



**PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR 44 TAHUN 2022
TENTANG
LAYANAN PUSAT INFORMASI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

REKTOR UNIVERSITAS ISLAM RIAU,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka penyebaran informasi, promosi, dan penerimaan mahasiswa baru di lingkungan Universitas Islam Riau, maka perlu dibentuk peraturan tentang Layanan Pusat Informasi;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, Layanan Pusat Informasi ditetapkan dengan Peraturan Rektor.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau Nomor 001/Per/YLPI-IX/2018 tentang Statuta Universitas Islam Riau;
4. Keputusan Pengurus Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau Nomor 018/Kpts/YLPI-VI/2021 tentang Pembebasan/Pemberhentian Rektor Universitas Islam Riau Periode Tahun 2017-2021 dan Pengangkatan Rektor Universitas Islam Riau Periode 2021-2025;
5. Peraturan Rektor Universitas Islam Riau Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penyusunan Peraturan di Lingkungan Universitas Islam Riau.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN REKTOR TENTANG LAYANAN PUSAT INFORMASI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Rektor ini yang dimaksud dengan:

1. Rektor adalah Rektor Universitas Islam Riau.
2. Universitas Islam Riau yang selanjutnya disebut UIR adalah satuan pendidikan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan akademik, pendidikan profesi, dan/atau pendidikan vokasi.
3. Pusat Informasi adalah layanan tatap muka dan *online* yang terletak pada Gedung Rektorat UIR Lantai Dasar.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud dari Peraturan Rektor ini adalah untuk memberikan dasar hukum mengenai Layanan Pusat Informasi di UIR.
- (2) Tujuan dari Peraturan Rektor ini adalah untuk memberikan kepastian hukum mengenai Layanan Pusat Informasi di UIR.

BAB III UMUM

Pasal 3

- (1) Pusat Informasi adalah bagian dari pelayanan publik yang dapat dijangkau dengan 4 (empat) cara yaitu:
 - a. tatap muka (hadir di kampus);
 - b. online /via chat ke *Contact Center* UIR (08117771962);
 - c. melalui sambungan PSTN (0761 – 674674);
 - d. melalui surat elektronik (info@uir.ac.id); dan
 - e. melalui layanan pesan elektronik di media sosial resmi UIR.
- (2) Tujuan diadakannya Pusat Informasi ini adalah sebagai berikut :
 - a. sebagai garda terdepan layanan informasi publik dan kepercayaan publik;
 - b. mitigasi awal kendali isu dan citra universitas; dan
 - c. layanan langsung tatap muka di kampus ataupun melalui media komunikasi lainnya yang telah disediakan.

BAB IV PETUGAS PUSAT INFORMASI

Pasal 4

- (1) Petugas Pusat Informasi ditunjuk secara khusus dan bernaung di bawah bidang layanan informasi dan keterbukaan publik.
- (2) Petugas Pusat Informasi menjadi *front desk* UIR pada penyebaran informasi, promosi, dan penerimaan mahasiswa baru.
- (3) Petugas Pusat Informasi menjadi etalase visual bagi sisi profesionalitas universitas dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. berpenampilan baik (*good looking*);
 - b. penguasaan bahasa asing;
 - c. memiliki keterampilan komunikasi yang baik;
 - d. mampu menguasai *product knowledge* dan layanan dari UIR;
 - e. mengenali lingkungan UIR dengan baik serta memiliki akurasi waktu dalam pelayanan; dan
 - f. memiliki keterampilan penguasaan perangkat kerja dengan baik.



BAB V BENTUK LAYANAN

Pasal 5

Bentuk Layanan Pusat Informasi adalah:

- a. informasi umum tentang UIR;
- b. layanan promosi;
- c. layanan penerimaan mahasiswa baru; dan
- d. layanan keluhan publik.

BAB VI PERANGKAT KERJA

Pasal 6

Perangkat Kerja Pusat Layanan Informasi adalah:

- a. komputer dan jaringan internet yang baik;
- b. akses pada akun omnichannel yang dikelola; dan
- c. akses pada akun email resmi UIR.

BAB VII ETIKA KERJA

Pasal 7

- (1) Etika Kerja Petugas Pusat Informasi adalah:
 - a. santun, senyum, sopan, dan ramah; dan
 - b. dalam layanan digital, Petugas Pusat Informasi bekerja dalam respon yang cepat tanggap dengan moto "*zero unread message per day*".
- (2) Selain etika di atas, Petugas Pusat Informasi juga tunduk pada Kode Etik dan Peraturan Disiplin yang berlaku di lingkungan UIR.

BAB VIII STANDAR SAPAAN

Pasal 8

Standar Sapaan dalam melayani langsung adalah:

- a. salam;
- b. perkenalkan diri dengan ramah;
- c. mendengar kebutuhan dan segera memberikan respon sesuai dengan yang dibutuhkan; dan
- d. menuntaskan layanan dengan baik, namun apabila terkait pada unit lain maka dengan baik mengarahkan ataupun secara langsung berkoordinasi dengan unit terkait.



BAB IX EVALUASI LAYANAN DAN KINERJA

Pasal 9

- (1) Petugas Pusat Informasi berkewajiban menyiapkan *log book* layanan harian yang dikerjakan.
- (2) Petugas Pusat Informasi membuat laporan kunjungan dengan melampirkan data kunjungan.

BAB X KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

Peraturan Rektor ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 19 Desember 2022 M
25 Jumadil Awal 1444 H
REKTOR UNIVERSITAS ISLAM RIAU


✓ PROF. DR. H. SYAFRINALDI, S.H., M.C.L.
NIP. 19631128 199403 1 001