

MEKANISME PENANGANAN KELUHAN

Jl. Sosio-Justisia No.1 Bulaksumur
Yogyakarta 55281, Indonesia



Department of
International Relations
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
UNIVERSITAS GADJAH MADA

MEKANISME PENANGANAN KELUHAN

Departemen Ilmu Hubungan Internasional Universitas Gadjah Mada

Keluhan yang terjadi di dalam institusi pendidikan sulit dihindari tapi harus diupayakan penyelesaiannya secara konstruktif. Konstruktif di sini berarti berorientasi pada penanganan masalah dengan meminimalkan sekecil mungkin kerugian yang mungkin bisa dialami pihak-pihak yang terlibat dalam masalah tersebut.

Tujuan utama dari penyusunan mekanisme penanganan keluhan ini, yaitu untuk mengelola konflik atau masalah dengan cara-cara institusional agar waktu, energi, dan pikiran lebih dapat didedikasikan untuk proses belajar-mengajar di kelas. Dalam beberapa kesempatan terdahulu, praktik menangani keluhan telah diterapkan di lingkungan departemen tapi belum sepenuhnya disusun secara sistematis. Atas dasar ini, Departemen Ilmu Hubungan Internasional membuat seperangkat mekanisme untuk mengelola keluhan yang lebih sistematis.

Mekanisme Penanganan Keluhan [MPK] mulai diberlakukan sejak MPK ini disosialisasikan kepada mahasiswa S1 dan S2 pada hari Kamis, 19 Mei 2016.

Definisi

Padanan kata “keluhan” dalam bahasa Inggris yaitu *grievance* selain *complaint*. Sudah banyak universitas mapan di dunia yang telah mempunyai dan menerapkan mekanisme penanganan keluhan. Dengan meminjam dan memodifikasi definisi keluhan dari mereka, keluhan dapat diartikan sebagai segala bentuk ekspresi ketidakpuasan mengenai tindakan seseorang, tindakan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan, atau standar pelayanan pendidikan yang menjadi tanggungjawab institusi.

Ada dua macam komplain yang relevan dan penting yang menjadi perhatian Departemen yakni yang bersifat akademik dan non-akademik. Yang bersifat akademik meliputi segala keluhan yang berkenaan dengan kegiatan perkuliahan. Sementara itu, yang bersifat non-akademik mencakup keluhan di luar kegiatan perkuliahan yang, jika tidak ditangani dengan baik, akan berdampak secara tidak langsung pada kegiatan perkuliahan secara keseluruhan.

Apabila yang menjadi persoalan adalah menyangkut isu SARA dan pelanggaran kode etik dosen (yang tertuang di dalam Keputusan Rektor UGM No. 246/P/SK/HT/2004 tentang Kode Etik Dosen), maka proses penanganan akan dibuat berbeda tapi tetap berpedoman pada prinsip penanganan keluhan yang akan disebutkan di bawah ini. Hanya situasi penting, serius, atau mendesak seperti menyangkut isu SARA dan pelanggaran kode etik dosen dapat ditangani langsung oleh Kepala Departemen (KaDep) dan Provost Departemen. Apakah memerlukan koordinasi dengan pengurus lain baik di tingkat departemen/fakultas/universitas atau tidak sebelum, selama, dan setelah proses penanganan bergantung pada kebutuhan di lapangan.

Pihak yang mengutarakan keluhan

Yang dimaksudkan dengan pihak yang mengutarakan komplain adalah seluruh pihak yang berkepentingan dengan Departemen Ilmu Hubungan Internasional mencakup civitas akademika (mahasiswa dan dosen) dan pihak di luar civitas akademika (Tim Manajemen Departemen, orang tua mahasiswa, kontraktor, atau pihak lain) yang merasa ada yang dikeluhkan atas, sebagaimana definisi keluhan di atas, tindakan seseorang atau standar pelayanan pendidikan yang menjadi tanggungjawab institusi yang dianggap tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Prinsip

Ada sejumlah prinsip yang harus betul-betul dipegang oleh seluruh pihak yang terlibat dalam penyelesaian masalah yang ada. Penyelesaian yang diambil, setelah melewati prosedur baku yang ada, harus berbasis pada prinsip-prinsip berikut ini:



Kesegeraan

Setelah menerima keluhan, respon tindak lanjut terhadap keluhan tersebut segera dilakukan. Prinsip kesegeraan penting untuk mencegah kerumitan masalah yang mungkin terjadi akibat dari penundaan respon.



Ketegasan

Jika komplain yang diterima Pengurus akan memaksa adanya sanksi, maka sanksi tersebut harus tegas. Di samping itu, sanksi yang dibuat tidak diutamakan untuk menghukum tapi memberikan ruang yang memungkinkan proses pembelajaran bagi yang dikenai sanksi dan diharapkan adanya perubahan perilaku yang lebih positif.



Keterbukaan dan kejujuran

Keterbukaan dan kejujuran dalam menyampaikan informasi selama penanganan komplain penting untuk memperlancar keseluruhan proses resolusi konflik kecuali ada hal-hal tertentu yang menuntut kerahasiaan untuk dijaga. Hanya keluhan yang berbasis pada itikad baik yang akan ditindaklanjuti dengan serius. Sikap yang merugikan prinsip keterbukaan dan kejujuran, seperti retaliasi, juga akan ditindak secara serius.



Saling Menghormati

Sikap saling menghormati di antara seluruh pihak yang terlibat dalam proses penanganan masalah harus diprioritaskan. Seluruh pihak berada pada posisi setara, tidak ada yang lebih tinggi atau lebih rendah daripada yang lain. Oleh karena itu, apa pun persoalannya, sikap merendahkan orang lain sebaiknya dihindari karena akan merugikan proses penyelesaian masalah itu sendiri.



Berjenjang

Masalah yang dilaporkan diutamakan diselesaikan sendiri dengan sebaik-baiknya antara pihak yang mengeluh dan pihak yang dikeluhkan. Jika hasilnya tidak memuaskan bagi pihak pertama, maka masalah itu bisa dibawa ke tingkat yang lebih tinggi dengan prosedur yang berlaku pada unit kerja di tingkat yang lebih tinggi tersebut—Departemen, Fakultas, dan Universitas secara berturut-turut.

Prosedur

Ada dua macam prosedur penanganan keluhan yang berlaku di Departemen Ilmu Hubungan Internasional UGM, yakni informal dan formal.

1. Informal

Yang dimaksudkan dengan prosedur informal ialah kedua pihak bertemu dan menyelesaikan sendiri permasalahan yang ada. Penanganan komplain sebisa mungkin dilakukan secara berjenjang diutamakan penyelesaian di level antar-personal. Untuk komplain nilai akhir, mahasiswa diberi waktu 10 hari kerja terhitung sejak dosen mengeluarkan nilai tersebut. Di luar batas waktu ini, mahasiswa tidak berhak komplain. Aturan tersebut berlaku hingga Fakultas mengeluarkan Peraturan Akademik S1 secara resmi. Saat ini Peraturan Akademik sedang direvisi.

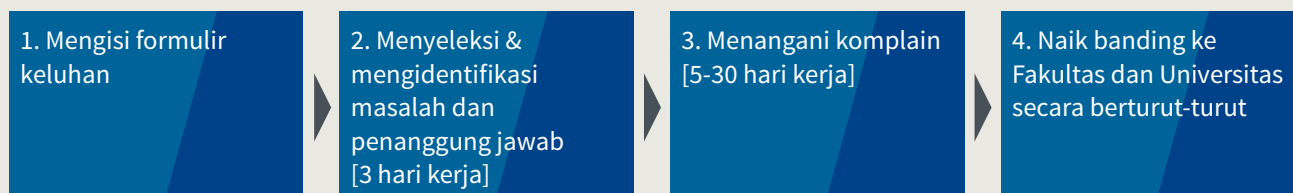


2. Formal

Jika pihak yang mengeluh tidak puas dengan hasil penyelesaian secara informal, maka pihak yang tidak puas bisa menempuh prosedur formal. Penanganannya diserahkan kepada Ketua Program Studi (KaProdi) sesuai dengan persoalan yang dihadapi di jenjang program studi masing-masing dan berkoordinasi dengan KaDep dan Sekretaris Departemen (SekDep).

Berikut ini proses menyampaikan dan menangani komplain melalui prosedur formal yang perlu diketahui:

1. Isi dan lengkapi formulir keluhan yang sudah disediakan di Bapak Edi Priyono, staf administrasi Program S1 HI. Anda bisa mengisi di tempat atau dibawa pulang dan kemudian dikembalikan kepada Pak Edi. Lihat Formulir Keluhan terlampir.
2. Formulir yang sudah terkumpul akan dibaca KaDep dibantu SekDep untuk menyeleksi apakah laporan yang diterima termasuk kategori “keluhan” dan mengidentifikasi bobot keseriusan masalah serta siapa yang sebaiknya menangani keluhan tersebut. Proses identifikasi ini memerlukan waktu maksimal 3 hari kerja setelah formulir tersebut diterima KaDep.
3. Setelah proses identifikasi dan seleksi selesai, proses selanjutnya adalah penanganan komplain itu sendiri. Proses penyelesaian masalah memerlukan waktu 5-30 hari kerja. Proses penyelesaian bisa mencakup, tapi tidak terbatas pada, aktivitas-aktivitas sebagai berikut: Pengurus mengumpulkan informasi atau meminta klarifikasi kepada pihak-pihak yang mengalami masalah itu, mendiskusikan masalah dan resolusinya secara internal, memberitahukan respon Pengurus secara resmi (lisan dan atau tertulis) kepada para pihak yang terlibat dalam masalah yang sedang dialami, dan menerapkan solusi.
4. Dalam kasus pihak yang mempunyai keluhan tidak puas dengan penyelesaian yang ada, yang bersangkutan diberi kesempatan untuk “naik banding” menyampaikan komplain dengan memenuhi prosedur penanganan keluhan yang berlaku di unit kerja di tingkat yang lebih tinggi, yakni Fakultas dan Universitas secara berurutan.



FORMULIR KELUHAN

Departemen Ilmu Hubungan Internasional
Universitas Gadjah Mada

Nama lengkap pelapor :
• Alamat lengkap :
• Pekerjaan/status :
• No. telepon :
• Alamat email :
Nama lengkap terlapor :
Tanggal pelaporan :

Setelah mendiskusikan masalah dengan pihak yang terlibat langsung dengan masalah tersebut secara personal, saya merasa kurang/tidak puas dengan penyelesaian yang ada. Oleh karena itu, saya bermaksud menyampaikan keluhan secara resmi melalui formulir ini dengan detail informasi sebagai berikut:

Detail persoalan:

Solusi yang saya tawarkan untuk menyelesaikan masalah tersebut:

Ditandatangani oleh:

()

MEKANISME PENANGANAN KELUHAN

Jl. Sosio-Justisia No.1 Bulaksumur
Yogyakarta 55281, Indonesia



Department of
International Relations
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
UNIVERSITAS GADJAH MADA