


**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
UNIT PELAKSANA TEKNIS MARKETING & PUBLIC RELATION**




**BADAN PENJAMINA MUTU
UNIVERSITAS NASIONAL
JL. SAWO MANILA NO. 61, PEJATEN, PASAR MINGGU, JAKARTA SELATAN 12520
TELEPON: (+6221) 7806700, FAKSIMILE: (+6221) 7802718**








	Nomor SOP	:	SOP/MPR/SPMI-BPM/VI/2016/001
	Tanggal Pembuatan	:	28 Juni 2016
	Revisi	:	
	Diajukan oleh	:	Unit Pelaksana Teknis Marketing & Public Relation (UPT-MPR)
	Disahkan oleh	:	Rektor UNAS
	Nama SOP	:	Prosedur Penetapan Program Promosi
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANAAN		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang no. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. UU no 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Peraturan Presiden no 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi 4. Peraturan Pemerintah no. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan 5. Peraturan Pemerintah no. 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi 6. Anggaran Dasar Yayasan Memajukan Ilmu dan Kebudayaan 7. Anggaran Rumah Tangga Yayasan Memajukan Ilmu dan Kebudayaan 8. Statuta Universitas Nasional 	Penetapan Program Promosi adalah penyusunan program kerja promosi dalam rangka mensosialisasikan UNAS, disusun dan ditetapkan setiap tahun		
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN		
Pencapaian Renstra Universitas			


SOP PENYUSUNAN PROGRAM PROMOSI

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERA NGAN
		UPT MPR	PRODI	REKTORAT	KETERANGA N	WAKTU	OUTPUT	
1	Evaluasi kegiatan marketing tahun sebelumnya dan meminta masukan dari masing-masing fakultas untuk program marketing tahun berikutnya	□ ↓			Rekap Kegiatan tahun sebelumnya	2 hari	Notulen rapat dan evaluasi	
2	Menyusun Rancangan Kerja dan Anggaran Promosi (RKAP) dalam satu tahun berdasarkan evaluasi dan usulan dari fakultas	□ ↓		□ ↓	Komputer rekap kegiatan tahun sebelumnya	5 hari	Draft RKAP untuk dikoreksi WAREK AKS	
3	Pengesahan RKAP oleh Rektorat			□ ↓	Komputer	1 hari	Dokument RKAP Universitas	
4	Mengkoordinasikan kegiatan promosi dengan program studi	□ ↓	□ ↓		Jadwal kegiatan	1 hari	Jadwal kegiatan	
5	Menunjuk staf untuk mengikuti program studi	□ ↓	□ ↓		Surat tugas	5 menit	Surat Tugas dan SPPD	
6	Menyiapkan SPPD dan Surat Tugas	□ ↓			Surat Tugas dan SPPD	1 hari	Surat Tugas dan SPPD	
7	Menyiapkan media promosi (Flyer, Brosur, Banner, Spanduk, Baliho dan lain-lain)	□ ↓			Materi Promosi	1 hari	Menyiapkan media promosi (Flyer, Brosur, Banner, Spanduk, Baliho dan lain-lain)	

	Nomor SOP	:	SOP/MPR/SPMI-BPM/VI/2016/002
	Tanggal Pembuatan	:	28 Juni 2016
	Revisi	:	
	Diajukan oleh	:	Unit Pelaksana Teknis Marketing & Public Relation (UPT-MPR)
	Disahkan oleh	:	Rektor UNAS
	Nama SOP	:	Prosedur Pelayanan Informasi PMB
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANAAN	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang no. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. UU no 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Peraturan Presiden no 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi 4. Peraturan Pemerintah no. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan 5. Peraturan Pemerintah no. 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi 6. Anggaran Dasar YMIK 7. Anggaran Rumah Tangga YMIK 8. Statuta Universitas Nasional 		<p>Pelayanan informasi Penerimaan Mahasiswa Baru harus diberikan dengan jelas, lengkap, ramah dan menjadi standart pelayanan prima kepada calon mahasiswa baru</p>	
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN	
Pelayanan Prima			


SOP PELAYANAN INFORMASI PMB

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERA NGAN
		PMB	MPR	PRODI DAN FAKULT AS	KETERANGA N	WAKTU	OUTPUT	
1	Menyambut dan menerima tamu dengan senyum, ramah di ruang admisi dan menanyakan apa yang bisa dibantu untuk diinformasikan, selanjutnya mempersilahkan tamu untuk mengisi buku tamu yang tersedia				Buku Tamu ATK	5 Menit		
2	Jika tamu membyutuhkan informasi khusus tentang PMB, maka Petugas wajib memberikan penjelasan dengan jelas dan lengkap tentang PMB seperti yang dibutuhkan tamu				Buku tamu, ATK, Brosur	30 menit	Data tamu	
3	Jika ada pertanyaan yang belum terjawab petugas PMB dapat meminta bantuan penjelasan lebih lanjut kepada kepala UPT MPR, Biro, Prodi atau Fakultas Terkait				Brosur, telepon	5 menit	Data tamu	
4	Mencatat dan menelpon kembali tamu yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut jika petugas PMB telah memperoleh penjelasan yang lebih lengkap dari prodi atau fakultas				Buku tamu, Telepon	5 menit	Data tamu	
5	Jika tamu membutuhkan informasi tentang PMB yang berkaitan dengan kerja sama dengan instansi atau pemerintah daerah maka diarahkan kepada UPT MPR				Komputer, ATK, kartu Pengenal tamu	1 Jam	Data tamu	
6	Petugas PMB melaporkan hal-hal yang dianggap penting untuk diinformasikan dan dikoordinasikan dengan tim serta membuat laporan data tamu				ATK, Komputer	5 Menit	Laporan data tamu	









	Nomor SOP	: SOP/MPR/SPMI-BPM/VI/2016/003
	Tanggal Pembuatan	: 28 Juni 2016
	Revisi	:
	Diajukan oleh	: Unit Pelaksana Teknis Marketing & Public Relation (UPT-MPR)
	Disahkan oleh	: Rektor UNAS
	Nama SOP	: Prosedur Penyusunan Materi Promosi
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANAAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang no. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. UU no 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Peraturan Presiden no 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi 4. Peraturan Pemerintah no. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan 5. Peraturan Pemerintah no. 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi 6. Anggaran Dasar YMIK 7. Anggaran Rumah Tangga YMIK 8. Statuta Universitas Nasional 		Penyusunan materi promosi disusun oleh UPT MPR Promosi atas dasar evaluasi, masukan, dan usulan dari masing-masing prodi atau fakultas
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN


SOP PENYUSUNAN MATERI PROMOSI

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERA NGAN
		UPT MPR	PRODI	REKTORAT	KETERANGA N	WAKTU	OUTPUT	
1	Tim MPR mengirimkan surat kepada program studi, fakultas untuk penyusunan brosur dan materi promosi lainnya	□	□		Rekap Kegiatan tahun sebelumnya	1 hari	Notulen rapat dan evaluasi	3 bulan sebelum kegiatan program promosi
2	Fakultas, prodi memberikan bahan dan draft untuk materi promosi yang dibutuhkan		□		Foto dan draft brosur atau flyer	1 hari	Draft brosur atau flyer	
3	Tim MPR menyusun draft materi promosi sesuai dengan masukan dari fakultas atau prodi	□			Komputer, contoh brosur atau flyer dari universitas lain	7 hari	Draft brosur atau flyer	
4	Revisi draft oleh prodi atau fakultas		□		Komputer, contoh brosur atau flyer dari universitas lain	2 hari	Draft brosur atau flyer	
5	Draft brosur disetujui oleh Pimpinan			□	Komputer, draft brosur atau flyer	1 hari	Jadwal kegiatan	
6	Memasukkan draft yang telah disetujui oleh pimpinan ke percetakan	□			Jadwal kegiatan	15 menit	Draft brosur atau flyer	

	Nomor SOP	: SOP/MPR/SPMI-BPM/VI/2016/004
	Tanggal Pembuatan	: 28 Juni 2016
	Revisi	:
	Diajukan oleh	: Unit Pelaksana Teknis Marketing & Public Relation (UPT-MPR)
	Disahkan oleh	: Rektor UNAS
	Nama SOP	: Prosedur Penetapan Kuota Mahasiswa Baru
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANAAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang no. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. UU no 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Peraturan Presiden no 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi 4. Peraturan Pemerintah no. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan 5. Peraturan Pemerintah no. 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi 6. Anggaran Dasar YMIK 7. Anggaran Rumah Tangga YMIK 8. Statuta Universitas Nasional 9. Yogyakarta 		Penetapan kuota mahasiswa baru disusun berdasarkan perhitungan rasio dosen dan mahasiswa agar pelaksanaan proses belajar mengajar sesuai dengan peraturan akademik yang telah ditetapkan. Kuota mahasiswa baru ditetapkan sebelum proses perekrutan mahasiswa dimulai
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN
Peraturan akademik Universitas		


SOP PENETAPAN KUOTA MAHASISWA BARU

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		UPT MPR	PRODI/FAKULTAS	REKTORAT	KETERANGAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Tim MPR menghimpun data jumlah dosen pengampu dan mahasiswa aktif				Data dosen pengampu dan data mahasiswa	1	hari	Data dosen pengampu dan data status mahasiswa
2	Memperkirakan jumlah mahasiswa lulus pada semester berjalan						Data status mahasiswa lulus	1
3	Menghitung rasio jumlah dosen pengampu dan mahasiswa				Data dosen pengampu, data status mahasiswa, data sarana dan prasarana	3	hari	Data dosen pengampu, data status mahasiswa, data sarana dan prasarana
4	Memperhitungkan data daya tampung dengan bagian MPR serta wakil rektor Akademik dan AKS				Draft Data daya tampung	1	hari	Draft data daya tampung
	Mengirimkan data usulan daya tampung kepada rektor					Data usulan daya tampung	1	
5	Mempverifikasi usulan data daya tampung dari masing-masing prodi				Data usulan daya tampung	2	hari	Data usulan daya tampung
6	Menerbitkan SK daya tampung mahasiswa baru				SK daya tampung yang sdh di tandatangai oleh Rektor	7	menit	SK daya tampung yang sdh di tandatangai oleh Rektor

	Nomor SOP	: SOP/MPR/SPMI-BPM/VI/2016/005
	Tanggal Pembuatan	: 28 Juni 2016
	Revisi	:
	Diajukan oleh	: Unit Pelaksana Teknis Marketing & Public Relation (UPT-MPR)
	Disahkan oleh	: Rektor UNAS
	Nama SOP	: Prosedur Pelayanan Melalui Telepon
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANAAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang no. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. UU no 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Peraturan Presiden no 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi 4. Peraturan Pemerintah no. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan 5. Peraturan Pemerintah no. 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi 6. Anggaran Dasar YMIK 7. Anggaran Rumah Tangga YMIK 8. Statuta Universitas Nasional 		Pelayanan melalui telepon menjadi ujung tombak masuknya informasi dari luar kepada UNAS
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN
Pelayanan Prima		


SOP PELAYANAN MELALUI TELEPON

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		OPERATOR	PRODI/FAKULTAS/BIRO	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT		
1	Menerima telepon dengan segera dan maksimal pada dering 5 kali	□ ↓		Telepon, buku rekap telepon masuk, ATK	5	Dering telepon masuk	Buku rekap telepon	
2	Menyampaikan salam, halo UNAS, selamat pagi/ siang/ sore menanyakan perihal yang bisa dibantu	□ ↓		Telepon, buku rekap telepon masuk, ATK	1	menit	Buku rekap telepon	
3	Menanyakan identitas penelpon dan mencatatnya pada buku telepon masuk dan menanyakan maksudnya dan tujuannya	□ ↓		Telepon, buku rekap telepon masuk, ATK	1	menit	Buku rekap telepon	
4	Menyambungkan telepon kepada bagian yang dituju, jika ruang atau bagian yang dituju kosong, menanyakan apakah ada pesan yang perlu disampaikan kepada bagian terkkait serta menanyakan nama dan nomor telepon yang bisa dihubungi	□ → □ ↓	□	Telepon, buku rekap telepon masuk, ATK	30	detik	Buku rekap telepon	Pesan tersampaikan kepada bagian yang dituju
	Membuat laporan jumlah penelpon dan mengkoordinasikan hal yang penting untuk disampaikan kepada pihak terkait	□ ← □ ↓	□	Telepon, buku rekap telepon masuk, ATK	5	Detik	Buku rekap telepon	
5	Mengakhiri percakapan dengan ramah dan mengucapkan selamat pagi/siang/sore atau salam	□ ↓ □		Telepon, buku rekap telepon masuk, ATK	10	detik	Buku rekap telepon	

	Nomor SOP	:	SOP/MPR/SPMI-BPM/VI/2016/006
	Tanggal Pembuatan	:	28 Juni 2016
	Revisi	:	
	Diajukan oleh	:	Unit Pelaksana Teknis Marketing & Public Relation (UPT-MPR)
	Disahkan oleh	:	Rektor UNAS
	Nama SOP	:	Prosedur Publikasi ke Media
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANAAN	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang no. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. UU no 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Peraturan Presiden no 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi 4. Peraturan Pemerintah no. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan 5. Peraturan Pemerintah no. 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi 6. Anggaran Dasar YMIK 7. Anggaran Rumah Tangga YMIK 8. Statuta Universitas Universitas Nasional 		<p>Publikasi ke media adalah salah satu cara untuk mensosialisasikan UNAS melalui media baik media cetak maupun elektronik. Materi publikasi harus dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya sehingga harus melalui prosedur yang benar</p>	
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN	
Informasi berkualitas			

SOP PUBLIKASI KE MEDIA

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		UPT MPR	PRODI/ FAKUL TAS	BIRO KEUANGA N	KETERANGAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Prodi/ Fakultas/ Bagian mengajukan permohonan publikasi kegiatan kepada UPT MPR		□		ATK, Komputer	1 jam	Surat permohonan	
2	Menentukan media yang akan digunakan untuk publikasi yaitu publikasi media cetak, elektronik, online, nama media yang akan digunakan	□			ATK, Komputer Internet, Draft Publikasi	1 jam	Daftar media	
3	Menyusun materi yang akan di publikasikan untuk diteruskan kepada UPT MPR		□		ATK, Komputer, Draft Publikasi	3 jam	Rilies	
	Membuat undangan kepada media yang akan digunakan untuk publikasi	□			ATK, Komputer, Draft Undangan	5 menit	Undangan	
4	Mengajukan anggaran publikasi kepada Biro Keuangan			□	ATK, Komputer, Draft Anggaran	5 menit	Anggaran	

	Nomor SOP	: SOP/MPR/SPMI-BPM/VI/2016/007
	Tanggal Pembuatan	: 28 Juni 2016
	Revisi	:
	Diajukan oleh	: Unit Pelaksana Teknis Marketing & Public Relation (UPT-MPR)
	Disahkan oleh	: Rektor UNAS
	Nama SOP	: Prosedur Pendaftaran Mahasiswa Baru
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANAAN	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang no. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. UU no 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Peraturan Presiden no 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi 4. Peraturan Pemerintah no. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan 5. Peraturan Pemerintah no. 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi 6. Anggaran Dasar YMIK 7. Anggaran Rumah Tangga YMIK 8. Statuta Universitas Universitas Nasional 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Lingkup Prosedur registrasi mahasiswa baru jalur reguler meliputi proses pendaftaran secara online, pembayaran biaya registrasi, kegiatan herregistrasi, input dan scan data sampai dengan pengarsipan data dalam buku induk mahasiswa. 2. Tujuan Sebagai acuan dalam melaksanakan registrasi mahasiswa baru jalur reguler dalam mendukung kegiatan penerimaan mahasiswa baru di Universitas Nasional. 3. Indikator Keberhasilan Proses registrasi mahasiswa baru jalur reguler dinyatakan berhasil dan selesai jika mahasiswa baru sudah mendapatkan Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) dan hasil scan data mahasiswa baru telah masuk ke Sistem Informasi Akademik. 4. Pihak yang Terlibat <ol style="list-style-type: none"> a. UPT PMB; b. Biro Administrasi Akademik; c. Biro Administrasi Keuangan; d. Calon Mahasiswa Baru; e. Panitia Penerimaan Mahasiswa Baru 	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN	
Peraturan Akademik Universitas		



UNIT PELAKSANA TEKNIS MARKETING & PUBLIC RELATION
UNIVERSITAS NASIONAL

INSTRUKSI KERJA PENDAFTARAN MAHASISWA BARU

No. IK/01/2015


Revisi : 00






Tgl : 30 April 2015

Kegiatan	Tahap	Tindakan
Calon mahasiswa	1	Calon mahasiswa mendaftar secara online atau onsite dan membayar biaya pendaftaran sesuai ketentuan pada bank yang telah ditunjuk atau membayar secara tunai di counter PMB untuk mendapatkan Formulir Pendaftaran dan Kartu Tes
	2	Calon mahasiswa mengisi biodata secara lengkap pada aplikasi pendaftaran mahasiswa baru melalui website ataupun melalui PC pendaftar di ruang PMB dan cetak Kartu Tes
	3	Calon mahasiswa yang memiliki nilai raport atau nilai ujian nasional rata-rata minimal 7,5 dinyatakan Bebas Tes Tulis Berbasis Komputer dan hanya mengikuti Tes Wawancara dan Tes Urine sesuai jadwal yang telah ditetapkan oleh panitia penerimaan mahasiswa baru
Panitia penerimaan mahasiswa baru	1	Membuatkan jadwal ujian tulis berbasis komputer, Tes Wawancara dan Tes Urine
	2	Membuatkan surat tugas kepada petugas Para Wakil Dekan atau Dosen yang ditunjuk untuk melakukan Tes wawancara.
	3	Memverifikasi data calon mahasiswa baru melalui petugas teknis
	4	Melaksanakan ujian tulis, wawancara dan tes urine sesuai jadwal yang telah diteapkan
	5	Mengkoreksi hasil ujian tulis, wawancara dan tes urine
	6	Memutuskan calon mahasiswa yang lolos seleksi
	7	Mengumumkan calon mahasiswa yang lolos seleksi melalui website

ALUR PENDAFTARAN MAHASISWA BARU

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		UPT MPR	PRODI/ FAKUL TAS/ BAGIA N TES	KETUA PMB	KETERANGAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Calon mahasiswa mendaftarkan diri melalui pendaftaran langsung, melalui kerjasama sekolah atau melalui online	□ ↓			Berkas Pendaftaran, ATK, Komputer	10 menit	Formulir pendafataran	
2	Memilih jalur ayang akan diikuti yaitu jalur prestasi nilai raport, jalur tes atau jalur beasiswa	□ ↓			Berkas pendaftaran, ATK, Komputer	10 menit	Formulir pendafataran	
3	Bagi calon mahasiswa yang memilih jalur prestasi nilai raport tidak perlu mengikuti tes tertulis, tetapi mengikuti tes wawancara dan tes urine, seleksi administrasi ditentukan oleh Panitia Penerimaan	□ ↓		□	Berkas pendaftaran, ATK, Komputer	3 minggu	Formulir pendafataran dan tanda terima	
4	Bagi calon mahasiswa peserta jalur tes, mengikuti tes tertulis, wawancara dan tes urine sesuai dengan jadwal yang ditentukan			□ ↓	Berkas pendaftaran, ATK, Komputer dan soal tes	1 hari	Kartu tes	
	Hasil tes dikoreksi oleh koordinator Tes tertulis, wawancara dan tes urine, dan hasil rekapitulasi nilai diserahkan kepada ketua PMB			□ ↓	Berkas pendaftaran, ATK, Komputer Lembar jawaban	1 hari	Hasil tes	
5	Menentukan calon mahasiswa yang lolos atau tidak			□ ↓	Data peserta ujian	1 hari	Hasil tes	
6	Ketua PMB melalui Koordinator bidang Tes mengeluarkan surat pengumuman calon mahasiswa yang diterima			□ ↓	Data Peserta Ujian Komputer	3 hari	Surat pengumuman	

	Nomor SOP	: SOP/MPR/SPMI-BPM/VI/2016/007
	Tanggal Pembuatan	: 28 Juni 2016
	Revisi	:
	Diajukan oleh	: Unit Pelaksana Teknis Marketing & Public Relation (UPT-MPR)
	Disahkan oleh	: Rektor UNAS
	Nama SOP	: Prosedur Pendaftaran Mahasiswa Baru
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANAAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang no. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. UU no 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Peraturan Presiden no 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi 4. Peraturan Pemerintah no. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan 5. Peraturan Pemerintah no. 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi 6. Anggaran Dasar YMIK 7. Anggaran Rumah Tangga YMIK 8. Statuta Universitas Universitas Nasional 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Lingkup Prosedur ini mengatur tata cara penanganan keluhan/ pengaduan akibat adanya ketidaksesuaian yang terjadi selama proses pelayanan akademik dan kegiatan promosi berjalan yang terkait terjadi kerja sama yang dilakukan oleh Universitas Nasional melalui UPT Marketing & Public Relations dengan pihak eksternal termasuk pengguna lulusan. 2. Tujuan Menetapkan tata cara penanganan keluhan stakeholder, baik mahasiswa, tenaga pendidik dan kependidikan di lingkungan UPT Marketing & Public Relations Universitas Nasional. 3. Definisi <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Keluhan/ pengaduan adalah keberatan atas suatu ketidaksesuaian yang terjadi. 3.2. Pihak pelapor adalah semua pihak yang meliputi mahasiswa, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, serta pihak lain yang mendapatkan layanan dari UPT MPR Universitas Nasional. 3.3. Pihak yang mendapat keluhan adalah bagian dari internal UPT MPR UNAS yang mendapatkan keberatan atas ketidaksesuaian yang dilakukan pada saat melakukan pelayanan promosi/ ataupun kerjasama 4. Ketentuan Umum <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Pemeriksaan pengaduan stakeholder dilakukan setiap bulan sekali 4.2. Pemilahan dan klasifikasi keluhan/ pengaduan yang masuk serta permintaan tindakan perbaikan/ pencegahan dilakukan oleh staf bagian informasi dan selanjutnya disampaikan kepada pihak berwenang 4.3. Pelaksanaan verifikasi yang terkait dengan tindakan perbaikan/ pencegahan yang diambil dilakukan sebulan sekali

Kotak Saran/SMS/Sosmed Pengaduan	UPT MPR	Bidang Sistem Pelayanan Informasi	Pihak Yang di Keluhkan	Uraian	
				Keluhan/ Pengaduan disampaikan secara tertulis pada formulir keluhan stakeholder yang dimasukkan ke dalam kotak saran/ SMS/Sosmed Pengaduan	
				Memeriksa kotak saran/pengaduan stakeholder setiap bulan sekali untuk melihat keluhan/ pengaduan yang masuk. Setiap keluhan /pengaduan yang masuk disampaikan kepada koordinator Sistem Informasi	
				<ul style="list-style-type: none"> - Bidang sistem informasi memilih serta mengklasifikasikan keluhan /pengaduan yang masuk berdasarkan pihak yang akan menyelesaikannya - Bidang sistem Informasi membuat permintaan tindakan perbaikan/ pencegahan serta menyampaikan ke pihak yang berwenang untuk menyelesaikan dengan dilampiri formulir keluhan stakeholder dari pihak pelapor 	
				<ul style="list-style-type: none"> - Pihak yang dikeluhkan mengisi formulir permintaan tindakan perbaikan dan pencegahan yaitu pada kolom analisis penyebab masalah dan tindakan pencegahan dan perbaikan yang akan diambil serta mencatat tanggal rencana penyelesaian tindakan pencegahan dan perbaikan - Formulir permintaan tindakan pencegahan dan perbaikan diserahkan kepada Bidang Inform 	
				<ul style="list-style-type: none"> - Bidang Sistem Informasi melakukan verifikasi terkait tindakan perbaikan/ pencegahan yang diambil serta memantau status setiap tindakan yang diambil dengan menggunakan log status tindakan perbaikan 	