STIE WIDYA WIWAHA
YOGYAKARTA

PEDOMAN
BIMBINGAN DAN KONSELING
NON-AKADEMIK

STIE WIDYA WIWAHA

YOGYAKARTA
2024

PEDOMAN
BIMBINGAN DAN KONSELING
NON-AKADEMIK

STIE WIDYA WIWAHA

YOGYAKARTA

TAHUN 2024

SURAT KEPUTUSAN KETUA STIE WIDYA WIWAHA
NOMOR: 27/STIEWW/SK/XI/2024

TENTANG
PEDOMAN BIMBINGAN DAN KONSELING NON-AKADEMIK
STIE WIDYA WIWAHA TAHUN 2024

KETUA STIE WIDYA WIWAHA,

Menimbang :

a. bahwa mahasiswa merupakan bagian penting dari sivitas akademika yang perlu memperoleh dukungan dan pendampingan dalam menghadapi persoalan pribadi, sosial, kesejahteraan, dan pengembangan diri;
b. bahwa untuk menyediakan layanan bimbingan dan konseling non-akademik yang terencana, aman, inklusif, menjaga kerahasiaan, dan akuntabel, diperlukan pedoman sebagai acuan pelaksanaan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Ketua tentang Pedoman Bimbingan dan Konseling Non-Akademik STIE Widya Wiwaha Tahun 2024.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 55 Tahun 2024 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan di Lingkungan Perguruan Tinggi;
7. Statuta STIE Widya Wiwaha dan peraturan internal yang berlaku.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PEDOMAN BIMBINGAN DAN KONSELING NON-AKADEMIK STIE WIDYA WIWAHA TAHUN 2024

KESATU : Menetapkan Pedoman Bimbingan dan Konseling Non-Akademik STIE Widya Wiwaha Tahun 2024 sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA :	Pedoman menjadi acuan bagi pimpinan, unit kemahasiswaan, program studi, petugas layanan, dan pihak terkait dalam penyelenggaraan bimbingan dan konseling non-akademik.
KETIGA :	Pimpinan menunjuk koordinator dan petugas layanan serta menetapkan sarana, kanal akses, mekanisme rujukan, dan kebutuhan sumber daya melalui penugasan tersendiri.
KEEMPAT :	Pelaksanaan pedoman dievaluasi secara berkala dan dilaporkan kepada Ketua sebagai bagian dari penjaminan mutu dan peningkatan layanan kemahasiswaan.
KELIMA :	Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Yogyakarta
Pada tanggal: 11 November 2024

Ketua STIE Widya Wiwaha

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI · STIE · WIDYA WIWAHA

Dr. Nur Widiastuti, S.E., M.Si.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa. Pedoman Bimbingan dan Konseling Non-Akademik STIE Widya Wiwaha Tahun 2024 disusun sebagai acuan penyelenggaraan layanan pendampingan mahasiswa dalam menghadapi persoalan pribadi, sosial, penyesuaian diri, kesejahteraan, dan pengembangan potensi di luar persoalan akademik.

Perguruan tinggi tidak hanya bertanggung jawab menyelenggarakan pembelajaran, tetapi juga menciptakan lingkungan pendidikan yang aman, inklusif, menghargai martabat manusia, dan mendukung perkembangan mahasiswa secara utuh. Layanan bimbingan dan konseling non-akademik diharapkan membantu mahasiswa mengenali masalah, menemukan pilihan penyelesaian, mengembangkan keterampilan hidup, serta memperoleh rujukan yang tepat apabila membutuhkan bantuan profesional.

Pedoman ini mengatur prinsip layanan, ruang lingkup, organisasi pelaksana, prosedur konseling, kerahasiaan dan perlindungan data, rujukan, pemantauan, evaluasi, serta instrumen administrasi. Pedoman juga menegaskan bahwa konseling non-akademik di kampus bukan layanan diagnosis atau terapi klinis, dan tidak menggantikan mekanisme penanganan kekerasan, pelanggaran disiplin, maupun layanan kesehatan profesional.

Semoga pedoman ini menjadi dasar pelaksanaan layanan kemahasiswaan yang terencana, mudah diakses, responsif, terukur, dan berkelanjutan di STIE Widya Wiwaha.

Yogyakarta, 11 November 2024

Ketua STIE Widya Wiwaha



Dr. Nur Widiastuti, S.E., M.Si.

DAFTAR ISI

BAB I Pendahuluan..... 4

BAB II Landasan, Prinsip, dan Tujuan Layanan..... 7

BAB III Ruang Lingkup Bimbingan dan Konseling Non-Akademik..... 9

BAB IV Organisasi dan Tanggung Jawab Pelaksana..... 11

BAB V Standar dan Etika Layanan..... 13

BAB VI Prosedur Operasional Layanan..... 15

BAB VII Penanganan Kondisi Khusus dan Rujukan..... 18

BAB VIII Dokumentasi, Kerahasiaan, dan Perlindungan Data..... 20

BAB IX Monitoring, Evaluasi, dan Peningkatan Mutu..... 21

BAB X Penutup..... 23

BAB I.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mahasiswa menghadapi berbagai tantangan selama menjalani pendidikan tinggi, tidak hanya berkaitan dengan proses pembelajaran, tetapi juga persoalan pribadi, keluarga, relasi sosial, adaptasi lingkungan, pengelolaan emosi, kepercayaan diri, komunikasi, motivasi, tekanan ekonomi, perundungan, kekerasan, dan perencanaan kehidupan. Persoalan tersebut dapat memengaruhi kesehatan, kesejahteraan, partisipasi, dan keberhasilan mahasiswa dalam menyelesaikan pendidikan.

STIE Widya Wiwaha perlu menyediakan layanan bimbingan dan konseling non-akademik yang mudah diakses, ramah, menghargai keragaman, menjaga kerahasiaan, dan mengutamakan kepentingan mahasiswa. Layanan ini menjadi bagian dari dukungan institusi terhadap proses pendidikan dan pengembangan mahasiswa secara menyeluruh.

Untuk memastikan layanan berjalan secara konsisten dan dapat dievaluasi, diperlukan pedoman yang mengatur standar pelayanan, kompetensi petugas, alur penanganan, mekanisme rujukan, perlindungan data, serta indikator mutu. Pedoman ini juga menjadi bukti tata kelola layanan kemahasiswaan yang terencana dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

1.2 Dasar Hukum dan Kebijakan

- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.
- Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
- Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
- Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 55 Tahun 2024 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan di Lingkungan Perguruan Tinggi, berlaku sejak 14 Oktober 2024.

- Statuta STIE Widya Wiwaha dan peraturan internal institusi yang berlaku.
- Kebijakan dan standar internal bidang kemahasiswaan, penjaminan mutu, kode etik, serta pencegahan dan penanganan kekerasan.

1.3 Maksud dan Tujuan

- Menjadi pedoman resmi penyelenggaraan bimbingan dan konseling non-akademik bagi mahasiswa.
- Menyediakan akses bantuan awal yang aman, mudah, setara, dan tidak diskriminatif.
- Membantu mahasiswa mengenali persoalan dan mengembangkan kemampuan mengambil keputusan serta menyelesaikan masalah.
- Mencegah memburuknya persoalan pribadi dan sosial yang dapat mengganggu kesejahteraan maupun keberlanjutan studi.
- Memastikan kasus yang membutuhkan keahlian khusus dirujuk kepada tenaga atau lembaga profesional.
- Menyediakan dokumentasi, evaluasi, dan tindak lanjut layanan sebagai bagian dari penjaminan mutu.

1.4 Sasaran

Sasaran utama adalah seluruh mahasiswa aktif STIE Widya Wiwaha. Layanan tertentu dapat diberikan kepada mahasiswa baru, mahasiswa tingkat akhir, mahasiswa yang sedang cuti atau kembali aktif, serta mahasiswa yang memerlukan dukungan khusus. Dosen pembimbing akademik, tenaga kependidikan, organisasi kemahasiswaan, dan unit terkait dapat berperan sebagai pihak yang melakukan identifikasi awal atau rujukan, dengan tetap menghormati persetujuan dan privasi mahasiswa.

1.5 Pengertian

Istilah	Pengertian
Bimbingan	Bantuan terencana untuk membantu mahasiswa mengenali potensi, memahami situasi, mengembangkan keterampilan, dan mengambil keputusan.
Konseling non-	Percakapan bantuan yang terstruktur dan berorientasi pada

akademik	dukungan psikososial serta pengembangan diri, bukan penilaian akademik.
Konselor/petugas layanan	Petugas yang ditunjuk institusi untuk memberikan layanan awal sesuai kompetensi, batas kewenangan, dan pelatihan yang dimiliki.
Rujukan	Pengalihan atau penghubungan mahasiswa kepada tenaga/instansi profesional yang lebih tepat, dengan penjelasan dan persetujuan sesuai kondisi.
Kondisi darurat	Situasi dengan risiko segera terhadap keselamatan diri/orang lain, termasuk ancaman bunuh diri, kekerasan, atau keadaan medis akut.
Data konseling	Informasi identitas, catatan layanan, hasil asesmen awal, rujukan, dan tindak lanjut yang wajib dijaga akses serta penggunaannya.

BAB II.
LANDASAN, PRINSIP, DAN TUJUAN LAYANAN

2.1 Prinsip Layanan

- Berpusat pada mahasiswa: kebutuhan, keselamatan, martabat, dan kepentingan mahasiswa menjadi pertimbangan utama.
- Sukarela dan berdasarkan persetujuan: layanan diberikan dengan persetujuan setelah mahasiswa memperoleh penjelasan, kecuali tindakan perlindungan darurat yang dibenarkan oleh hukum dan kebutuhan keselamatan.
- Kerahasiaan: informasi hanya diakses petugas berwenang dan tidak disebarluaskan tanpa dasar yang sah.
- Tidak diskriminatif: layanan diberikan tanpa membedakan jenis kelamin, agama, suku, kondisi sosial ekonomi, disabilitas, atau latar belakang lainnya.
- Profesional dan sesuai kompetensi: petugas tidak memberikan diagnosis atau terapi di luar kualifikasi dan kewenangannya.
- Aman dan bebas stigma: mahasiswa tidak boleh dipermalukan, diintimidasi, atau dikenai pembalasan karena mencari bantuan.
- Inklusif dan aksesibel: menyediakan penyesuaian yang wajar bagi mahasiswa penyandang disabilitas atau kebutuhan khusus.
- Akuntabel: proses, tindak lanjut, dan hasil layanan dicatat secara proporsional serta dievaluasi.
- Kolaboratif: bekerja sama dengan program studi, unit kemahasiswaan, keluarga (dengan persetujuan), serta lembaga profesional bila diperlukan.

2.2 Tujuan Layanan

- Meningkatkan kemampuan adaptasi mahasiswa terhadap kehidupan kampus.
- Mengembangkan kesadaran diri, kepercayaan diri, kemandirian, komunikasi, dan keterampilan sosial.
- Membantu mahasiswa mengelola stres, konflik interpersonal, tekanan keluarga, dan persoalan kesejahteraan.
- Memberikan dukungan awal dan rujukan untuk persoalan yang memerlukan penanganan profesional.

- Meningkatkan rasa aman, inklusi, dan partisipasi mahasiswa dalam kehidupan kampus.

2.3 Hasil yang Diharapkan

Mahasiswa memperoleh akses bantuan yang jelas; masalah teridentifikasi lebih dini; kasus yang memerlukan penanganan profesional dirujuk; mahasiswa memahami pilihan dan langkah tindak lanjut; dan institusi memiliki data agregat untuk meningkatkan mutu layanan tanpa membuka identitas penerima layanan.

BAB III.

RUANG LINGKUP BIMBINGAN DAN KONSELING NON-AKADEMIK

Bidang layanan	Contoh persoalan/kebutuhan	Bentuk dukungan awal
Pribadi dan pengembangan diri	Kepercayaan diri, motivasi, pengenalan potensi, pengambilan keputusan, manajemen diri.	Konseling suportif, refleksi diri, penetapan tujuan, rencana tindakan.
Sosial dan hubungan interpersonal	Konflik teman, komunikasi, relasi keluarga, adaptasi lingkungan, kesepian.	Keterampilan komunikasi, pemecahan masalah, mediasi terbatas jika aman dan disetujui.
Kesejahteraan psikologis awal	Stres, kecemasan ringan, tekanan emosional, kelelahan, kesulitan mengelola emosi.	Dukungan psikososial awal, strategi coping umum, pemantauan dan rujukan bila diperlukan.
Kemandirian dan kehidupan mahasiswa	Pengelolaan waktu, keuangan pribadi, kebiasaan hidup, tanggung jawab dan kedisiplinan.	Edukasi keterampilan hidup, perencanaan sederhana, rujukan ke layanan bantuan yang relevan.
Adaptasi dan inklusi	Kesulitan beradaptasi, hambatan akses, kebutuhan penyesuaian yang wajar, pengalaman stigma.	Identifikasi hambatan, koordinasi dukungan, penyesuaian layanan yang layak.
Pencegahan kekerasan dan perilaku berisiko	Perundungan, pelecehan, kekerasan, ancaman, penyalahgunaan zat, risiko keselamatan.	Penerimaan laporan awal, keselamatan, perlindungan dan rujukan melalui mekanisme resmi.

3.1 Batasan Layanan

Layanan bimbingan dan konseling non-akademik di STIE Widya Wiwaha merupakan layanan dukungan awal dan pendampingan nonklinis. Layanan ini tidak menggantikan pemeriksaan medis, diagnosis psikologis/psikiatris, psikoterapi, layanan rehabilitasi, bantuan hukum, atau investigasi

pelanggaran. Petugas tidak boleh memberi label diagnosis, menjanjikan hasil, atau memaksa mahasiswa menceritakan pengalaman yang tidak ingin disampaikan.

Kasus kekerasan, pelecehan, diskriminasi, atau tindakan yang termasuk ruang lingkup Permendikbudristek Nomor 55 Tahun 2024 harus ditangani melalui mekanisme pencegahan dan penanganan kekerasan perguruan tinggi/Satuan Tugas yang berwenang. Layanan konseling dapat memberikan dukungan dan memfasilitasi rujukan, tetapi tidak menggantikan proses penanganan resmi.

3.2 Bentuk Layanan

- Konseling individual tatap muka atau daring dengan pengaturan keamanan dan privasi.
- Konsultasi singkat dan pemberian informasi layanan.
- Bimbingan kelompok atau kelas pengembangan diri untuk tema umum.
- Penyuluhan/pelatihan keterampilan hidup, komunikasi, pengelolaan stres, dan adaptasi kampus.
- Pendampingan awal dan rujukan ke psikolog, psikiater, fasilitas kesehatan, lembaga perlindungan, atau layanan terkait.
- Tindak lanjut terbatas untuk memastikan mahasiswa dapat mengakses rujukan dan dukungan yang dibutuhkan.

BAB IV.
ORGANISASI DAN TANGGUNG JAWAB PELAKSANA

Unsur	Tanggung jawab
Ketua STIE Widya Wiwaha	Menetapkan kebijakan, menunjuk penanggung jawab/petugas, menyediakan sumber daya, memastikan perlindungan dan koordinasi lintas unit.
Wakil Ketua/pejabat bidang kemahasiswaan (sesuai SOTK)	Mengkoordinasikan program, menyetujui rencana kerja, memantau pelaksanaan dan melaporkan hasil kepada Ketua.
Koordinator layanan konseling	Mengelola jadwal, penerimaan permohonan, penugasan petugas, rujukan, pencatatan, pelaporan agregat, dan evaluasi.
Petugas/konselor	Melakukan penerimaan, penjelasan persetujuan, konseling awal sesuai kompetensi, penilaian kebutuhan/risk screening dasar, dokumentasi, dan rujukan.
Program Studi/Dosen Pembimbing Akademik	Mengenali tanda kebutuhan dukungan, memberikan informasi layanan, melakukan rujukan dengan persetujuan, dan berkoordinasi tanpa meminta detail rahasia yang tidak diperlukan.
LPM/Unit Penjaminan Mutu	Memantau kesesuaian layanan dengan standar, melakukan evaluasi mutu, dan mendorong tindakan perbaikan.
Satgas PPKPT/unit penanganan kekerasan	Menangani laporan dan kasus kekerasan sesuai regulasi dan kewenangannya; berkoordinasi untuk keselamatan dan pemulihan.
Mahasiswa	Menggunakan layanan secara bertanggung jawab, menghormati jadwal dan petugas, serta menyampaikan informasi yang diperlukan secara sukarela.

4.1 Penunjukan Petugas

Ketua menunjuk koordinator dan petugas melalui surat keputusan/surat tugas tersendiri. Petugas layanan sebaiknya memiliki latar belakang atau pelatihan yang relevan dalam bimbingan, konseling, psikologi, pekerjaan sosial, kesehatan, atau pendampingan mahasiswa. Apabila institusi belum memiliki tenaga profesional, layanan dibatasi pada dukungan awal dan rujukan; institusi perlu menjalin kerja sama dengan psikolog/psikiater atau fasilitas kesehatan.

4.2 Kompetensi Minimal Petugas

- Mampu mendengarkan aktif, berkomunikasi empatik, dan tidak menghakimi.
- Memahami batas kewenangan layanan nonklinis dan tanda kondisi yang memerlukan rujukan.
- Memahami prinsip persetujuan, kerahasiaan, perlindungan data, dan keselamatan.
- Mampu mencatat layanan secara objektif dan minimal sesuai kebutuhan.
- Mengikuti pembekalan/pelatihan berkala serta supervisi atau konsultasi profesional.

BAB V.
STANDAR DAN ETIKA LAYANAN

5.1 Standar Akses dan Waktu Layanan

Komponen	Standar operasional yang ditetapkan
Akses layanan	Mahasiswa dapat mengajukan sendiri, melalui rujukan dosen/Prodi, atau melalui unit kemahasiswaan.
Kanal permohonan	Tatap muka, email/nomor resmi, formulir daring, atau kanal lain yang ditetapkan institusi.
Respons awal	Ditargetkan paling lambat 2 hari kerja setelah permohonan diterima; kondisi darurat ditangani segera melalui jalur keselamatan.
Penjadwalan	Sesi pertama diupayakan dalam 5 hari kerja, menyesuaikan ketersediaan petugas dan urgensi.
Durasi sesi	Umumnya 30–60 menit; dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kapasitas layanan.
Tempat	Ruang yang privat, aman, mudah diakses, dan tidak mudah didengar/dilihat pihak lain.
Daring	Menggunakan kanal resmi dan memastikan mahasiswa berada di tempat privat; tidak merekam sesi tanpa persetujuan dan dasar yang sah.
Biaya	Layanan awal internal tidak dipungut biaya; biaya layanan eksternal/rujukan diinformasikan sebelum rujukan.

5.2 Etika Petugas

- Menghormati martabat, pilihan, budaya, dan latar belakang mahasiswa.
- Menjelaskan peran, proses, batas kerahasiaan, dan kemungkinan rujukan sebelum sesi dimulai.
- Tidak melakukan diskriminasi, intimidasi, pelecehan, eksploitasi, atau hubungan yang menimbulkan konflik kepentingan.
- Tidak menggunakan informasi konseling untuk kepentingan penilaian akademik, disiplin, atau kepentingan pribadi.

- Tidak menjanjikan kerahasiaan mutlak apabila terdapat risiko keselamatan serius atau kewajiban hukum untuk bertindak.
- Menghindari kontak pribadi yang tidak relevan dan menjaga batas profesional.
- Melakukan rujukan jika persoalan melampaui kompetensi atau kapasitas layanan.

5.3 Hak Mahasiswa Penerima Layanan

- Mendapat informasi yang jelas tentang tujuan, proses, dan batas layanan.
- Mendapat perlakuan hormat, setara, dan tidak diskriminatif.
- Menyetujui atau menolak layanan dan rujukan, dengan memperhatikan ketentuan perlindungan darurat dan hukum.
- Meminta penjelasan mengenai penggunaan data dan pihak yang dapat mengaksesnya.
- Mengakhiri sesi atau meminta petugas lain jika terdapat alasan yang wajar.
- Menyampaikan keluhan tentang mutu layanan melalui kanal resmi.

BAB VI.
PROSEDUR OPERASIONAL LAYANAN

Tahap	Prosedur	Penanggung jawab	Output
1. Permohonan/ rujukan	Mahasiswa menghubungi layanan atau dirujuk oleh pihak kampus. Petugas menerima informasi minimum yang diperlukan.	Admin/koordinator	Formulir permohonan/rujukan.
2. Respons dan penjadwalan	Petugas memberi respons awal, menjelaskan kanal, waktu, dan kebutuhan mendesak; menjadwalkan sesi.	Koordinator	Jadwal layanan.
3. Penerimaan dan persetujuan	Petugas menjelaskan tujuan, sifat sukarela, batas kerahasiaan, dokumentasi, dan pilihan rujukan; mahasiswa menyatakan persetujuan.	Petugas	Formulir persetujuan.
4. Eksplorasi kebutuhan	Petugas mendengarkan, mengidentifikasi isu utama, sumber dukungan, kebutuhan aksesibilitas, dan risiko keselamatan secara proporsional.	Petugas	Catatan ringkas sesi.
5. Rencana bantuan	Petugas dan mahasiswa menyepakati tujuan realistis, langkah tindak lanjut, dan/atau rujukan.	Petugas dan mahasiswa	Rencana tindak lanjut.

6. Pelaksanaan/ rujukan	Dukungan awal dilakukan sesuai kompetensi; rujukan dilakukan dengan persetujuan dan informasi yang diperlukan saja.	Petugas/koordinator	Formulir rujukan.
7. Tindak lanjut	Petugas menghubungi mahasiswa sesuai kesepakatan untuk memastikan akses bantuan dan menilai kebutuhan lanjutan.	Petugas	Catatan tindak lanjut.
8. Penutupan	Layanan ditutup jika tujuan awal tercapai, mahasiswa memilih berhenti, atau kasus dialihkan ke layanan profesional; penutupan dicatat.	Petugas	Formulir penutupan.
9. Evaluasi mutu	Data agregat dianalisis tanpa identitas untuk menilai akses, waktu respons, kepuasan, rujukan, dan perbaikan.	Koordinator/LPM	Laporan evaluasi.

6.1 Alur Layanan

Mahasiswa mengajukan permohonan/dirujuk → petugas melakukan respons awal dan penjadwalan → penjelasan layanan dan persetujuan → eksplorasi kebutuhan serta pemeriksaan risiko awal → rencana bantuan → konseling awal atau rujukan → tindak lanjut → penutupan dan evaluasi.

6.2 Frekuensi dan Batas Sesi

Sebagai standar awal, layanan dapat diberikan dalam 1–4 sesi singkat untuk satu kebutuhan, kemudian dievaluasi. Penambahan sesi dilakukan berdasarkan kebutuhan, kapasitas petugas, dan batas kompetensi. Mahasiswa yang membutuhkan penanganan jangka panjang diarahkan ke tenaga profesional atau lembaga yang sesuai.

6.3 Penolakan atau Penghentian Layanan

Mahasiswa dapat menolak atau menghentikan layanan. Petugas menjelaskan konsekuensi praktis dan alternatif bantuan tanpa memaksa. Jika terdapat risiko keselamatan yang segera, petugas mengaktifkan prosedur kedaruratan dan menghubungi pihak berwenang sesuai kebutuhan.

BAB VII.
PENANGANAN KONDISI KHUSUS DAN RUJUKAN

7.1 Kondisi Darurat

Jika terdapat indikasi risiko segera terhadap keselamatan diri/orang lain, ancaman bunuh diri, kekerasan yang sedang berlangsung, atau kondisi medis akut, petugas tidak menangani sendiri. Petugas harus mengutamakan keselamatan, menghubungi layanan darurat/fasilitas kesehatan atau pihak berwenang, dan mengaktifkan prosedur institusi. Mahasiswa tidak ditinggalkan sendirian apabila terdapat risiko segera dan tindakan tersebut aman dilakukan.

7.2 Kekerasan, Pelecehan, dan Perundungan

Laporan dugaan kekerasan di lingkungan perguruan tinggi harus diteruskan melalui mekanisme resmi pencegahan dan penanganan kekerasan/Satgas PPKPT sesuai Permendikbudristek Nomor 55 Tahun 2024. Petugas konseling memberikan dukungan awal, menjelaskan pilihan bantuan, menjaga kerahasiaan, dan memfasilitasi akses ke mekanisme tersebut. Petugas konseling tidak melakukan investigasi sendiri atau mempertemukan korban dan terlapor secara paksa.

7.3 Rujukan Profesional

Kebutuhan	Tujuan rujukan
Masalah kesehatan mental yang menetap/berat atau membutuhkan diagnosis/terapi	Psikolog klinis, psikiater, atau fasilitas pelayanan kesehatan.
Kondisi medis atau penggunaan zat yang berisiko	Puskesmas, rumah sakit, atau layanan kesehatan/rehabilitasi yang berwenang.
Kekerasan/pelecehan di kampus	Satgas PPKPT atau mekanisme resmi perguruan tinggi; layanan kesehatan, psikologis, dan perlindungan sesuai kebutuhan.
Ancaman keselamatan segera	Layanan darurat, fasilitas kesehatan terdekat, dan/atau aparat berwenang sesuai keadaan.
Masalah hukum/sosial/ekonomi kompleks	Lembaga bantuan hukum, layanan sosial, unit bantuan mahasiswa, atau lembaga terkait.

7.4 Prinsip Rujukan

- Menjelaskan alasan dan pilihan rujukan kepada mahasiswa.
- Meminta persetujuan mahasiswa dan membagikan informasi minimum yang diperlukan, kecuali terdapat dasar hukum atau kebutuhan keselamatan yang mendesak.
- Memastikan tujuan rujukan dapat diakses dan sesuai kebutuhan.
- Mencatat rujukan dan tindak lanjut secara aman.
- Tidak menjamin hasil atau menggantikan keputusan tenaga profesional penerima rujukan.

BAB VIII.
DOKUMENTASI, KERAHASIAAN, DAN PERLINDUNGAN DATA

8.1 Prinsip Dokumentasi

Setiap layanan dicatat secukupnya untuk menjamin kesinambungan bantuan, akuntabilitas, dan evaluasi. Catatan harus faktual, tidak menghakimi, menggunakan bahasa profesional, dan tidak memuat detail pribadi yang tidak relevan.

8.2 Pengelolaan Data

- Data layanan disimpan pada media/lemari atau sistem digital dengan akses terbatas kepada petugas yang ditunjuk.
- Data identitas dipisahkan dari data agregat untuk pelaporan mutu apabila memungkinkan.
- Dilarang membagikan catatan konseling melalui grup percakapan umum atau kanal yang tidak aman.
- Penggunaan data untuk penelitian, publikasi, atau pembelajaran harus melalui persetujuan dan/atau anonimisasi serta ketentuan etik yang berlaku.
- Masa retensi, pemusnahan, dan hak akses data ditetapkan melalui kebijakan perlindungan data institusi sesuai UU Pelindungan Data Pribadi.
- Jika terjadi insiden kebocoran data, petugas melapor kepada pimpinan/unit yang berwenang dan mengikuti prosedur penanganan insiden data.

8.3 Batas Kerahasiaan

Kerahasiaan dapat dibatasi secara proporsional apabila terdapat ancaman serius dan segera terhadap keselamatan mahasiswa atau orang lain, dugaan kekerasan yang wajib ditangani melalui mekanisme resmi, atau kewajiban hukum. Jika memungkinkan, mahasiswa diberi penjelasan terlebih dahulu mengenai informasi yang perlu dibagikan, kepada siapa, dan untuk tujuan apa.

8.4 Pelaporan kepada Pimpinan

Laporan rutin kepada pimpinan dan LPM disajikan dalam bentuk agregat, misalnya jumlah permohonan, kategori kebutuhan secara umum, waktu respons, jumlah rujukan, tingkat penyelesaian, dan kepuasan. Identitas mahasiswa dan rincian sesi tidak dimasukkan kecuali diperlukan secara sah untuk perlindungan atau penanganan kasus.

BAB IX.
MONITORING, EVALUASI, DAN PENINGKATAN MUTU

9.1 Siklus Penjaminan Mutu

Tahap	Pelaksanaan
Penetapan	Menetapkan pedoman, penanggung jawab, standar layanan, kanal akses, dan target mutu.
Pelaksanaan	Menyelenggarakan konseling, edukasi, rujukan, pencatatan, dan tindak lanjut sesuai SOP.
Evaluasi	Mengukur akses, respons, pemanfaatan, rujukan, kepuasan, dan kepatuhan terhadap kerahasiaan.
Pengendalian	Menindaklanjuti ketidaksesuaian, keluhan, keterlambatan, atau kelemahan layanan.
Peningkatan	Memperbaiki pedoman, kapasitas petugas, kemitraan rujukan, aksesibilitas, dan sarana layanan.

9.2 Indikator Kinerja Layanan

No	Indikator	Target awal	Sumber data
1	Permohonan layanan mendapat respons awal maksimal 2 hari kerja.	≥90%	Log permohonan.
2	Sesi pertama dijadwalkan maksimal 5 hari kerja (di luar keadaan khusus).	≥85%	Jadwal layanan.
3	Penerima layanan memperoleh penjelasan dan persetujuan.	100%	Form persetujuan.
4	Kasus yang melampaui kompetensi mendapat rekomendasi/rujukan.	100%	Form rujukan.
5	Petugas menjaga dokumentasi dan akses terbatas.	100%	Audit dokumen.
6	Evaluasi kepuasan penerima layanan dilakukan secara anonim.	Minimal 1 kali/tahun	Survei anonim.

7	Laporan evaluasi dan rencana perbaikan disusun.	1 kali/tahun	Laporan tahunan.

9.3 Pelaporan Berkala

Koordinator menyusun laporan semesteran dan tahunan yang memuat pelaksanaan program, data agregat pemanfaatan layanan, waktu respons, rujukan, evaluasi kepuasan, kendala, tindak lanjut, kebutuhan sumber daya, serta rekomendasi peningkatan. Laporan disampaikan kepada pimpinan dan LPM tanpa mengungkap identitas penerima layanan.

9.4 Bukti Pendukung untuk Akreditasi

- SK penetapan pedoman dan penunjukan petugas/koordinator.
- Pedoman, SOP, formulir, dan informasi kanal layanan yang dipublikasikan.
- Rencana kerja dan anggaran layanan konseling.
- Daftar pelatihan/kompetensi petugas dan kerja sama rujukan profesional.
- Rekap layanan agregat per semester/tahun tanpa identitas mahasiswa.
- Hasil survei kepuasan, evaluasi, dan tindak lanjut perbaikan.
- Dokumentasi sosialisasi layanan kepada mahasiswa dan dosen pembimbing akademik.
- Bukti aksesibilitas dan mekanisme perlindungan mahasiswa.

BAB X.

PENUTUP

Pedoman Bimbingan dan Konseling Non-Akademik STIE Widya Wiwaha Tahun 2024 menjadi acuan bagi institusi dalam menyediakan dukungan non-akademik yang aman, inklusif, mudah diakses, menjaga kerahasiaan, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa. Pelaksanaannya memerlukan dukungan pimpinan, petugas yang kompeten, koordinasi lintas unit, serta kemitraan dengan layanan profesional.

Pedoman ini ditinjau sekurang-kurangnya satu kali dalam dua tahun atau lebih cepat apabila terdapat perubahan peraturan, struktur organisasi, kebutuhan mahasiswa, atau hasil evaluasi yang memerlukan perbaikan. Hal-hal teknis yang belum diatur dapat ditetapkan lebih lanjut melalui keputusan atau prosedur pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku.