

Standar Operasional Prosedur (SOP)
Konsultasi dan Pendampingan Help Center UNAIR



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA

Direktorat Kemahasiswaan

2025

DIREKTORAT KEMAHASISWAAN

Identitas SOP

Nama SOP	Konsultasi dan Pendampingan Help Center UNAIR	
Nomor SOP	SOP-UNAIR-KMS-022	
Tanggal Pembuatan	15 Juni 2024	
Tanggal Revisi	17 Juni 2024	
Tanggal Efektif	21 Juni 2024	
Perumusan:  Indah Tri Imayati, S.Hum NIP. 198609022018013021 (Kasie Kesejahteraan)	Penetapan:  Prof. Dr. M. Hadi Shubhan, SH., MH., CN. NIP. 197304062003121002 (Direktur Kemahasiswaan)	Pengendalian  Moch. Z. Zoehdi, M.A NIP. 197308032005011001 (Kasubdit Program)

A. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
3. Peraturan Presiden Nomor 189 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi.
4. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 46 Tahun 2023 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan di Lingkungan Satuan Pendidikan.
5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 55 Tahun 2024 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan di Lingkungan Perguruan Tinggi.
6. Peraturan Rektor Universitas Airlangga Nomor 34 Tahun 2019 tentang Aturan Berperilaku Universitas Airlangga.
7. Keputusan Rektor Universitas Airlangga Nomor 107/UN3/2025 tentang Pengangkatan Pengelola "Help Center" Airlangga Peduli Masa Bakti 2025.

B. KETERKAITAN

1. Peraturan Rektor Universitas Airlangga Nomor 27 Tahun 2025 tentang Pedoman Pendidikan Universitas Airlangga.

C. KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Dosen Konselor

- a. Tim dosen yang ditunjuk oleh Direktur Kemahasiswaan untuk menjadi konselor Help Center Universitas Airlangga.
- b. Tim dosen yang telah mendapatkan pelatihan sebagai konselor Help Center Universitas Airlangga.

2. Relawan Konselor Sebaya

- a. Mahasiswa aktif Universitas Airlangga baik dari program pendidikan sarjana (S1) atau diploma (D3/D4) yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)
- b. Lolos seleksi relawan Help Center.
- c. Telah mendapatkan pelatihan sebagai konselor sebaya.

3. Konseli

- a. Sivitas academica Universitas Airlangga yang memerlukan layanan atau pendampingan dari Help Center.

D. URAIAN SOP

1. Tahap Awal

- a. Konseling dilakukan berdasarkan perjanjian. **Konseli** dapat menghubungi kontak HC maupun langsung menghubungi **Konselor** atau **Relawan Konselor Sebaya** yang ada di fakultas-fakultas.
- b. **Konseli** wajib memperkenalkan diri dengan menyebutkan nama lengkap dan prodi asal.
- c. **Konseli** menceritakan permasalahannya.

- d. **Konseli** yang menghubungi Help Center melalui kontak HC akan dibantu oleh admin untuk terhubung dengan **Konselor** atau **Relawan Konselor Sebaya**
- e. Waktu dan tempat konseling dapat disesuaikan dengan pilihan **Konseli** dan disepakati bersa dengan **Konselor** yang mendampingi.

2. Tahap Pendampingan

- a. **Konselor** melakukan pendampingan sesuai dengan konteks permasalahan yang dihadapi oleh **Konseli**.
- b. **Konselor** dapat meminta bantuan **Relawan Konselor Sebaya** dalam proses pendampingan.
- c. Aktivitas konseling oleh **Relawan Konselor Sebaya** dilaksanakan di bawah bimbingan **Dosen Konselor**.
- d. **Relawan Konselor Sebaya** dapat menyelenggarakan konseling mandiri selama konteks kasus yang dihadapi tidak tergolong berat.
- e. Dalam pelaksanaan konseling, setiap **Konselor** dan **Relawan Konselor Sebaya** wajib menjunjung tinggi prinsip-prinsip Help Center sebagai berikut:
 - (1) menjadi teman bicara yang baik;
 - (2) profesional: bekerja berdasar kode etik, menjamin kerahasiaan identitas konseli dan materi konseling;
 - (3) penuh empati;
 - (4) berorientasi pada kepentingan konseli; serta
 - (5) menjunjung tinggi prinsip keberagaman, kesetaraan, dan inklusifitas (*Diversity, Equity, and Inclusion*).
- f. Durasi dan frekuensi konseling dapat berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan dan konteks permasalahan **Konseli**.
- g. Permasalahan yang membutuhkan pendampingan lanjutan atau penanganan yang lebih spesifik akan dikoordinasikan dengan pihak-pihak terkait yang lebih berkompeten, seperti psikolog, psikiater, pihak kepolisian, dan sebagainya.
- h. Selama menjalani penanganan lanjutan, **Konselor** dapat terus melakukan pendampingan kepada **Konseli** jika dirasa diperlukan.

3. Tahap Akhir

- a. **Relawan Konselor Sebaya** wajib melaporkan kegiatan konseling kepada **Dosen Konselor** pembimbing.
- b. **Konselor** wajib melaporkan setiap aktivitas konseling melalui borang "Laporan Hasil Konseling".

E. PENCATATAN DAN PENDATAAN

- 1. Laporan Hasil Konseling tahunan.

F. FLOWCHART

