




4.1 Prosedur Help Desk International Student

Nama SOP	Prosedur International Student (Help Desk)	
Nomor SOP	SOP-FEB UNAIR/TU.4.1/2022	
Tanggal Pembuatan	8 Maret 2021	
Tanggal Revisi	-	
Tanggal Efektif	3 Januari 2022	
Perumusan:	Penetapan:	Pengendalian:
 <p>Susanto, SE., M.MT NIP. 196605042009101001 (Kepala Sub Bagian Sarana dan Prasarana)</p>	 <p>Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak. NIP. 196108201989022001 (Dekan)</p>	 <p>Dra. Diah Prihatiningsih, MM., Ak. NIP. 196709082007012001 (Kepala Tata Usaha)</p>

Mahasiswaan

A. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang No.12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
2. Peraturan Pemerintah No. 30 tahun 2014 tentang Statuta Universitas Airlangga.

B. KETERKAITAN

1. Pimpinan Dekanat;
2. Sekretaris Dekanat;
3. Direktorat Pendidikan;
4. Mahasiswa;
5. Kepala Tata Usaha;
6. Kasubag;
7. AGE;
8. Inter PPMB.

C. KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Menguasai administrasi;
2. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dan menggunakan bahasa yang baik.

D. PERALATAN/PERLENGKAPAN

1. Komputer/Laptop;
2. Printer;
3. Alat Tulis Kantor;
4. Jaringan Internet;
5. Email & WhatsApp.

E. PERINGATAN

Apabila prosedur ini tidak dilakukan dengan baik, maka Help Desk tidak maksimal dalam membantu kendala mahasiswa

F. URAIAN SOP

1. **Sekretaris Dekanat** menerima usulan/*request*/komplain dari **mahasiswa internasional FEB Unair** baik secara daring (WhatsApp & Email) maupun luring (*direct service*);
2. **Pimpinan Dekanat, KTU, Kasubag, Sekretaris Dekanat, AGE, Direktorat Pendidikan, Inter PPMB** meneruskan dan menidaklanjuti usulan/*request*/komplain dari mahasiswa internasional;
3. **Pimpinan Dekanat, Sekretaris Dekanat** menyampaikan tindak lanjut dan *engagement* mengenai usulan/*request*/komplain kepada **mahasiswa internasional**.

G. PENCATATAN DAN PENDATAAN

1. WhatsApp;
2. E-mail.

FLOWCHART

