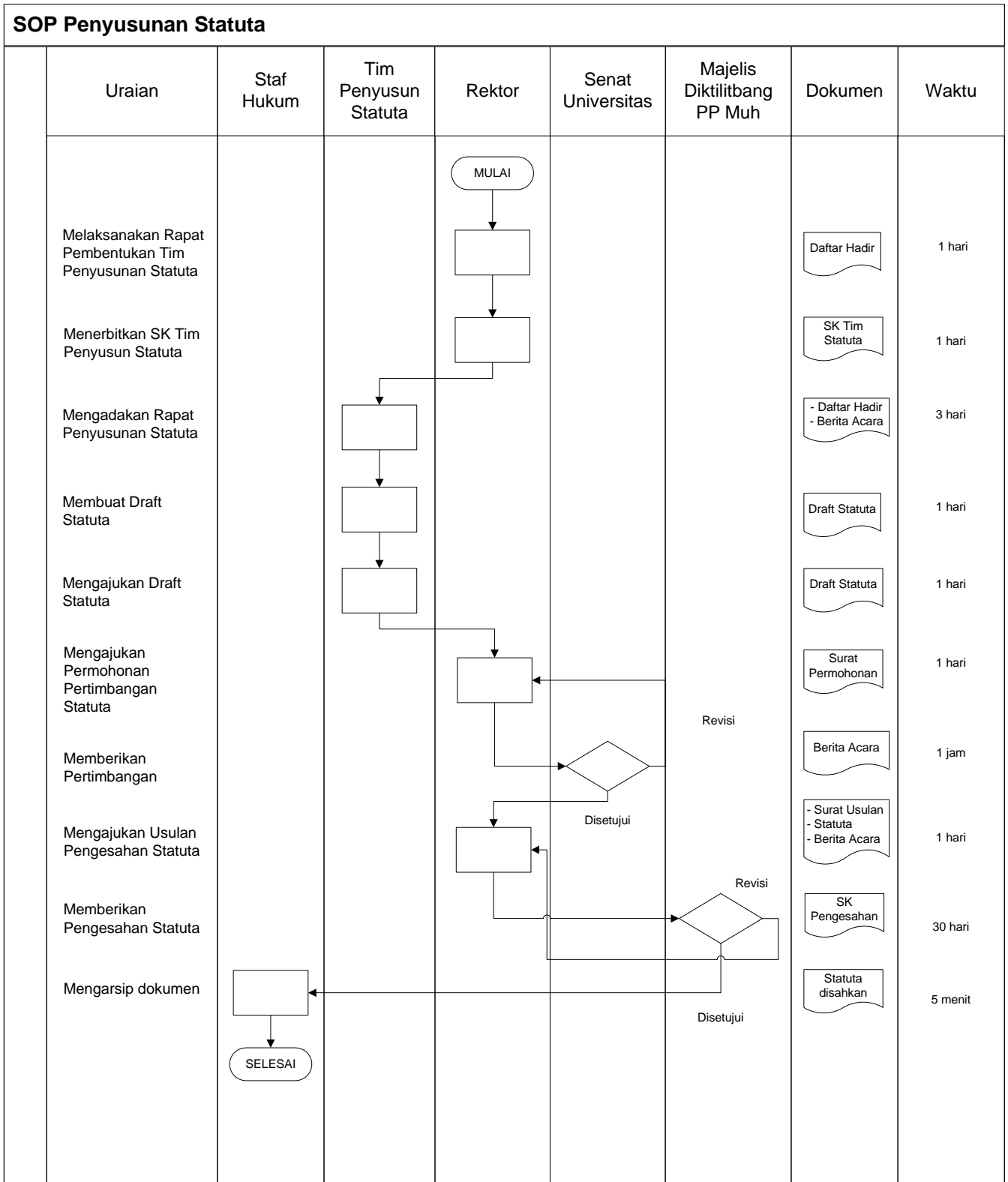
- a. Rektor melaksanakan rapat pembentukan Tim Penyusun Statuta bersama dengan Wakil Rektor, Dekan, dan Kepala Lembaga Penjaminan Mutu.
- b. Rektor menerbitkan Surat Keputusan pembentukan Tim Penyusun Statuta.
- c. Tim Penyusun mengadakan rapat penyusunan statuta bersama dengan Pimpinan Universitas dan Badan Pembina Harian.

- d. Tim Penyusun membuat draf statuta berdasarkan hasil rapat.
- e. Tim Penyusun mengajukan draft statuta kepada Rektor.
- f. Rektor mengajukan permohonan pertimbangan draft statuta kepada Senat Universitas.
- g. Senat Universitas memberikan pertimbangan statuta.
- h. Rektor mengajukan usulan statuta berdasarkan pertimbangan Senat Universitas, dengan mengetahui Ketua BPH, kepada Majelis Pendidikan Tinggi, Penelitian dan Pengembangan Pimpinan Pusat Muhammadiyah untuk disahkan.
- i. Majelis Pendidikan Tinggi, Penelitian dan Pengembangan Pimpinan Pusat Muhammadiyah memberikan pengesahan statuta.
- j. Sekretariat Rektorat (Bagian Hukum) mengarsip dokumen statuta.


k. LAMPIRAN

Bagan Alir SOP Penyusunan Statuta

Bagan Alir/Flowchart SOP Penyusunan Statuta



3. SOP PENYUSUNAN RENCANA INDUK PENGEMBANGAN

	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	No. Kode Dokumen : SOP-DM-UNIV-003
	PENYUSUNAN RIP	Tanggal : 01 April 2019 No. Revisi : 0 Halaman : 1 dari 6

A. TUJUAN

SOP penyusunan Rencana Induk Pengembangan (RIP) bertujuan agar terbentuk pedoman dasar penyelenggaraan perguruan tinggi yang sesuai dengan perundangan, tujuan, dan nilai dasar Universitas.

B. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup prosedur penyusunan RIP ini meliputi proses perencanaan, penyusunan dan pengesahan RIP Universitas.

C. REFERENSI

- a. UU RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- b. PP RI Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
- c. Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor: 02/PED/I.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
- d. Statuta Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- e. Peraturan Rektor UMSurabaya Nomor: 1026/PRN/II.3.AU/A/2018 tentang Struktur dan Tata Kerja Organisasi Universitas Muhammadiyah Surabaya.

D. DEFINISI

RIP merupakan rencana jangka panjang (25 tahunan) yang digunakan sebagai arah kebijakan dan sarana pengambilan keputusan dalam pengelolaan dan pengembangan institusi dalam jangka waktu tertentu.

E. URAIAN PROSEDUR

- a. Rektor melaksanakan rapat pembentukan Tim Penyusun RIP bersama dengan Wakil Rektor, Dekan, dan Kepala Lembaga Penjaminan Mutu.
- b. Rektor menerbitkan Surat Keputusan pembentukan Tim Penyusun RIP.
- c. Tim Penyusun mengadakan rapat penyusunan RIP.
- d. Tim Penyusun mengajukan draft RIP kepada Rektor.
- e. Rektor mengajukan usulan pengesahan draft RIP, dengan mengetahui BPH, kepada Majelis Pendidikan Tinggi, Penelitian dan Pengembangan Pimpinan Pusat Muhammadiyah untuk disahkan.


- f. Majelis Pendidikan Tinggi, Penelitian dan Pengembangan Pimpinan Pusat Muhammadiyah memberikan pengesahan RIP.
- g. Sekretariat Rektorat (Bagian Hukum) mengarsip dokumen RIP.

F. LAMPIRAN

**Bagan Alir/Flowchart
SOP Penyusunan RIP**

SOP Penyusunan RIP							
Uraian	Staf Hukum	Tim Penyusun Statuta	Rektor	Majelis Diktilitbang PP Muh	Dokumen	Waktu	
Melaksanakan Rapat Pembentukan Tim Penyusunan RIP					Daftar Hadir	1 hari	
Menerbitkan SK Tim Penyusun RIP					SK Tim RIP	1 hari	
Mengadakan Rapat Penyusunan RIP					- Daftar Hadir - Berita Acara	3 hari	
Membuat Draft RIP					Draft Statuta	1 hari	
Mengajukan Usulan Pengesahan Draft RIP					- Surat Usulan - Statuta - Berita Acara	1 hari	
Memberikan Pengesahan RIP					SK Pengesahan	15 hari	
Mengarsip dokumen					RIP disahkan	5 menit	
			11				

4. SOP PENYUSUNAN RENSTRA, RENOP DAN PROGRAM KERJA

	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	No. Kode Dokumen : SOP-DM-UNIV-003
	PENYUSUNAN RENSTRA, RENOP, DAN PROKER	Tanggal : 01 April 2019 No. Revisi : 0 Halaman : 3 dari 6

A. TUJUAN

SOP penyusunan Renstra, Renop, dan Proker bertujuan agar terbentuk pedoman dasar penyelenggaraan perguruan tinggi yang sesuai dengan perundangan, tujuan, dan nilai dasar Universitas.

B. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup prosedur penyusunan Renstra, Renop, dan Proker ini meliputi proses perencanaan, penyusunan dan pengesahan Renstra, Renop, dan Proker Universitas.

C. REFERENSI

- a. UU RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- b. PP RI Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
- c. Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor: 02/PED/I.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
- d. Statuta Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- e. Peraturan Rektor UMSurabaya Nomor: 1026/PRN/II.3.AU/A/2018 tentang Struktur dan Tata Kerja Organisasi Universitas Muhammadiyah Surabaya.

D. DEFINISI

- a. Rencana Strategis (Renstra) adalah rencana jangka menengah (5 tahunan) yang merupakan penjabaran dalam pencapaian Rencana Induk Pengembangan.
- b. Rencana Operasional (Renop) adalah rencana operasional jangka pendek (1 tahunan) yang merupakan penjabaran dalam pencapaian Rencana Strategis.
- c. Program Kerja merupakan suatu landasan dan arahan kerja bagi Pimpinan Universitas agar tercipta lingkungan kerja yang kondusif untuk mencapai visi Universitas Muhammadiyah Surabaya.

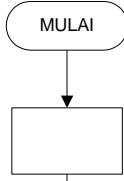
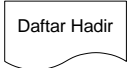
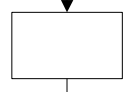
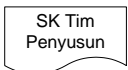



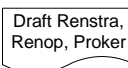
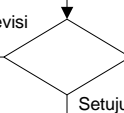
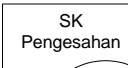
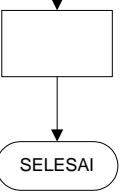
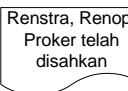
E. URAIAN PROSEDUR

- a. Rektor melaksanakan rapat pembentukan Tim Penyusun Renstra, Renop, dan Proker bersama dengan Wakil Rektor, Dekan, dan Kepala Lembaga Penjaminan Mutu.
- b. Rektor menerbitkan Surat Keputusan pembentukan Tim Penyusun Renstra, Renop, dan Proker.
- c. Tim Penyusun mengadakan rapat penyusunan Renstra, Renop, dan Proker.
- d. Tim Penyusun mengajukan draft Renstra, Renop, dan Proker kepada Rektor.
- e. Rektor menerbitkan Surat Keputusan sebagai bentuk pengesahan Renstra, Renop, dan Proker.
- f. Sekretariat Rektorat mengarsip dokumen Renstra, Renop, dan Proker.


G. LAMPIRAN

Bagan Alir SOP Penyusunan Renstra, Renop, dan Proker.

Bagan Alir/Flowchart SOP Penyusunan Renstra, Renop, dan Proker

SOP Penyusunan Renstra, Renop dan Proker						
	Uraian	Staf Hukum	Tim Penyusun	Rektor	Dokumen	Waktu
	Melaksanakan Rapat Pembentukan Tim Penyusunan Renstra, Renop dan Proker					1 hari
	Menerbitkan SK Tim Penyusun Renstra, Renop dan Proker					1 hari
	Mengadakan Rapat Penyusunan Renstra, Renop dan Proker					7 hari
	Mengajukan Draft Usulan Renstra, Renop dan Proker					1 hari
	Menerbitkan SK Pengesahan Renstra, Renop dan Proker					1 hari
	Mengarsip dokumen					5 menit

5. SOP RAPAT PIMPINAN

	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	No. Kode Dokumen : SOP-DM-UNIV-010
	RAPAT PIMPINAN	Tanggal : 01 April 2019 No. Revisi : 0 Halaman : 1 dari 4

A. TUJUAN

Tujuan SOP rapat pimpinan yaitu:

1. Menjelaskan mekanisme pelaksanaan rapat pimpinan UMSurabaya.
2. Menjamin pelaksanaan rapat pimpinan UMSurabaya dapat berjalan dengan lancar.

B. RUANG LINGKUP

SOP Rapat Pimpinan ini mencakup beberapa kegiatan, yaitu:

- a. Mengonsep surat keluar
- b. Mengoreksi dan memaraf konsep surat
- c. Memberi nomor dan menandatangani surat
- d. Mengirimkan surat sesuai dengan tujuannya
- e. Mengarsip surat

C. REFERENSI

- a. UU RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- b. PP RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- c. Pedoman Majelis Diktilitbang Pimpinan Pusat Muhammadiyah Tentang Keprotokolan Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
- d. Statuta Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- e. Peraturan Rektor UMSurabaya Nomor: 1026/PRN/II.3.AU/A/2018 tentang Struktur dan Tata Kerja Organisasi Universitas Muhammadiyah Surabaya.

D. DEFINISI

Rapat pimpinan adalah suatu pertemuan antar pimpinan universitas, maupun pimpinan universitas dengan pimpinan tingkat fakultas, kepala biro, kepala unit pelaksana teknis, serta ketua lembaga pada waktu dan tempat tertentu di lingkungan UMSurabaya.

A. URAIAN PROSEDUR

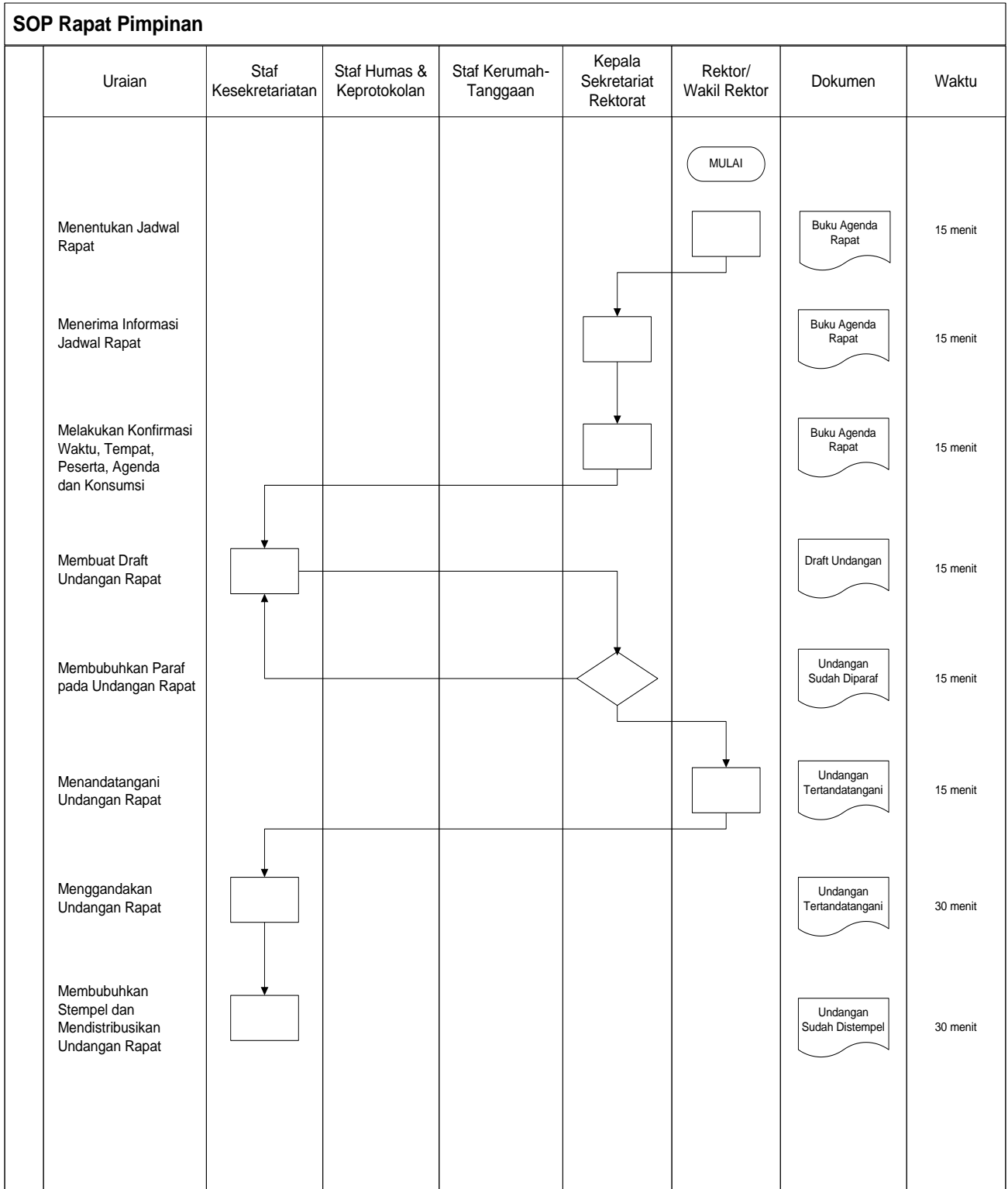
- a. Pimpinan Universitas menentukan jadwal rapat.
- b. Kepala Sekretariat Rektorat menerima informasi jadwal rapat dan melakukan konfirmasi mengenai waktu, tempat, peserta rapat, agenda, dan konsumsi.
- c. Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Humas dan Keprotokolan) mencatat jadwal pimpinan pada agenda kegiatan pimpinan.
- d. Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Kesekretariatan) membuat undangan rapat.

- e. Kepala Sekretariat Rektorat membubuhkan paraf pada undangan rapat jika telah setuju.
- f. Pimpinan membubuhkan tanda tangan pada undangan rapat jika telah setuju.
- g. Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Kesekretariatan) menggandakan undangan sesuai kebutuhan.
- h. Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Kesekretariatan) membubuhkan stempel pada undangan yang telah digandakan, lalu mendistribusikan undangan sesuai tujuan.
- i. Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Humas dan Keprotokolan) menyiapkan ruangan, perlengkapan, dan daftar hadir rapat.
- j. Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Humas dan Keprotokolan) mempersilahkan tamu yang hadir untuk mengisi daftar hadir dan memasuki tempat rapat.
- k. Pimpinan memulai rapat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam undangan.
- l. Kepala Sekretariat Rektorat mengikuti rapat dan membuat notulensi rapat.
- m. Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Kerumahtanggaan) menyiapkan konsumsi rapat dan merapikan kembali ruangan saat rapat telah usai.
- n. Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Humas dan Keprotokolan) mengarsip daftar hadir dan notulensi rapat.












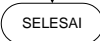
B. LAMPIRAN

Bagan Alir SOP Rapat Pimpinan


Bagan Alir/Flowchart SOP Rapat Pimpinan



SOP Rapat Pimpinan

Uraian	Staf Kesekretariatan	Staf Humas & Keprotokolan	Staf Kerumah-Tanggaaan	Kepala Sekretariat Rektorat	Rektor/ Wakil Rektor	Dokumen	Waktu
Menyiapkan Ruang, Perlengkapan dan Daftar Hadir							10 menit
Mempersilahkan Peserta Rapat untuk Mengisi Daftar Hadir dan Memasuki Ruang Rapat							10 menit
Memulai Rapat							1-2 jam
Mengikuti Rapat dan Membuat Notulensi Rapat							1-2 jam
Menyiapkan Konsumsi Rapat dan Merapikan Kembali Ruang Rapat Setelah Selesai							30 menit
Mengarsip Daftar Hadir dan Notulensi Rapat							10 menit
							

6. SOP SURAT MASUK PIMPINAN

	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	No. Kode Dokumen : SOP-DM-UNIV-007
	SURAT MASUK PIMPINAN	Tanggal : 14 Februari 2019 No. Revisi : 0 Halaman : 1 dari 3

A. TUJUAN

SOP Surat Masuk Pimpinan disusun bertujuan, antara lain:

- a. Menertibkan mekanisme layanan surat masuk yang ditujukan ke Pimpinan Universitas.
- b. Mengontrol posisi surat masuk yang ditujukan ke Pimpinan Universitas.
- c. Sebagai rujukan bagi administrasi fakultas dalam memberikan layanan surat masuk.

B. RUANG LINGKUP

SOP Surat Masuk Pimpinan ini mencakup beberapa kegiatan, yaitu:

- a. Pencatatan dan pemberian kode surat masuk
- b. Disposisi surat masuk
- c. Pencatatan isi disposisi surat masuk
- d. Distribusi surat masuk ke unit kerja terkait
- e. Pembuatan balasan surat atau laporan surat masuk

C. REFERENSI

- a. Statuta Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- b. Peraturan Rektor Nomor: 1026/PRN/II.3.AU/A/2018 tentang Struktur dan Tata Kerja Organisasi Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- c. Tuntunan Administrasi Muhammadiyah.

D. DEFINISI

- a. Surat masuk adalah surat yang berasal dari dalam lingkungan Universitas Muhammadiyah Surabaya (seperti fakultas, biro, unit pelaksana teknis, lembaga, staf dosen, dan tenaga kependidikan) maupun dari luar Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- b. Disposisi surat adalah suatu catatan yang berisi pendapat/instruksi dari Pimpinan Universitas yang akan menjadi petunjuk tentang tindak lanjut suatu surat masuk.

E. URAIAN PROSEDUR

Prosedur surat masuk Pimpinan Universitas, yaitu:

- a. Surat masuk diterima oleh Satuan Pengamanan (Satpam).

- b. Satpam menyerahkan surat masuk kepada Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Kesekretariatan).
- c. Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Kesekretariatan) membaca surat masuk dan memilah surat berdasarkan tujuan surat.
- d. Staf Sekretariat (Bagian Kesekretariatan) memberi kode dan mencatat data-data penting surat masuk pada sistem disposisi surat masuk di komputer.
- e. Kode dan data surat masuk selanjutnya dicetak pada lembar disposisi untuk masing-masing surat.
- f. Surat dan lembar disposisi surat masuk diserahkan kepada Pimpinan Universitas untuk proses disposisi.
- g. Pimpinan Universitas melakukan proses disposisi surat masuk.
- h. Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Kesekretariatan) menerima hasil disposisi dari Pimpinan Universitas untuk dicatat dalam sistem disposisi dan ditindaklanjuti.
- i. Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Kesekretariatan) mendistribusikan disposisi surat ke unit kerja yang dituju.
- j. Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Kesekretariatan) membuat laporan surat masuk.


LAMPIRAN

Bagan Alir SOP Surat Masuk Pimpinan

Bagan Alir/Flowchart SOP Surat Masuk Pimpinan

SOP Surat Masuk Pimpinan					
Uraian	Satpam	Staf Kesekretariatan	Rektor/ Warek	Dokumen	Waktu
					5 menit
Menerima Surat Masuk					5 menit
Menyerahkan Surat Masuk					5 menit
Membaca dan Memilah Surat Masuk Sesuai Tujuan					5 menit
Memberi Kode dan Mencatat Data Penting Surat pada Sistem Disposisi					5 menit
Mencetak Lembar Disposisi					10 menit
Menyerahkan Surat dan Lembar Disposisi kepada Pimpinan					10 menit
Melakukan Disposisi Surat Masuk					15 menit
Mencatat Hasil Disposisi					10 menit
Mendistribusikan Surat pada Unit yang Dituju					10 menit
Membuat Laporan Surat Masuk					5 menit

7. SOP SURAT KELUAR

	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	No. Kode Dokumen : SOP-DM-UNIV-008
	SURAT KELUAR PIMPINAN	Tanggal : 01 April 2019 No. Revisi : 0 Halaman : 1 dari 3

A. TUJUAN

SOP Surat Keluar Pimpinan bertujuan, antara lain:

- a. Menertibkan mekanisme layanan surat keluar.
- b. Mengontrol surat yang pernah dikeluarkan oleh Pimpinan Universitas.
- c. Sebagai pedoman dalam memberikan layanan surat keluar.

B. RUANG LINGKUP

SOP Layanan Surat Keluar ini mencakup beberapa kegiatan, yaitu:

- a. Pembuatan konsep surat keluar
- b. Koreksi konsep surat
- c. Pemberian nomor surat
- d. Penandatanganan surat
- e. Pengiriman surat sesuai dengan tujuannya

C. REFERENSI

- a. Statuta Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- b. Peraturan Rektor Nomor: 1026/PRN/II.3.AU/A/2018 tentang Struktur dan Tata Kerja Organisasi Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- c. Tuntunan Administrasi Muhammadiyah.

D. DEFINISI

Surat keluar adalah surat yang diterbitkan oleh Pimpinan Universitas Muhammadiyah Surabaya dan ditujukan kepada pihak tertentu baik dalam lingkungan Universitas Muhammadiyah Surabaya maupun instansi luar Universitas Muhammadiyah Surabaya.

E. URAIAN PROSEDUR

Prosedur surat masuk Pimpinan Universitas, yaitu:

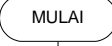



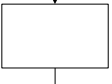
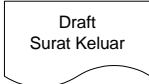


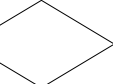
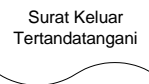
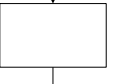

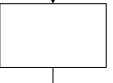

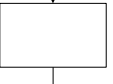


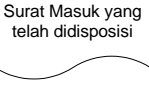

- a. Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Kesekretariatan) membuat konsep surat keluar sesuai dengan perintah dan arahan Pimpinan Universitas.
- b. Kepala Sekretariat Rektorat memeriksa dan memberikan masukan terhadap konsep surat.
- c. Konsep surat yang telah disetujui selanjutnya diberi nomor surat dan dicetak oleh Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Kesekretariatan).

- d. Kepala Sekretariat Rektorat membubuhkan paraf disebelah kanan nama pejabat yang akan menandatangani surat.
- e. Pimpinan Universitas membubuhkan tanda tangan pada surat keluar.
- f. Surat keluar yang telah ditandatangani selanjutnya digandakan dengan jumlah sesuai kebutuhan.
- g. Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Kesekretariatan) membubuhkan stempel pada bagian kiri tanda tangan Pimpinan Universitas sebagai bentuk legalitas salinan surat keluar.
- h. Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Kesekretariatan) mendistribusikan surat kepada unit kerja atau instansi lain sesuai dengan tujuan.
- i. Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Kesekretariatan) mengarsip surat keluar.


LAMPIRAN

Bagan Alir SOP Surat Keluar Pimpinan

Bagan Alir/Flowchart SOP Surat Keluar Pimpinan

SOP Surat Keluar Pimpinan					
Uraian	Staf Kesekretariatan	Kepala Sekretariat Rektorat	Rektor/Warek	Dokumen	Waktu
Membuat Konsep Surat Keluar					15 menit
Memeriksa dan Memberikan Masukan					15 menit
Memberi Nomor dan Mencetak Surat					5 menit
Membubuhkan Paraf pada Surat					5 menit
Menandatangani Surat					30 menit
Menggandakan Surat Keluar					10 menit
Membubuhkan Stempel pada Surat Keluar					10 menit
Mendistribusikan Surat pada Unit yang Dituju					15 menit
Mengarsip Surat Keluar					10 menit
					

8. SOP PENERBITAN PERATURAN/SURAT KEPUTUSAN REKTOR

	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	No. Kode Dokumen : SOP-DM-UNIV-009
	PENERBITAN PERATURAN/ SURAT KEPUTUSAN REKTOR	Tanggal : 01 April 2019 No. Revisi : 0 Halaman : 1 dari 3

A. TUJUAN

SOP Penerbitan Peraturan/Surat Keputusan Rektor disusun bertujuan untuk memberikan pedoman dalam pelayanan penerbitan Surat Keputusan dan Peraturan Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.

B. RUANG LINGKUP

Pelayanan penerbitan Peraturan/Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya meliputi pembuatan, pendistribusian, dan pengarsipan Surat Keputusan dan Peraturan Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya yang dilakukan oleh Sekretariat Rektorat.

C. REFERENSI

- a. Statuta Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- b. Peraturan Rektor Nomor: 1026/PRN/II.3.AU/A/2018 tentang Struktur dan Tata Kerja Organisasi Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- c. Tuntunan Administrasi Muhammadiyah.

D. DEFINISI

- a. Peraturan Rektor merupakan naskah dinas yang bersifat mengatur yang dikeluarkan oleh Rektor sebagai pimpinan tertinggi universitas.
- b. Keputusan Rektor adalah naskah dinas yang dikeluarkan oleh Rektor yang memuat kebijakan yang bersifat menetapkan, tidak bersifat mengatur, dan merupakan pelaksanaan kegiatan dan digunakan untuk:
 - 1) menetapkan/ mengubah status kepegawaian/ personal/ keanggotaan/ material/ peristiwa;
 - 2) menetapkan/mengubah/membubarkan suatu kepanitiaan/tim;
 - 3) menetapkan pelimpahan wewenang.

E. URAIAN PROSEDUR

Prosedur penerbitan Peraturan/Surat Keputusan Rektor, yaitu:

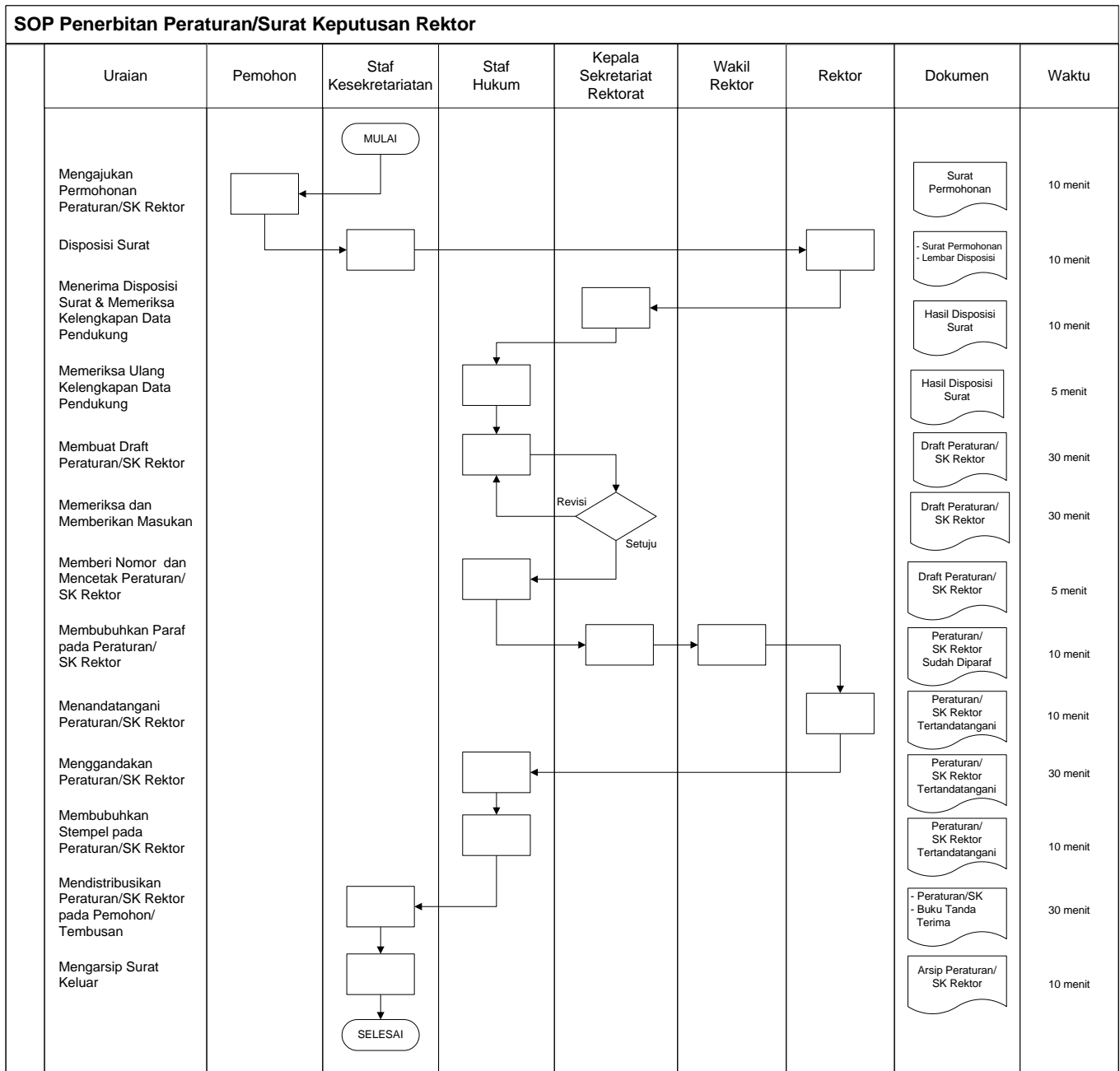
- a. Pemohon mengajukan surat permohonan penerbitan Peraturan/Surat Keputusan Rektor yang ditujukan kepada Rektor dan disertai dengan data

- pendukung (data yang diperlukan untuk proses pembuatan draf Peraturan/Surat Keputusan Rektor).
- b. Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Kesekretariatan) menerima surat permohonan dan menyerahkan kepada Pimpinan Universitas untuk proses disposisi.
 - c. Kepala Sekretariat Rektorat menerima disposisi tentang perintah pemrosesan Peraturan/Surat Keputusan Rektor sekaligus memeriksa kelengkapan data pendukung.
 - d. Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Hukum) memeriksa ulang kelengkapan data dukung dan menyusun draf Peraturan/Surat Keputusan Rektor.
 - e. Kepala Sekretariat Rektorat memeriksa draf Peraturan/Surat Keputusan Rektor.
 - f. Jika telah disetujui, Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Hukum) memberi nomor surat dan mencetak Peraturan/Surat Keputusan Rektor.
 - g. Kepala Sekretariat Rektorat membubuhkan paraf pada Peraturan/Surat Keputusan Rektor di sebelah kanan nama Rektor.
 - h. Wakil Rektor (sesuai bidang) membubuhkan paraf pada Peraturan/Surat Keputusan Rektor di sebelah kanan kata "Rektor".
 - i. Rektor membubuhkan tanda tangan pada Peraturan/Surat Keputusan Rektor.
 - j. Peraturan/Surat Keputusan Rektor yang telah ditandatangani digandakan dengan jumlah sesuai kebutuhan.
 - k. Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Hukum) membubuhkan stempel pada bagian kiri tanda tangan Rektor sebagai bentuk legalitas Peraturan/Surat Keputusan Rektor.
 - l. Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Kesekretariatan) mendistribusikan surat kepada pemohon dan tujuan lain sesuai dengan tembusan.
 - m. Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Hukum) mengarsip Peraturan/Surat Keputusan Rektor.


LAMPIRAN

Bagan Alir SOP Penerbitan Peraturan/Surat Keputusan Rektor

Bagan Alir/Flowchart SOP Penerbitan Peraturan/Surat Keputusan Rektor



9. SOP LAYANAN TAMU PIMPINAN (EKSTERNAL)

	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	No. Kode Dokumen : SOP-DM-UNIV-004
	LAYANAN TAMU PIMPINAN (EKSTERNAL)	Tanggal : 01 April 2019 No. Revisi : 0 Halaman : 3

A. TUJUAN

SOP Layanan Tamu Pimpinan (Eksternal) ini bertujuan untuk:

- a. Menertibkan mekanisme pelayanan terhadap tamu dari luar Universitas yang memiliki kepentingan dengan Pimpinan Universitas.
- b. Memberikan panduan bagi petugas penerimaan tamu dalam memberikan layanan terhadap tamu dari luar Universitas.

B. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup prosedur layanan tamu pimpinan (eksternal) ini meliputi proses penerimaan tamu dari luar Universitas, pencatatan identitas tamu hingga mengantarkan tamu sesuai tujuan.

C. REFERENSI

- a. UU RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- b. PP RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- c. Pedoman Majelis Diktilitbang Pimpinan Pusat Muhammadiyah Tentang Keprotokolan Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
- d. Statuta Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- e. Peraturan Rektor UMSurabaya Nomor: 1026/PRN/II.3.AU/A/2018 tentang Struktur dan Tata Kerja Organisasi Universitas Muhammadiyah Surabaya.

D. DEFINISI

Tamu pimpinan (eksternal) adalah seseorang maupun sekelompok orang yang berkunjung ke UMSurabaya dan ingin bertemu dengan Pimpinan Universitas.

E. URAIAN PROSEDUR

- a. Satuan Pengamanan (Satpam) menerima informasi kedatangan tamu di Pos Satpam Lantai 1.
- b. Satpam menanyakan tujuan dan keperluan tamu di UMSurabaya.
- c. Jika tamu bertujuan untuk menemui Pimpinan UMSurabaya, maka tamu diminta meninggalkan Kartu Identitas yang akan ditukar dengan Kartu Pengunjung selama berada di UMSurabaya.

- d. Satpam mengantarkan tamu yang akan menemui Pimpinan Universitas menuju Ruang Sekretariat Rektorat dengan menyampaikan identitas serta tujuan tamu kepada Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Humas dan Protokoler).
- e. Tamu diterima oleh Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Humas dan Protokoler).
- f. Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Humas dan Protokoler) menyampaikan kedatangan tamu kepada Pimpinan Universitas, sekaligus melakukan konfirmasi kesediaan menerima tamu.
- g. Jika Pimpinan Universitas bersedia menerima tamu, maka Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Humas dan Protokoler) mengantarkan tamu menemui Pimpinan Universitas.
- h. Jika Pimpinan Universitas tidak bersedia menerima tamu, maka Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Humas dan Protokoler) akan mengatur kembali jadwal bertemu dengan Pimpinan Universitas.
- i. Tamu lapor ke Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Humas dan Protokoler) bahwa keperluan telah selesai.
- j. Tamu mengembalikan Kartu Pengunjung dan Satpam menyerahkan kembali Kartu Identitas kepada tamu.


LAMPIRAN

Bagan Alir SOP Layanan Tamu Pimpinan (Eksternal)

Bagan Alir/Flowchart SOP Layanan Tamu Pimpinan (Eksternal)

SOP Layanan Tamu (Eksternal)							
	Uraian	Tamu	Satpam	Staf Humas & Protokoler	Rektor/ Warek	Dokumen	Waktu
			MULAI				
	Menerima Informasi Kedatangan Tamu		[]			Buku Tamu	5 menit
	Menanyakan Tujuan dan Keperluan Tamu		[]			Buku Tamu	5 menit
	Meninggalkan Kartu Identitas/Pengenal	[]				Kartu Identitas	5 menit
	Memberikan Kartu Pengunjung		[]			Kartu Pengunjung	5 menit
	Mengantarkan Tamu ke Ruang Sekretariat Rektorat		[]				5 menit
	Menyampaikan Identitas, Maksud dan Tujuan Tamu		[]				5 menit
	Menerima Tamu			[]		Buku Tamu	5 menit
	Menyampaikan Kedatangan Tamu			[]			5 menit
	Konfirmasi Kesiediaan Menerima Tamu			{ } (Decision)			15 menit
	Mengantarkan Tamu Menemui Pimpinan			[]			5 menit
	Melaporkan kepada Sekretariat bahwa Pertemuan Selesai	[]					5 menit
	Menyerahkan Kartu Pengunjung	[]				Kartu Identitas	5 menit
	Menyerahkan Kembali Kartu Identitas Tamu		[]			Kartu Pengunjung	5 menit
			SELESAI				

10. SOP LAYANAN TAMU PIMPINAN (INTERNAL)

	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	No. Kode Dokumen : SOP-DM-UNIV-005
	LAYANAN TAMU PIMPINAN (INTERNAL)	Tanggal : 01 April 2019 No. Revisi : 0 Halaman : 3

A. TUJUAN

SOP Layanan Tamu Pimpinan (Internal) ini bertujuan untuk:

- a. Menertibkan mekanisme pelayanan terhadap tamu dari dalam lingkungan Universitas yang memiliki kepentingan dengan Pimpinan Universitas.
- b. Memberikan panduan bagi petugas penerimaan tamu dalam memberikan layanan terhadap tamu dari dalam Universitas.

B. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup prosedur layanan tamu pimpinan (internal) ini meliputi proses penerimaan tamu dari dalam lingkungan Universitas hingga mengantarkan tamu sesuai tujuan.

C. REFERENSI

- a. UU RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- b. PP RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- c. Pedoman Majelis Diktilitbang Pimpinan Pusat Muhammadiyah Tentang Keprotokolan Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
- d. Statuta Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- e. Peraturan Rektor UMSurabaya Nomor: 1026/PRN/II.3.AU/A/2018 tentang Struktur dan Tata Kerja Organisasi Universitas Muhammadiyah Surabaya.

D. DEFINISI

Tamu pimpinan (internal) adalah dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa yang ingin bertemu dengan Pimpinan Universitas.

E. URAIAN PROSEDUR

1. Satuan Pengamanan (Satpam) menerima informasi kedatangan tamu di Pos Satpam Lantai 12.
2. Satpam menanyakan identitas, tujuan dan keperluan tamu menemui Pimpinan Universitas.

3. Satpam mengantarkan tamu yang akan menemui Pimpinan Universitas menuju Ruang Sekretariat Rektorat dengan menyampaikan identitas serta tujuan tamu kepada Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Humas dan Protokoler).
4. Tamu diterima oleh Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Humas dan Protokoler).
5. Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Humas dan Protokoler) menyampaikan kedatangan tamu kepada Pimpinan Universitas, sekaligus melakukan konfirmasi kesediaan menerima tamu.
6. Jika Pimpinan Universitas bersedia menerima tamu, maka Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Humas dan Protokoler) mengantarkan tamu menemui Pimpinan Universitas.
7. Jika Pimpinan Universitas tidak bersedia menerima tamu, maka Staf Sekretariat Rektorat (Bagian Humas dan Protokoler) akan mengatur kembali jadwal bertemu dengan Pimpinan Universitas.


LAMPIRAN

Bagan Alir SOP Layanan Tamu Pimpinan (Internal)

Bagan Alir/Flowchart SOP Layanan Tamu Pimpinan (Internal)

SOP Layanan Tamu (Internal)						
	Uraian	Satpam	Staf Humas & Protokoler	Rektor/ Warek	Dokumen	Waktu
						5 menit
	Menerima Informasi Kedatangan Tamu					5 menit
	Menanyakan Identitas, Tujuan dan Keperluan Tamu					5 menit
	Menyampaikan Kedatangan Tamu pada Sekretariat					5 menit
	Menerima Tamu					5 menit
	Menyampaikan Kedatangan Tamu pada Pimpinan					5 menit
	Konfirmasi Kesiediaan Menerima Tamu					15 menit
	Mengantarkan Tamu Menemui Pimpinan					5 menit
	Melaporkan kepada Sekretariat bahwa Pertemuan Selesai					5 menit

11. SOP PENGEMBANGAN PROGRAM STUDI

	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	No. Kode Dokumen : SOP-DM-UNIV-005
	PENGEMBANGAN PROGRAM STUDI	Tanggal : 01 April 2019 No. Revisi : 0 Halaman : 3

A. TUJUAN

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan melakukan diversifikasi penyelenggaraan akademik di universitas Muhammadiyah Surabaya

B. RUANG LINGKUP

Luas Lingkup SOP ini mulai studi kelayakan sampai usulan ke Dirjen Dikti maupun ke Diktis.

C. DEFINISI

Program studi adalah kesatuan rencana belajar sebagai pedoman penyelenggaraan pendidikan akademik, profesional dan atau profesi yang diselenggarakan atas dasar suatu kurikulum serta ditujukan agar mahasiswa dapat menguasai pengetahuan, ketrampilan dan sikap sesuai dengan sasaran kurikulum.

D. REFERENSI


1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
4. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
5. Undang-Undang Sisdiknas Republik Indonesia 2004.
6. PP Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005.
7. UU Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia.
9. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 045/U/2002 Tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
10. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 234/U/2000 Tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi.
11. Peraturan Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor 01/PRN/I.0/B/2012 Tentang Majelis Pendidikan Tinggi.
12. Ketentuan Majelis Pendidikan Tinggi Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor

- 178/KET/I.3/D/2012 Tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
13. Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor 02/PED/I.0/B/2012 Tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
 14. Buku Peraturan Akademik Universitas Muhammadiyah Surabaya.
 15. Rencana Strategi Universitas Muhammadiyah Surabaya.
 16. Rencana Operasional Universitas Muhammadiyah Surabaya.
 17. Statuta Universitas Muhammadiyah Surabaya.

E. URAIAN PROSEDUR

1. Fakultas menyiapkan Studi Kelayakan Usulan Pembukaan Prodi, untuk pembukaan fakultas baru oleh wakil rektor 1 & tim yang ditunjuk yang menyiapkan studi kelayakan.
2. Dekan Fakultas mengusulkan pembukaan prodi baru ke universitas.
3. Universitas menerima usulan untuk direview oleh tim yang terdiri dari wakil rektor bidang Akademik, untuk koreksi berkas usulan (diproses ke Ditjen atau revisi terdahulu sebelum ke ditjen)
4. Senat universitas melakukan kajian atas usulan Pembukaan Prodi/Fakultas baru untuk kemudian memberikan rekomendasi.
5. Universitas menyampaikan usulan Pembukaan Prodi /Fakultas baru kepada Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi
6. Ditjen Dikti memberikan Surat Keputusan tentang ijin penyelenggaraan Prodi/fakultas baru
7. Universitas membuat surat pernyataan yang berkaitan dengan operasional Prodi/fakultas baru.

12. INTRUKSI KERJA TELEPON MASUK DAN KELUAR

	INTRUKSI KERJA (IK)	No. Kode Dokumen : IK-DM-UNIV-001
	TELEPON MASUK DAN KELUAR	Tanggal : 01 April 2019 No. Revisi : 0 Halaman : 1 dari 1

A. LINGKUP KERJA

IK telepon masuk dan keluar di lingkungan UMSurabaya berprinsip pada etika bertelepon yang mengutamakan tata krama, sopan santun, tata pergaulan dalam bertelepon seperti berbicara dengan jelas, tegas, dan ramah.

IK ini disusun sebagai panduan bagi petugas penerima telepon agar dapat menerima telepon masuk dan memberikan informasi dengan baik dan benar, serta menggunakan telepon untuk panggilan keluar sesuai dengan kebutuhan.

Lingkup kerja IK telepon masuk dan keluar meliputi mekanisme penerimaan telepon, penyampaian informasi melalui sambungan telepon, penggunaan telepon dan koordinasi dengan semua pihak terkait.

B. INSTRUKSI KERJA

1. Telepon Masuk

- a. Petugas menerima telepon dari luar dengan menyebutkan salam, nama instansi dan identitas, serta menawarkan bantuan menggunakan bahasa yang baik dan sopan, seperti contoh berikut:


“Assalamu’alaikum, Universitas Muhammadiyah Surabaya, dengan (petugas menyebutkan nama) bisa dibantu?”

- b. Petugas menanyakan identitas, maksud dan tujuan penelepon.
- c. Petugas meneruskan kepada yang dituju dengan menekan kode pesawat yang dituju.
- d. Apabila yang dituju tidak ditempat, petugas memberitahukan kepada penelepon dengan bahasa yang baik dan menanyakan pesan jika ada.
- e. Catat pesan pada Buku Pesan dan disampaikan kepada tujuan.

2. Telepon Keluar

- a. Pegawai meminta kepada petugas untuk menelepon nomor yang akan dituju;
- b. Pemakaian telepon interlokal harus seizin pimpinan dengan mengisi buku pemakaian telepon;
- c. Setelah terhubung petugas meneruskan dengan menekan kode pesawat kepada pegawai yang bersangkutan.

13. INTRUKSI PENGANTAR DAN PENJEMPUT TAMU PIMPINAN

	INSTRUKSI KERJA (IK)	No. Kode Dokumen : IK-DM-UNIV-002
	PENGANTAR DAN PENJEMPUT TAMU PIMPINAN	Tanggal : 01 April 2019 No. Revisi : 0 Halaman : 1 dari 2

A. LINGKUP KERJA

IK ini disusun sebagai panduan bagi petugas protokoler agar dapat memberikan pelayanan transportasi yang baik bagi tamu Pimpinan Universitas.

Lingkup kerja IK Pengantar dan Penjemput Tamu Pimpinan meliputi koordinasi dan mekanisme antar jemput tamu Pimpinan Universitas.

B. INSTRUKSI KERJA

1. Petugas protokoler menerima informasi kedatangan tamu Pimpinan Universitas yang memerlukan pelayanan transportasi.
2. Petugas protokoler melakukan konfirmasi kepada Kepala Sekretariat Rektorat mengenai jumlah dan jadwal kedatangan tamu Pimpinan Universitas.
3. Petugas protokoler melakukan koordinasi dengan Bendahara di Biro Administrasi Keuangan (BAK) terkait dengan anggaran pelayanan transportasi bagi tamu Pimpinan Universitas yang akan datang.
4. Petugas protokoler melakukan koordinasi dengan Biro Administrasi Umum (BAU) terkait dengan penyediaan kendaraan dan sopir kendaraan sesuai dengan kebutuhan tamu.
5. Sopir kendaraan memastikan kebersihan dan kelayakan kendaraan untuk antar jemput tamu.
6. Petugas protokoler melakukan komunikasi dengan tamu Pimpinan Universitas atau pihak lain yang ditunjuk untuk konfirmasi jadwal kedatangan dan tempat penjemputan.
7. Petugas protokoler tiba di tempat penjemputan 30 menit sebelum jadwal kedatangan tamu dan memberikan konfirmasi telah tiba di tempat penjemputan.
8. Petugas protokoler mempersilahkan tamu memasuki kendaraan yang telah disiapkan dan menawarkan bantuan kepada tamu, seperti menawarkan lokasi untuk makan atau tujuan lain sesuai kebutuhan tamu.
9. Petugas protokoler mengantarkan tamu menuju lokasi kegiatan.
10. Petugas protokoler menunggu tamu Pimpinan Universitas di lokasi kegiatan dan mempersiapkan segala keperluan untuk kepulangan tamu.