



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

Layanan Pengaduan & Aspirasi
Mahasiswa

Fakultas Teknik
Universitas negeri Gorontalo

Jl. Prof. Dr.Ing. B.J. Habibie, Moutong – Tilongkabila Kab Bone Bolango – Provinsi Gorontalo
96554 Indonesia

SOP Layanan Pengaduan & Aspirasi Mahasiswa

Fakultas Teknik - Universitas Negeri Gorontalo

1. Tujuan

- Menyediakan saluran resmi, aman, dan responsif bagi mahasiswa untuk menyampaikan keluhan, saran, atau aspirasi.
- Meningkatkan kualitas layanan akademik dan fasilitas di lingkungan Fakultas Teknik.
- Menjamin kerahasiaan identitas pelapor (jika diperlukan) guna menghindari intimidasi.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini mencakup semua jenis pengaduan terkait sarana prasarana, pelayanan dosen/staf, kebijakan fakultas, hingga masalah etika di lingkungan kampus.

3. Saluran Pengaduan (Kanal Aspirasi)

Mahasiswa dapat menyampaikan aspirasi melalui:

1. **Kotak Saran Fisik:** Tersedia di Lobby Gedung Fakultas Teknik.
2. **Kanal Digital:** Google Form resmi, Email Fakultas, atau Direct Message Media Sosial resmi FT UNG.
3. **Layanan Tatap Muka:** Melalui audiensi rutin dengan Senat Mahasiswa (Seno) atau pimpinan fakultas.

4. Alur Prosedur (Flowchart)

Langkah 1: Penyampaian Aspirasi

- Mahasiswa mengisi formulir pengaduan dengan melampirkan identitas (opsional/anonim diatur dalam sistem) serta bukti pendukung (foto/dokumen jika ada).

Langkah 2: Klasifikasi & Verifikasi (1-2 Hari Kerja)

- Bagian Kemahasiswaan (WD III) bersama Senat Mahasiswa memverifikasi laporan.
- Laporan dikelompokkan menjadi:
 - **Kategori Ringan:** Terkait fasilitas umum (misal: AC rusak, kran air bocor).
 - **Kategori Sedang:** Terkait layanan administrasi atau jadwal kuliah.
 - **Kategori Berat:** Terkait pelanggaran kode etik, perundungan, atau pungutan liar.

Langkah 3: Koordinasi & Tindak Lanjut (3-5 Hari Kerja)

- **Masalah Fasilitas:** WD III berkoordinasi dengan KTU/Bagian Umum.
- **Masalah Akademik:** WD III berkoordinasi dengan WD I atau Ketua Jurusan.
- **Masalah Etika:** Dilaporkan kepada Dekan untuk dibentuk tim etik.

Langkah 4: Pemberian Umpan Balik (Feedback)

- Fakultas memberikan jawaban resmi kepada pelapor atau mempublikasikan solusi yang diambil melalui papan informasi/media sosial (untuk masalah umum).

5. Matriks Penanganan Aspirasi

Kategori	Penerima Awal	Penindak Lanjut	Target Selesai
Fasilitas Lab/Ruang Kuliah	Admin/Seno	Bagian Umum / Laboran	3 Hari Kerja
Pelayanan Akademik	Prodi/Jurusan	WD I / Kajur	5 Hari Kerja
Kesejahteraan Mahasiswa	WD III	Dekanat	Sesuai Kebijakan
Aspirasi Kebijakan	Senat Mahasiswa	Dekan (via Audiensi)	1x Per Semester

6. Ketentuan Kerahasiaan (Whistleblowing System)

1. Fakultas **wajib** melindungi identitas pelapor untuk pengaduan bersifat sensitif (seperti pelecehan atau pungli).
2. Laporan yang bersifat fitnah atau tanpa bukti yang jelas tidak akan ditindaklanjuti.

7. Dokumen Terkait

- Formulir Pengaduan Online/Offline.
- Buku Kendali Aspirasi (Logbook).
- Surat Tanggapan Resmi Dekanat.