



**POLITEKNIK
BINTAN CAKRAWALA**

**STANDARD OPERASIONAL PROCEDURE
FOLLOW-UP PERMINTAAN PENDAFTARAN CALON
MAHASISWA VIA MEDIA SOSIAL**

PERNYATAAN KERAHASIAAN

Dokumen ini beserta informasi di dalamnya bersifat rahasia dan merupakan milik tunggal Politeknik Bintang Cakrawala, serta tidak boleh dieksploitasi, digunakan, disalin, diduplikasi, atau direproduksi dalam bentuk atau media apa pun tanpa otorisasi tertulis sebelumnya dari Politeknik Bintang Cakrawala.

	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR FOLLOW-UP PERMINTAAN PENDAFTARAN CALON MAHASISWA VIA MEDIA SOSIAL	
	KODE/No : 02/SOP-PBC/PKH/2026	Revisi : 0 Tanggal : 14 Januari 2026
		Halaman : 1 dari 8

1. Tujuan Prosedur

SOP ini memastikan respons yang cepat, akurat, dan profesional terhadap semua permintaan informasi pendaftaran yang diterima melalui kanal media sosial resmi universitas, dengan target meningkatkan angka konversi pendaftar.

2. Ruang Lingkup

Berlaku untuk Digital Marketing untuk Media Sosial, Tim *Customer Service* Online, dan staf Marketing yang mengelola interaksi di platform seperti Instagram DM, Facebook Messenger, WhatsApp Business, kampus website, LinkedIn dan kolom komentar

3. Pihak Yang Terkait

Kepala Marketing & Digital Marketing Tim

4. Prosedur Pelaksanaan

Tahap 1: Monitoring dan Triage (Pemilahan) Pertanyaan

No.	Aktivitas	Penanggung Jawab	Keterangan
1.	Monitoring Inbox & Komentar	Admin Media Sosial	Memantau semua kanal media sosial secara berkala (minimal 3x sehari pada jam kerja) untuk menemukan pesan/komentar baru.
2.	Triage (Pemilahan) Pertanyaan	Admin Media Sosial	Mengelompokkan pertanyaan menjadi: a. Level 1 (Umum): Jadwal PMB, syarat umum, biaya pendaftaran. b. Level 2 (Spesifik): Masalah teknis pendaftaran, detail beasiswa, UKT, kurikulum prodi. c. Level 3 (Keluhan/Krisis): Komplain serius atau isu sensitif.
3.	Pencatatan Data Prospek	Admin Media Sosial	Mencatat data kontak penanya (nama akun, nomor WA/email jika tersedia) ke dalam <i>database</i> CRM atau <i>spreadsheet</i> .

Tahap 2: Respons Cepat dan Akurat

Target waktu respons awal adalah maksimal **2 jam kerja** setelah pesan diterima.

No.	Aktivitas	Penanggung Jawab	Keterangan
1.	Respons Level 1 (Umum)	Admin Media Sosial	Menggunakan <i>template</i> jawaban standar yang telah disetujui (FAQ/Jawaban Cepat) untuk memberikan informasi dasar. Bahasa harus ramah dan profesional.
2.	Respons Level 2 (Spesifik)	Admin Media Sosial / CS Online	Jika Admin tidak dapat menjawab, eskalasikan pertanyaan ke Unit Akademik/Keuangan/IT. Pastikan

jawaban akurat didapat, lalu sampaikan kembali ke calon mahasiswa secepatnya.

3. Penanganan Level 3 (Krisis)	Manajer Humas/Marketing	Masalah krisis ditangani oleh Manajer Humas dengan koordinasi manajemen puncak, mengikuti SOP Manajemen Krisis Komunikasi Universitas.
---------------------------------------	-------------------------	--

Tahap 3: Tindak Lanjut (*Follow-Up*) Lanjutan

No.	Aktivitas	Penanggung Jawab	Keterangan
1.	Konfirmasi Pengalihan Kanal	Admin Media Sosial	Jika percakapan butuh detail lebih lanjut, arahkan calon mahasiswa ke kanal yang lebih privat/resmi (misalnya, nomor WhatsApp resmi Politeknik Bintan Cakrawala atau <i>helpdesk</i> PMB di situs web).
2.	Follow-up Proaktif	Admin Marketing	Jika calon mahasiswa sudah bertanya tapi belum mendaftar setelah 3 hari, lakukan <i>follow-up</i> proaktif via email atau <i>direct message</i> dengan menanyakan progres atau menawarkan bantuan.
3.	Pembaruan Status di CRM	Admin Marketing	Memperbarui status prospek di CRM dari "Bertanya" menjadi "Berminat" atau "Mendaftar" setelah interaksi yang berhasil.

Tahap 4: Pelaporan dan Evaluasi

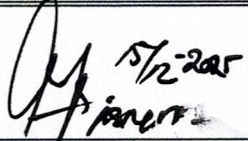



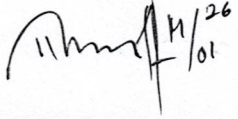
No.	Aktivitas	Penanggung Jawab	Keterangan
1.	Laporan Interaksi Harian	Admin Media Sosial	Membuat laporan harian tentang jumlah pertanyaan masuk, jenis pertanyaan, dan status penyelesaiannya.
2.	Analisis Konversi Mingguan	Manajer Media Sosial/Marketing	Menganalisis berapa banyak interaksi media sosial yang berhasil dikonversi menjadi pendaftar resmi.
3.	Pembaruan FAQ & SOP	Tim Marketing	Menggunakan data pertanyaan yang paling sering muncul untuk memperbarui FAQ dan memperbaiki SOP respons di masa mendatang.

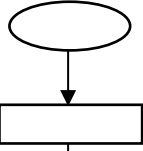
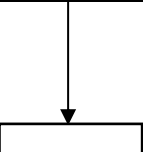
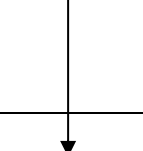
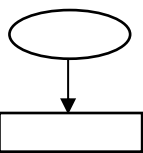
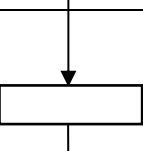
5. ALIST ALUR DIAGRAM

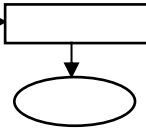
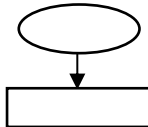

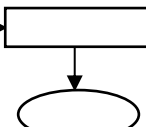
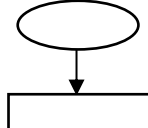
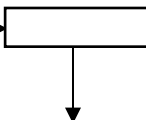
- SHEET TERPISAH -

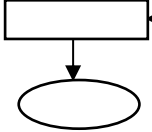
1. PERSETUJUAN PROSEDUR

Prosedur di atas ditinjau dan disetujui untuk diterbitkan oleh:

Proses		Penanggungjawab		
		Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Perumusan	Astuti Silaban	Ka. Divisi Humas, Kerjasama & Marketing	 5/2-2015
2	Pemeriksaan	Welli Braham K, SST.Par., M.Par.	Wakil Direktur Non Akademik	 19/01 2015
3	Persetujuan	Hetty Yulianti Sihite, S.S., M.Par	Ketua Senat	 12/01/2015
4	Penetapan	Emilia Ayu Dewi K, S.Pd., M.Par.	Direktur	 12.01.2015
5	Pengendalian	Dodi Setiawan, S.Kom., M.S.I.	Kepala LPM	 11/01/2015

Kegiatan	Admin Media Sosial	Admin Marketing	Tim Marketing	Kadiv Humas Kerjasama dan Marketing	Waktu	Keterangan
Monitoring dan Triage (Pemilahan) Pertanyaan						
Monitoring inbox dan komentar pada seluruh akun media social					1 hari	Memantau semua kanal media sosial secara berkala (minimal 3x sehari pada jam kerja) untuk menemukan pesan/komentar baru
Triage (Pemilahan Level Pertanyaan)					1 hari	<p>Mengelompokkan pertanyaan:</p> <p>Level 1 (Umum): Jadwal PMB, syarat umum, biaya pendaftaran.</p> <p>Level 2 (Spesifik): Masalah teknis pendaftaran, detail beasiswa, UKT, kurikulum prodi.</p> <p>Level 3 (Keluhan/Krisis): Komplain serius atau isu sensitif.</p>
Pencatatan data prospek					1 hari	Mencatat data kontak penanya (nama akun, nomor WA/email jika tersedia) ke dalam <i>database</i> CRM atau <i>spreadsheet</i>
Respon Cepat dan Akurat						
Respon Level 1 (Umum)					1 hari	Menggunakan <i>template</i> jawaban standar yang telah disetujui (FAQ/Jawaban Cepat) untuk memberikan informasi dasar. Gunakan bahasa yang ramah dan profesional.
Respon Level 2 (Spesifik)					1 hari	Jika Admin tidak dapat menjawab, eskalasikan pertanyaan ke Unit terkait. Pastikan mendapatkan jawaban yang akurat, lalu sampaikan kembali ke calon mahasiswa secepatnya.

Respon Level 3 (Keluhan / Krisis)					1 hari	Keluhan / kondisi krisis ditangani oleh Kadiv Kerjasama Humas dan Marketing melalui koordinasi dengan manajemen puncak.
Tindak Lanjut (Follow Up)						
Konfirmasi pengalihan kanal					1 hari	Jika percakapan butuh detail lebih lanjut, arahkan calon mahasiswa ke kanal yang lebih privat/resmi (misalnya, nomor WhatsApp resmi Politeknik Bintan Cakrawala atau <i>helpdesk</i> PMB di situs web)
Follow up proaktif					3 hari	Jika calon mahasiswa sudah bertanya tapi belum mendaftar setelah 3 hari, lakukan <i>follow-up</i> proaktif via email atau <i>direct message</i> dengan menanyakan progres atau menawarkan bantuan.
Pembaruan status di CRM					1 hari	Memperbarui status prospek di CRM dari "Bertanya" menjadi "Berminat" atau "Mendaftar" setelah interaksi yang berhasil.
Pelaporan dan Evaluasi						
Laporan interaksi harian						Membuat laporan harian tentang jumlah pertanyaan masuk, jenis pertanyaan, dan status penyelesaiannya.
Analisis konversi mingguan						Menganalisis berapa banyak interaksi media sosial yang berhasil dikonversi menjadi pendaftar resmi.

Pembaharuan FAQ dan SOP					<p>Menggunakan data pertanyaan yang paling sering muncul untuk memperbarui FAQ dan memperbaiki SOP respons di masa mendatang.</p>
-------------------------	---	--	--	--	---

6. LIST OF EXHIBITS / FORMS

