

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN KELUHAN DAN MANAJEMEN KONFLIK
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI UNIVERSITAS CIPTA MANDIRI
TAHUN 2024

Halaman Pengesahan

PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL
	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
Perumusan	Fetro Dola Syamsu,M.Pd SMH. Thaariq,M.Si	Tim Add Hoc		2 Juli 2024
Pemeriksaan	Dian Kristanti,M.Pd	Wakil Rektor 1		8 Juli 2024
Penetapan	Dr. Drs. Musdiani, M. Pd	Rektor		15 Juli 2024
Pengendalian	Dazrullisa, M. Pd	Ketua SJMF	 	15 Juli 2024

A. Identitas Dokumen

UNIVERSITAS CIPTA MANDIRI		
	Jalan Lintas Sumatra Desa Peunaga Cut Ujong Kecamatan Meureubo Aceh Barat	Kode/No:SOP-PKMK- 02/ FST/UNCM/VII/2024
		Revisi : -
		Tanggal : 15 Juli 2024
	SOP Penanganan Keluhan dan Manajemen Konflik (PKMK) Universitas Cipta Mandiri	Dikendalikan Oleh:SJMF
		Disetujui Oleh:Rektor

B. Tujuan

SOP ini bertujuan memberikan pedoman dalam menerima, menindaklanjuti, menyelesaikan, dan mengevaluasi keluhan maupun konflik di lingkungan Fakultas Sains dan Teknologi secara:

No	Sifat	Penjelasan
1	Objektif	Penanganan didasarkan pada fakta dan bukti, tanpa keberpihakan.

No	Sifat	Penjelasan
2	Adil	Semua pihak diberi kesempatan yang sama untuk menyampaikan penjelasan dan bukti.
3	Transparan	Pelapor mengetahui alur, status, dan hasil penanganan keluhannya.
4	Rahasia	Identitas pelapor dan informasi kasus hanya diketahui pihak yang berwenang menanganinya.
5	Cepat	Setiap tahap memiliki batas waktu agar masalah tidak berlarut-larut.
6	Terukur	Proses dan hasil tercatat sehingga dapat dianalisis dan dievaluasi.
7	Sesuai kewenangan	Penanganan dilakukan oleh pihak yang berwenang menurut tingkat permasalahan.
8	Berorientasi penyelesaian	Fokus pada pemulihan hubungan kerja/layanan dan perbaikan sistem, bukan mencari kesalahan semata.

C. Ruang Lingkup

SOP berlaku untuk keluhan dan konflik yang melibatkan dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, pimpinan/unit kerja, program studi, maupun pihak lain yang berkaitan dengan layanan fakultas (misalnya orang tua/wali, alumni, mitra, dan masyarakat pengguna layanan).

Pengecualian dan rujukan. Kasus yang berada di luar kewenangan fakultas diteruskan kepada unit universitas yang berwenang, antara lain: kekerasan (termasuk kekerasan seksual), dugaan tindak pidana, pelanggaran etik berat, dugaan korupsi atau penyimpangan keuangan, dan sengketa kepegawaian yang diatur khusus. Rujukan dilakukan kepada satuan tugas pencegahan dan penanganan kekerasan sesuai regulasi yang berlaku.

D. Dasar Hukum dan Acuan

1. Peraturan perundang-undangan tentang pendidikan tinggi Nomor 12 Tahun 2012.
2. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2026.
3. Peraturan tentang pencegahan dan penanganan kekerasan di lingkungan perguruan tinggi 01.070/UNCM/131018/II/2026.
4. Peraturan tentang disiplin pegawai/dosen dan kode etik 01.101/UNCM/131018/VII/2024
5. Statuta Universitas Cipta Mandiri Nomor 027/YHRT/VII/2024
6. SOP Pengambilan Keputusan Pimpinan UPPS SOP-PKP-UPPS-01/FST/VII/2024

E. Definisi Istilah

Istilah	Pengertian
Keluhan	Ungkapan ketidakpuasan atas layanan, kebijakan, atau perilaku yang disampaikan secara lisan atau tertulis kepada fakultas.
Konflik	Pertentangan kepentingan, pendapat, atau perilaku antara dua pihak atau lebih yang mengganggu hubungan kerja, pembelajaran, atau layanan.
Pelapor	Pihak yang menyampaikan keluhan atau melaporkan konflik.
Terlapor	Pihak yang dikeluhkan atau terlibat dalam konflik.
Verifikasi	Pemeriksaan kebenaran dan kelengkapan informasi serta bukti keluhan.
Klarifikasi	Permintaan penjelasan kepada pihak terkait untuk memperoleh gambaran utuh.
Mediasi	Penyelesaian melalui perundingan yang difasilitasi pihak netral (mediator) tanpa memaksakan putusan.
Mediator	Pejabat atau tim yang ditunjuk dan tidak memiliki konflik kepentingan untuk memfasilitasi perundingan.
Tindakan balasan (retaliasi)	Perlakuan merugikan terhadap pelapor karena telah menyampaikan keluhan.
Register pengaduan	Catatan resmi seluruh keluhan/konflik yang masuk beserta statusnya.

F. Jenis Keluhan/Konflik

Jenis	Contoh	Penanganan awal oleh
Layanan akademik	Keterlambatan KRS/KHS, jadwal bentrok, penerbitan surat keterangan	Program Studi/Bagian Akademik
Layanan administrasi	Lambatnya pengurusan surat atau berkas, kesalahan data	Bagian Tata Usaha
Pembelajaran	Kehadiran dosen, metode dan beban tugas, ketersediaan bahan ajar	Ketua Program Studi
Penilaian	Keberatan nilai, keterlambatan publikasi nilai, kriteria penilaian tidak jelas	Ketua Program Studi
Pelayanan mahasiswa	Beasiswa, kegiatan kemahasiswaan, bimbingan akademik	Wakil Dekan bidang kemahasiswaan

Jenis	Contoh	Penanganan awal oleh
Sarana dan prasarana	Kerusakan alat laboratorium, kebersihan, ketersediaan ruang	Wakil Dekan bidang umum/sarpras; koordinator laboratorium
Komunikasi dan hubungan kerja	Perselisihan antar dosen, tendik, atau dengan pimpinan	Ketua Program Studi atau Wakil Dekan
Pelaksanaan kebijakan	Ketidaksesuaian penerapan kebijakan, ketidakadilan pembagian beban	Wakil Dekan; Dekan bila menyangkut kebijakan fakultas
Pelayanan tenaga kependidikan	Sikap dan kecepatan layanan tendik	Kepala Bagian Tata Usaha
Masalah organisasi lainnya	Sengketa antarunit, dugaan pelanggaran aturan	Wakil Dekan/Dekan sesuai klasifikasi

G. Prinsip Penanganan

Prinsip	Penjelasan	Wujud penerapan
Objektivitas	Penanganan bebas dari prasangka	Keputusan didasarkan pada bukti yang diverifikasi
Keadilan	Semua pihak didengar	Klarifikasi dilakukan kepada pelapor dan terlapor
Kerahasiaan	Informasi dilindungi	Akses register dibatasi; identitas pelapor tidak disebar
Tidak diskriminatif	Tidak membedakan status, jabatan, gender, suku, agama, atau kondisi lain	Semua keluhan diproses dengan standar sama
Musyawarah	Mengutamakan penyelesaian damai	Tahap klarifikasi dan mediasi sebelum putusan
Berbasis fakta	Kesimpulan didukung data dan dokumen	Dokumen verifikasi dan berita acara
Kepatuhan aturan	Penyelesaian tidak bertentangan dengan regulasi	Pemeriksaan dasar aturan sebelum penetapan
Perbaikan berkelanjutan	Kasus menjadi pembelajaran organisasi	Analisis semester atas masalah berulang

H. Pihak yang Terlibat dan Tanggung Jawabnya

Pihak	Tanggung jawab	Peran
Dekan	Memutuskan kasus Tingkat III; menetapkan tim mediasi; memastikan perlindungan pelapor; menandatangani keputusan penyelesaian; meninjau laporan semester	Pemutus akhir
Wakil Dekan	Mengoordinasikan penanganan Tingkat II; memimpin mediasi tingkat fakultas atau menunjuk mediator; memonitor tindak lanjut	Koordinator/mediator
Ketua/Sekretaris Program Studi	Menyelesaikan keluhan Tingkat I; klarifikasi dan mediasi awal; melaporkan penyelesaian kepada fakultas	Penyelesai awal
Petugas pengaduan (sekretariat/TU)	Menerima keluhan, mencatat pada register, memberi nomor tiket, meneruskan ke penanggung jawab, memperbarui status	Administrator
Tim mediasi fakultas ditetapkan SK Dekan	Memfasilitasi pertemuan, menyusun alternatif penyelesaian, membuat berita acara	Mediator
Gugus Penjaminan Mutu (GPM)	Merekap dan menganalisis data keluhan; menyusun laporan semester; mengusulkan perbaikan sistem	Pemantau mutu
Pelapor	Menyampaikan keluhan dengan informasi dan bukti yang jujur; mengikuti proses	Pihak pengadu
Terlapor	Memberi penjelasan dan bukti; menaati kesepakatan atau keputusan	Pihak dikeluhkan
Unit universitas terkait	Menangani kasus rujukan sesuai kewenangan	Penerima eskalasi

I. Kanal Pengaduan dan Perlindungan Pelapor

1. Kanal pengaduan

Kanal	Keterangan	Pengelola
Formulir pengaduan	Formulir standar (Lampiran 1), tersedia daring dan di sekretariat	Petugas pengaduan
Surat resmi	Ditujukan kepada Dekan atau Ketua Program Studi	Sekretariat
Email resmi	pengaduan@uncm.ac.id	Petugas pengaduan

Kanal	Keterangan	Pengelola
Sistem informasi pengaduan	Form Pengaduan	Unit Pengelola
Kotak pengaduan	Ditempatkan di lobi universitas dibuka minimal 1 kali per minggu oleh petugas	Petugas pengaduan
Program Studi dan pimpinan fakultas	Lisan atau tertulis; wajib dicatat oleh penerima dalam register	Kaprodi/Wakil Dekan
Mekanisme resmi lain	Forum dialog, konsultasi, atau layanan lain yang ditetapkan fakultas	Kaprodi/Wakil Dekan

2. Perlindungan pelapor

1. Identitas pelapor dirahasiakan dan hanya diketahui pihak yang menangani kasus.
2. Pelapor dijamin tidak mengalami tindakan balasan; setiap dugaan tindakan balasan diproses sebagai laporan tersendiri.
3. Keluhan anonim tetap diterima dan diverifikasi sepanjang uraian dan bukti awal memadai, dengan penyesuaian bahwa pelapor tidak dapat dimintai keterangan tambahan.
4. Keluhan yang diajukan dengan itikad tidak baik (fitnah atau pemalsuan bukti) dapat diproses sesuai ketentuan disiplin yang berlaku.

J. Klasifikasi Tingkat Permasalahan

Tingkat	Kriteria	Penyelesai	Batas waktu penyelesaian	Eskalasi jika tidak selesai
I	Bersifat ringan; dapat diselesaikan dengan kewenangan unit atau program studi; tidak melibatkan pelanggaran aturan berat	Ketua Program Studi atau kepala unit	3 hari kerja	Tingkat II
II	Membutuhkan koordinasi lintas unit atau pimpinan fakultas; melibatkan konflik antarpihak yang tidak selesai di tingkat I	Wakil Dekan atau tim mediasi fakultas	7 hari kerja	Tingkat III

Tingkat	Kriteria	Penyelesai	Batas waktu penyelesaian	Eskalasi jika tidak selesai
III	Memerlukan keputusan Dekan atau koordinasi dengan pimpinan universitas; berdampak luas atau menyangkut pelanggaran disiplin/etik	Dekan, bersama unit universitas bila perlu	14 hari kerja	Unit universitas yang berwenang

Batas waktu dihitung sejak keluhan diverifikasi. Apabila penyelesaian memerlukan waktu lebih lama (misalnya pemeriksaan bukti kompleks), penanggung jawab wajib memberi tahu pelapor secara tertulis beserta alasan dan perkiraan waktu penyelesaian.

K. Prosedur Penanganan

Prosedur terdiri atas delapan tahap. Kolom waktu merupakan usulan yang dapat disesuaikan.

Tahap 1. Penyampaian Keluhan

Tujuan	Menyediakan jalur yang mudah dan aman bagi pelapor.
Kegiatan	Pelapor menyampaikan keluhan melalui salah satu kanal pada Bagian I. Penerima keluhan yang menerima laporan lisan wajib mencatatnya pada formulir pengaduan. Petugas memberi tanda terima atau nomor tiket kepada pelapor (kecuali anonim).
Penanggung jawab	Pelapor; petugas pengaduan
Waktu	Tanda terima diberikan maksimal 1 hari kerja
Keluaran/bukti	Formulir pengaduan; nomor tiket

Tahap 2. Pencatatan

Tujuan	Memastikan setiap keluhan terdokumentasi dan dapat dilacak.
Kegiatan	Petugas mencatat pada register pengaduan (Lampiran 2), sekurang-kurangnya: tanggal pengaduan; identitas pelapor (bila tidak anonim); uraian masalah; pihak yang terkait; bukti pendukung; unit yang menangani; dan status penyelesaian. Petugas meneruskan keluhan kepada pimpinan/unit penanggung jawab sesuai jenis keluhan (Bagian F). Status pada register diperbarui pada setiap tahap.

Penanggung jawab	Petugas pengaduan
Waktu	Maksimal 2 hari kerja sejak keluhan diterima
Keluaran/bukti	Register pengaduan yang terisi

Tahap 3. Verifikasi

Tujuan	Memastikan kebenaran dan kelengkapan informasi sebelum penyelesaian.
Kegiatan	Pimpinan/unit yang ditunjuk memverifikasi: kronologi kejadian; dokumen/bukti; pihak yang terlibat; dan ketentuan yang relevan. Pihak yang menangani menyatakan bila memiliki konflik kepentingan dan digantikan oleh pejabat lain (Bagian M). Bila informasi kurang, pelapor diminta melengkapi dalam batas waktu yang wajar. Hasil verifikasi dituangkan dalam dokumen singkat berisi temuan dan usulan klasifikasi.
Penanggung jawab	Wakil Dekan/Kaprodi/unit yang ditunjuk
Waktu	Maksimal 3 hari kerja
Keluaran/bukti	Dokumen hasil verifikasi

Tahap 4. Klasifikasi

Tujuan	Menentukan tingkat dan penanggung jawab penyelesaian.
Kegiatan	Keluhan diklasifikasikan berdasarkan Bagian J: Tingkat I (unit/prodi), Tingkat II (koordinasi pimpinan fakultas), atau Tingkat III (keputusan Dekan/koordinasi universitas). Klasifikasi dicatat pada register dan diberitahukan kepada pelapor. Kasus yang berada di luar kewenangan fakultas langsung dirujuk (Bagian C).
Penanggung jawab	Wakil Dekan bersama unit terkait
Waktu	Bersamaan dengan verifikasi
Keluaran/bukti	Catatan klasifikasi pada register

Tahap 5. Mediasi/Penyelesaian Konflik

Tujuan	Menyelesaikan masalah secara damai, adil, dan berkelanjutan.
--------	--

Kegiatan	Keluhan Tingkat I diselesaikan oleh unit/prodi; bila tidak selesai dalam batas waktu, dieskalasi ke pimpinan fakultas (mediasi). Untuk kasus konflik, pimpinan dapat melakukan: klarifikasi kepada pihak terkait; pertemuan bersama; mediasi; musyawarah; penyusunan alternatif penyelesaian; dan penetapan kesepakatan. Mediator bersikap netral, memberi kesempatan bicara yang setara, tidak memaksakan pendapat, dan menjaga suasana pertemuan. Alternatif penyelesaian diuji terhadap regulasi, keadilan bagi semua pihak, dan dampak terhadap layanan/mutu. Kesepakatan dituangkan dalam berita acara mediasi (Lampiran 3) dan ditandatangani para pihak serta mediator.
Penanggung jawab	Kaprodi (Tingkat I); Wakil Dekan/tim mediasi (Tingkat II); Dekan (Tingkat III)
Waktu	Sesuai batas waktu tingkat pada Bagian J
Keluaran/bukti	Undangan pertemuan; berita acara mediasi; kesepakatan tertulis

Tahap 6. Penetapan Penyelesaian

Tujuan	Memberi kekuatan formal dan kejelasan atas hasil penyelesaian.
Kegiatan	Hasil penyelesaian dituangkan dalam: berita acara; notulen; surat keputusan; rekomendasi; surat tindak lanjut; atau dokumen lain sesuai kebutuhan. Bila mediasi gagal, pejabat berwenang menetapkan keputusan berdasarkan fakta dan aturan, atau merujuk kasus kepada unit universitas. Hasil disampaikan secara tertulis kepada pelapor dan terlapor, disertai alasan dan hak untuk mengajukan keberatan.
Penanggung jawab	Dekan atau pejabat sesuai tingkat
Waktu	Maksimal 3 hari kerja setelah mediasi/keputusan
Keluaran/bukti	SK/rekomendasi/surat tindak lanjut; surat pemberitahuan hasil

Tahap 7. Monitoring Tindak Lanjut

Tujuan	Memastikan keputusan penyelesaian benar-benar dilaksanakan.
--------	---

Kegiatan	Pimpinan menunjuk penanggung jawab tindak lanjut beserta tenggat. Penanggung jawab melaporkan pelaksanaan tindak lanjut; pimpinan memverifikasi hasilnya. Pelapor dimintai umpan balik kepuasan atas penanganan (Lampiran 4). Status kasus pada register diubah menjadi selesai setelah tindak lanjut terpenuhi.
Penanggung jawab	Wakil Dekan; penanggung jawab tindak lanjut
Waktu	Pemantauan sesuai tenggat; kasus ditutup maksimal 30 hari kerja setelah keputusan
Keluaran/bukti	Laporan tindak lanjut; bukti pelaksanaan; formulir umpan balik

Tahap 8. Evaluasi

Tujuan	Menjadikan kasus sebagai bahan perbaikan sistem.
Kegiatan	GPM merekap data keluhan dan konflik setiap semester (Lampiran 5). Data dianalisis untuk mengidentifikasi: masalah berulang; akar masalah; efektivitas penyelesaian; dan kebutuhan perbaikan sistem. Hasil dibahas dalam rapat tinjauan manajemen; keputusan perbaikan ditetapkan melalui SOP Pengambilan Keputusan.
Penanggung jawab	GPM; Dekan
Waktu	Setiap semester
Keluaran/bukti	Rekapitulasi keluhan; hasil evaluasi penyelesaian; rencana perbaikan

L. Alur Penanganan





Kasus berat atau di luar kewenangan fakultas dirujuk kepada unit universitas yang berwenang pada tahap klasifikasi. Hasil evaluasi menjadi masukan bagi perbaikan layanan dan kebijakan fakultas.

M. Ketentuan Khusus

1. Konflik kepentingan penanganan

Pejabat yang memiliki hubungan keluarga, kepentingan pribadi, atau keterlibatan langsung dalam kasus wajib mengundurkan diri dari penanganan. Kewenangan dialihkan kepada pejabat lain pada tingkat yang sama atau lebih tinggi, dan pengalihan dicatat pada register.

2. Keluhan terhadap pimpinan

Keluhan terhadap Ketua Program Studi ditangani oleh Wakil Dekan; keluhan terhadap Wakil Dekan atau Dekan diteruskan kepada Wakil Rektor agar penanganan tidak dilakukan oleh pihak yang dikeluhkan.

3. Kasus berat dan rujukan

Keluhan yang terindikasi kekerasan, pelecehan, diskriminasi, pelanggaran etik berat, atau tindak pidana segera dirujuk kepada unit universitas yang berwenang. Fakultas memastikan keselamatan dan perlindungan pelapor/korban selama proses rujukan berlangsung, termasuk pemisahan pihak bila diperlukan.

4. Keberatan atas hasil penyelesaian

Pihak yang tidak puas dapat mengajukan keberatan tertulis dalam 5 hari kerja sejak menerima hasil, disertai alasan dan bukti baru. Keberatan ditinjau oleh pejabat setingkat di atas penyelesai awal, dan hasilnya disampaikan dalam 7 hari kerja.

5. Keluhan berulang

Keluhan serupa yang muncul berulang dari beberapa pelapor atau dalam periode berdekatan ditandai pada register dan diteruskan kepada GPM sebagai bahan analisis akar masalah dan perbaikan sistem.

6. Perlindungan data

Register dan dokumen kasus disimpan pada tempat terkunci atau sistem dengan akses terbatas. Penyebaran informasi kasus kepada pihak yang tidak berkepentingan merupakan pelanggaran ketentuan SOP ini.

N. Dokumen Bukti

No	Dokumen	Tahap	Penyimpan	Masa simpan
1	Formulir keluhan	1	Sekretariat	5 tahun
2	Register pengaduan	2	Petugas pengaduan	5 tahun
3	Dokumen hasil verifikasi	3	Penangan kasus	5 tahun
4	Notulen rapat	3, 5	Sekretariat	5 tahun
5	Berita acara mediasi	5	Sekretariat	5 tahun/permanen untuk kasus berat
6	Surat keputusan/rekomendasi	6	Sekretariat	permanen
7	Bukti tindak lanjut	7	Penanggung jawab	5 tahun
8	Rekapitulasi keluhan	8	GPM	5 tahun
9	Hasil evaluasi penyelesaian keluhan	8	GPM	5 tahun
10	Laporan tindak lanjut	7, 8	Wakil Dekan/GPM	5 tahun

O. Monitoring, Evaluasi, dan Indikator Keberhasilan

No	Indikator	Cara pengukuran	Target
1	Keluhan tercatat dan terdokumentasi	Keluhan pada register dibanding seluruh keluhan yang diterima	100%
2	Keluhan diverifikasi oleh pihak berwenang	Keluhan dengan dokumen verifikasi	100%

No	Indikator	Cara pengukuran	Target
3	Keluhan ditangani sesuai tingkat kewenangan	Keluhan dengan klasifikasi dan penyelesai sesuai SOP	100%
4	Konflik difasilitasi melalui mekanisme objektif	Kasus konflik dengan berita acara mediasi	100%
5	Tindak lanjut terdokumentasi	Kasus dengan bukti tindak lanjut	100%
6	Penyelesaian dimonitor	Kasus dengan laporan monitoring sampai ditutup	100%
7	Penyelesaian tepat waktu	Kasus selesai dalam batas waktu tingkatnya	Minimal 85%
8	Kepuasan pelapor	Skor rata-rata formulir umpan balik	Minimal 3,00 dari 4,00
9	Keluhan berulang digunakan untuk perbaikan layanan	Masalah berulang yang ditindaklanjuti dengan perbaikan	80%

Pengendalian: GPM mencatat ketidaksesuaian pelaksanaan SOP dan mengusulkan tindakan korektif. Hasil evaluasi dibahas dalam rapat tinjauan manajemen sebagai bagian dari siklus PPEPP.

P. Risiko dan Pengendaliannya

Risiko	Dampak	Pengendalian
Pelapor takut melapor	Masalah tidak terungkap dan membesar	Jaminan kerahasiaan dan non-retaliasi; kanal anonim
Penanganan tidak netral	Ketidakpercayaan terhadap fakultas	Pengalihan penanganan bila ada konflik kepentingan; tim mediasi ditetapkan SK
Penyelesaian berlarut-larut	Konflik memburuk	Batas waktu tiap tingkat; eskalasi otomatis
Kebocoran informasi kasus	Kerugian reputasi pihak terkait	Akses register terbatas; sanksi pelanggaran kerahasiaan
Keputusan tidak dilaksanakan	Masalah berulang	Penunjukan penanggung jawab dan monitoring

Risiko	Dampak	Pengendalian
Dokumentasi tidak lengkap	Sulit ditelusuri saat audit atau akreditasi	Checklist dan register terpusat
Kasus berat ditangani di tingkat yang salah	Korban tidak terlindungi	Klasifikasi dan rujukan ke unit universitas sejak awal

Q. Penutup

SOP ini merupakan pedoman bagi seluruh unsur Fakultas Sains dan Teknologi dalam mewujudkan pengelolaan keluhan dan konflik yang objektif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada penyelesaian serta peningkatan mutu. Hal-hal yang belum diatur dalam SOP ini akan diatur lebih lanjut oleh Dekan sesuai ketentuan yang berlaku.

Lampiran 1. Formulir Pengaduan

Nomor tiket	[diisi petugas]
Tanggal pengaduan	[...]
Identitas pelapor	Nama: [...] Status: [mahasiswa/dosen/tendik/lainnya] Kontak: [...] (boleh dikosongkan bila anonim)
Jenis keluhan/konflik	[layanan akademik/administrasi/pembelajaran/penilaian/kemahasiswaan/sarpras/hubungan kerja/kebijakan/lainnya]
Pihak yang terkait	[...]
Waktu dan tempat kejadian	[...]
Uraian masalah	[...]
Bukti pendukung (lampirkan)	[...]
Harapan penyelesaian	[...]
Persetujuan kerahasiaan	[☐] Identitas saya boleh diketahui pihak yang menangani [☐] Ingin dirahasiakan
Tanda tangan pelapor	

Lampiran 2. Format Register Pengaduan

No	Tanggal	Pelapor	Uraian singkat	Pihak terkait	Tingkat	Penangan/status	Tanggal selesai
1	[...]	[...]	[...]	[...]	[I/II/III]	[...]	[...]
2							
3							

Lampiran 3. Format Berita Acara Mediasi

Nomor tiket/kasus	[...]
Hari/tanggal/tempat	[...]
Mediator	[nama dan jabatan]
Pihak yang hadir	Pelapor: [...] Terlapor: [...] Pihak lain: [...]
Pernyataan konflik kepentingan mediator	[tidak ada / ada, tindak lanjut]
Pokok permasalahan	[...]
Pendapat masing-masing pihak	[...]
Alternatif penyelesaian yang dibahas	[...]
Kesepakatan	[...]
Penanggung jawab tindak lanjut dan tenggat	[...]
Hasil mediasi	[] Berhasil [] Sebagian [] Tidak berhasil, dieskalasi ke [...]
Tanda tangan	Pelapor: [...] Terlapor: [...] Mediator: [...]

Lampiran 4. Formulir Umpan Balik Penanganan

Skala: 1 = Sangat Kurang, 2 = Kurang, 3 = Baik, 4 = Sangat Baik.

No	Pernyataan	1	2	3	4
1	Keluhan saya diterima dan dicatat dengan baik				
2	Saya mendapat informasi status penanganan				
3	Penanganan dilakukan secara adil dan netral				
4	Kerahasiaan saya terjaga				
5	Penyelesaian dilakukan dalam waktu yang wajar				
6	Hasil penyelesaian menjawab masalah saya				
7	Saya puas secara keseluruhan dengan penanganan ini				

Saran

perbaikan:

Lampiran 5. Format Rekapitulasi Semester

Periode: [semester/tahun akademik]

Jenis keluhan/konflik	Jumlah masuk	Selesai tepat waktu	Selesai terlambat	Belum selesai	Dirujuk ke universitas
Layanan akademik	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
Layanan administrasi	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
Pembelajaran dan penilaian	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
Pelayanan mahasiswa	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
Sarana dan prasarana	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
Hubungan kerja	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
Kebijakan dan lainnya	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
Total	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]

Analisis: masalah berulang [...]; akar masalah [...]; efektivitas penyelesaian (skor umpan balik rata-rata [...]); rencana perbaikan [...].