



**Kampus  
Merdeka**  
INDONESIA JAYA



# REKTORAT

• • •  
• • •  
• • •  
• • •

## **PANDUAN PELAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING**

• • •  
• • •  
• • •  
• • •

---

**UNIT PELAYANAN  
BIMBINGAN DAN KONSELING  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**



# **PANDUAN PELAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING**

## **UNIT PELAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

### **Tim Penyusun:**

Prof. Dr. Wenny Hulukati, M.Pd  
Dr. Tuti Wantu, M.Pd, Kons  
Dr. Maryam Rahim, M.Pd  
Dra. Rena Madina, M.Pd  
Salim Korompot, S.Pd, M.Pd  
Meiske Puluhulawa, S.Pd, M.Pd  
Jumadi Mori Salam Tuasikal, S.Pd, M.Pd  
Mohamad Awal Lakadjo, S.Pd, M.Pd

### **Kontributor:**

Moh. Rizal Pautina, S.Pd, M.Pd  
Moh. Rizki Djibran, S.Pd, M.Pd  
Idriani Idris, S.Pd, M.Pd  
Nurul Maulida Alwi, S.Pd, M.Pd

### **Penelaah:**

Dr. Harto Malik M.Hum  
Prof. Dr. Sayama Malabar, M.Pd  
Prof. Karmila Machmud, S.Pd., MA., Ph.D  
Komisi A Senat Universitas Negeri Gorontalo

## PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT, sebab hanya atas izin-Nya maka Panduan Pelayanan Bimbingan dan Konseling di Universitas Negeri Gorontalo dapat diselesaikan. Panduan Pelayanan Bimbingan dan Konseling dimaksudkan untuk memberi penjelasan tentang pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling di lingkungan Sivitas Akademika Universitas Negeri Gorontalo.

Tersusunnya Panduan Pelayanan Bimbingan dan Konseling tidak lepas dari dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu disampaikan terima kasih kepada:

1. Rektor dan para Wakil Rektor yang telah memfasilitasi reorganisasi UPBK, serta menentukan arah dan kebijakan yang terkait dengan pelayanan bimbingan dan konseling di Universitas Negeri Gorontalo.
2. Tim Penelaah Panduan Pelayanan Bimbingan dan Konseling yang telah menelaah isi panduan.

Tim Penyusun menyadari bahwa Panduan Pelayanan Bimbingan dan Konseling yang telah tersusun ini masih belum sempurna. Oleh sebab itu saran perbaikan dari berbagai pihak dibutuhkan untuk penyempurnaan di masa mendatang.

Gorontalo, Januari 2022

Tim Penyusun

## SAMBUTAN REKTOR

Universitas Negeri Gorontalo merupakan Perguruan Tinggi yang senantiasa secara sistematis dan terencana melaksanakan berbagai upaya untuk menghasilkan lulusan yang unggul dan berdaya saing. Produk lulusan yang unggul dan berdaya saing tersebut tentulah tidak lepas dari proses yang dilalui oleh mahasiswa selama belajar dan melakukan berbagai aktivitas akademik lainnya, serta aktivitas non akademik.

Mahasiswa sebagai individu yang sedang dalam proses perkembangan tentu saja masih membutuhkan bantuan secara profesional selama mereka menjalani proses pendidikannya. Tidak dapat diingkari bahwa dalam proses tersebut mahasiswa menghadapi berbagai kendala yang dirasakan sebagai kesulitan yang bisa menghambat studinya, di mana kondisi ini bagi sebagian mahasiswa mengakibatkan masa studinya menjadi panjang, dan bahkan ada yang mengalami *drop-out*. Berkenaan dengan pemberian bantuan tersebut maka peran Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling (UPBK) Universitas Negeri Gorontalo sangatlah penting.

Terbitnya panduan pelayanan bimbingan dan konseling ini diharapkan menjadi acuan jelas bagi pengguna layanan maupun bagi pelaksana layanan. Segenap pengguna layanan khususnya mahasiswa diharapkan dapat menggunakan wadah ini, baik dalam upaya menemukan solusi dari berbagai persoalan yang dihadapi, yakni persoalan pribadi, sosial, belajar dan persoalan karir, maupun dalam upaya pengembangan potensi diri secara berkelanjutan. Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling (UPBK) Universitas Negeri Gorontalo diharapkan akan dapat melaksanakan perannya secara maksimal. Layanan bantuan yang diberikan secara profesional oleh pihak-pihak yang berkompeten tentu saja akan mengoptimalkan berbagai potensi

mahasiswa serta akan menghasilkan lulusan Universitas Negeri Gorontalo yang unggul dan berdaya saing.

**Rektor**

**Dr. Ir. EdwartWolok ST MT**

# DAFTAR ISI

<b>PENGANTAR</b> .....	ii
<b>SAMBUTAN REKTOR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. RASIONAL</b> .....	1
<b>B. DASAR HUKUM</b> .....	3
<b>C. TUJUAN</b> .....	4
<b>BAB II UNIT PELAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING (UPBK) UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO</b> .....	5
<b>A. SEJARAH UPBK UNG</b> .....	5
<b>B. VISI, MISI, DAN TUJUAN</b> .....	5
<b>1. Visi</b> .....	5
<b>2. Misi</b> .....	5
<b>3. Tujuan</b> .....	6
<b>C. SASARAN PROGRAM LAYANAN</b> .....	6
<b>D. STRUKTUR ORGANISASI, DESKRIPSI TUGAS DAN FUNGSI</b> .....	7
<b>1. Struktur Organisasi</b> .....	7
<b>2. Deskripsi Tugas dan Fungsi</b> .....	7
<b>E. FASILITAS LAYANAN</b> .....	8
<b>BAB III PROGRAM LAYANAN UNIT PELAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING</b> .....	9

<b>A.</b>	<b>BIMBINGAN DAN KONSELING DI PERGURUAN TINGGI</b> .....	9
<b>B.</b>	<b>BENTUK LAYANAN</b> .....	9
1.	Layanan BK Pribadi, Sosial, Akademik, dan Karir.....	9
2.	Layanan Konsultasi Psikologis dan Klinis.....	10
3.	Layanan Pengembangan Karakter.....	11
4.	Konsultasi Pengembangan Bakat dan Minat.....	11
5.	Pelayanan Psikotes.....	11
6.	Layanan Kerjasama.....	11
7.	Layanan Konsultasi dan Konseling secara Online.....	11
<b>C.</b>	<b>PELAKSANA LAYANAN</b> .....	12
<b>D.</b>	<b>ALUR PELAYANAN</b> .....	12
<b>E.</b>	<b>JADWAL LAYANAN</b> .....	13
<b>BAB IV KEGIATAN KEMITRAAN</b> .....		14
<b>BAB IV EVALUASI</b> .....		15
<b>A.</b>	<b>EVALUASI PELAYANAN</b> .....	15
<b>B.</b>	<b>BENTUK EVALUASI</b> .....	15
1.	Evaluasi Proses.....	15
2.	Evaluasi Hasil.....	16
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....		17
Lampiran 1: Format Pendaftaran Mengikuti Layanan bagi Mahasiswa		
.....		17
Lampiran 2: Format Pendaftaran Mengikuti Layanan bagi Pengguna Umum.....		18
Lampiran 3: Format Alih Tangan Kasus Pihak Internal.....		19
Lampiran 4: Format Alih Tangan Kasus Pihak Eksternal.....		20
Lampiran 5: Format Laporan Pelayanan Bimbingan dan Konseling..		21



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1 Struktur Organisasi</b> .....	7
<b>Gambar 3.1 Alur Pelayanan Bimbingan dan Konseling</b> .....	13

# BAB I PENDAHULUAN

## A. RASIONAL

Mahasiswa sebagai individu yang sedang mempersiapkan diri memasuki usia dewasa, bahkan sebagian lainnya telah memasuki usia dewasa awal, tentu saja memiliki berbagai kebutuhan fisiologis dan psikologis agar mereka sukses dalam menjalani kehidupannya di usia dewasa bahkan di usia selanjutnya. Kebutuhan fisiologis terkait dengan kebutuhan yang harus dipenuhi agar mahasiswa memiliki fisik yang sehat dalam menjalani berbagai aktivitas dalam kehidupannya. Kebutuhan psikologis terkait dengan kebutuhan dalam aspek mental, seperti: pengembangan bakat/minat, kemampuan berpikir tingkat tinggi, motivasi belajar, disiplin belajar, kesiapan memasuki dunia kerja, kesiapan memasuki kehidupan berkeluarga, kepribadian yang terintegritas, serta karakter yang baik. Hal ini sejalan dengan tugas perkembangan remaja dan dewasa awal yang dikemukakan oleh Havighurst (Hurlock, 1980), yakni: Tugas perkembangan remaja, meliputi: menerima keadaan jasmaniah dan menggunakannya secara efektif, menerima peranan sosial jenis kelamin sebagai pria/wanita, menginginkan dan mencapai perilaku sosial yang bertanggungjawab sosial, mencapai kemandirian emosional dari orang tua dan orang dewasa lainnya, belajar bergaul dengan kelompok anak-anak wanita dan anak-anak laki-laki, perkembangan skala nilai, secara sadar mengembangkan gambaran dunia yang lebih adekuat, persiapan mandiri secara ekonomi, pemilihan dan latihan jabatan, mempersiapkan perkawinan dan keluarga; dan tugas perkembangan masa dewasa awal, meliputi: mulai bekerja, memilih pasangan hidup, belajar hidup dengan suami/istri, mulai membentuk keluarga, mengasuh anak, mengelola/mengemudikan rumah tangga, menerima/mengambil tanggungjawab sebagai warga Negara, dan menemukan kelompok sosial yang menyenangkan.

Upaya mahasiswa dalam memenuhi berbagai kebutuhannya dan menyelesaikan tugas perkembangan itu sering mengalami kendala yang berakibat pada timbulnya berbagai persoalan dalam kehidupan mahasiswa, antara lain: bakat dan minat tidak memperoleh kesempatan untuk berkembang; berperilaku prokrastinasi, hasil belajar rendah bahkan berlanjut hingga mengalami *drop-out* yang disebabkan oleh ketidakmampuan menyelesaikan tugas-tugas yang membutuhkan analisis tingkat tinggi, motivasi dan disiplin belajar yang rendah; ketidaksiapan memasuki dunia kerja, serta ketidaksiapan memasuki kehidupan berkeluarga. Berbagai persoalan yang dihadapi mahasiswa tersebut diklasifikasi atas persoalan akademik, sosial, pribadi, dan karir.

Selain itu mengoptimalkan mahasiswa sebagai Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan berintegritas yang dapat dinilai apabila memiliki indikator keberhasilan dalam hal akademik, seperti memiliki indeks prestasi semester/kumulatif di atas 3,50 dan non akademik, seperti kemampuan *public speaking*, kemampuan berwirausaha, kemampuan bersosial, kemampuan berbahasa Inggris, dan penguasaan IPTEKS. Kemampuan ini merupakan pengembangan kualitas mahasiswa, terlebih lagi fenomena kegiatan kemahasiswaan yang belum mengoptimalkan standar Indikator Kinerja Utama 2 berdasarkan harapan Lembaga yaitu mahasiswa mendapatkan pengalaman di luar kampus, yaitu: (1) menghabiskan paling sedikit 20 (duapuluh) sks di luar kampus, dengan 9 komponen yakni: magang atau praktik kerja, proyek di desa, mengajar di sekolah, pertukaran pelajar, penelitian atau riset, kegiatan wirausaha, studi atau proyek independent, proyek kemanusiaan, dan bela negara; atau (2) meraih prestasi paling rendah tingkat nasional. Fenomena kegiatan kemahasiswaan yang belum dimanfaatkan oleh mahasiswa dapat diasumsikan karena ketidaksiapan diri, kurangnya informasi dan pembekalan sehingga partisipasi mahasiswa dalam memanfaatkan peluang mengikuti pengalaman di

luar kampus maupun mengambil inisiasi mengikuti lomba belum optimal.

Agar mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo terhindar dari berbagai persoalan, di samping membantu mahasiswa yang sedang menghadapi persoalan-persoalan tersebut dan mengembangkan kualitas mahasiswa, maka dibutuhkan bantuan psikologis yang dilaksanakan secara terorganisir, terprogram, sistematis, dan kontinu melalui wadah yang bersifat formal serta dilaksanakan oleh tenaga-tenaga yang berkompeten. Atas pertimbangan itulah maka perlu dibentuk unit khusus yang melaksanakan layanan bimbingan dan konseling secara formal dan legal. Adanya unit kerja ini diharapkan dapat mendukung terwujudnya mahasiswa dan lulusan Universitas Negeri Gorontalo yang unggul dan berdaya saing.

## **B. DASAR HUKUM**

1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia.
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 82 tahun 2017 tentang Statuta Universitas Negeri Gorontalo.
7. Peraturan Rektor Universitas Negeri Gorontalo Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Peraturan Akademik Universitas Negeri Gorontalo.
8. Peraturan Rektor Universitas Negeri Gorontalo Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Tata Kelola Kemahasiswaan dan Alumni.

9. Keputusan Rektor Nomor 1308/UN47/HK.02/2020 Tentang Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Gorontalo.
10. Program Kerja UPBK Tahun 2021.

### **C. TUJUAN**

Panduan ini bertujuan untuk memberi arah penyelenggaraan pelayanan Bimbingan dan Konseling di Universitas Negeri Gorontalo. Secara khusus panduan ini memiliki tujuan sebagai berikut.

1. Menjadi acuan Tim Pelaksana dalam hal ini Tim UPBK (Konselor, Dosen jurusan Bimbingan dan Konseling, Psikolog, Konselor Sebaya), Tim Mitra Internal (Pimpinan Pascasarjana, Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi, Dosen PA, UKM, Organisasi Kemahasiswaan), dan Tim Mitra Eksternal dalam memfasilitasi dan memperhatikan ragam kemampuan, kebutuhan, dan minat sesuai dengan karakteristik konseli/klien.
2. Menjadi acuan bagi pengguna layanan (mahasiswa S1, S2, dan S3; orang tua mahasiswa, dan masyarakat) dalam memanfaatkan layanan bimbingan dan konseling yang diselenggarakan oleh UPBK.
3. Memberi acuan bagi lembaga Universitas Negeri Gorontalo dalam penyelenggaraan pelayanan bimbingan dan konseling di Perguruan Tinggi.

# **BAB II**

## **UNIT PELAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING (UPBK)**

### **UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

#### **A. SEJARAH UPBK UNG**

Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling dibentuk sejak tahun 1990 dengan nama Pusat Bimbingan dan Konseling (PBK) di bawah koordinasi Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan. Pada tahun 2016-2019 berubah nama menjadi Pusat Pelayanan Konseling dan Psikologi (PPKP) di bawah koordinasi Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu (LP3M). Sejalan dengan reorganisasi kepemimpinan di Universitas Negeri Gorontalo, pada tahun 2020 organisasi ini tidak lagi di bawah koordinasi LP3M.

Reorganisasi Unit Pelaksana Teknis Bimbingan dan Konseling dilakukan kembali dengan terbitnya Keputusan Rektor Nomor 1308/UN47/HK.02/2020 tentang Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Gorontalo. Surat Keputusan ini menempatkan Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling bertanggungjawab kepada Rektor UNG di bawah koordinasi wakil rektor bidang kemahasiswaan.

#### **B. VISI, MISI, DAN TUJUAN**

##### **1. Visi**

Menjadi pusat pelayanan pengembangan potensi *social entrepreneurship* yang unggul dan berdaya saing berbasis budaya.

##### **2. Misi**

- a. Menyelenggarakan pelayanan bimbingan dan konseling sesuai potensi, minat dan bakat untuk mendorong pengembangan pribadi, sosial, belajar dan karir yang berkarakter *social entrepreneurship*,

unggul dan berdaya saing sesuai dengan tuntutan akademik dan kebutuhan masyarakat.

- b. Menyelenggarakan layanan psikoedukasi dalam rangka eksplorasi dan optimalisasi potensi pribadi, belajar, sosial dan karir yang berkarakter *social entrepreneurship*, unggul dan berdaya saing, sesuai dengan tuntutan akademik dan kebutuhan masyarakat.

### **3. Tujuan**

Layanan yang dilaksanakan oleh UPBK Universitas Negeri Gorontalo bertujuan untuk:

- a. Memberikan bantuan kepada mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo dalam bentuk layanan bimbingan dan konseling secara komprehensif, agar mencapai kesuksesan di bidang pribadi, sosial, akademik, dan karir dalam konteks kehidupan masyarakat yang dinamis;
- b. Membantu mahasiswa agar mampu mencapai kematangan potensi diri yang berkarakter *social entrepreneurship*, unggul dan berdaya saing, menyangkut kompetensi spiritual (pengamalan IMTAQ, atau akhlak mulia), akademik-profesional (penguasaan keilmuan dan keterampilan, sosial dan kemasyarakatan), kemampuan menyesuaikan diri dengan kehidupan yang multi etnis, (budaya, dan agama), sesuai dengan tuntutan akademik dan dinamika kebutuhan masyarakat.

### **C. SASARAN PROGRAM LAYANAN**

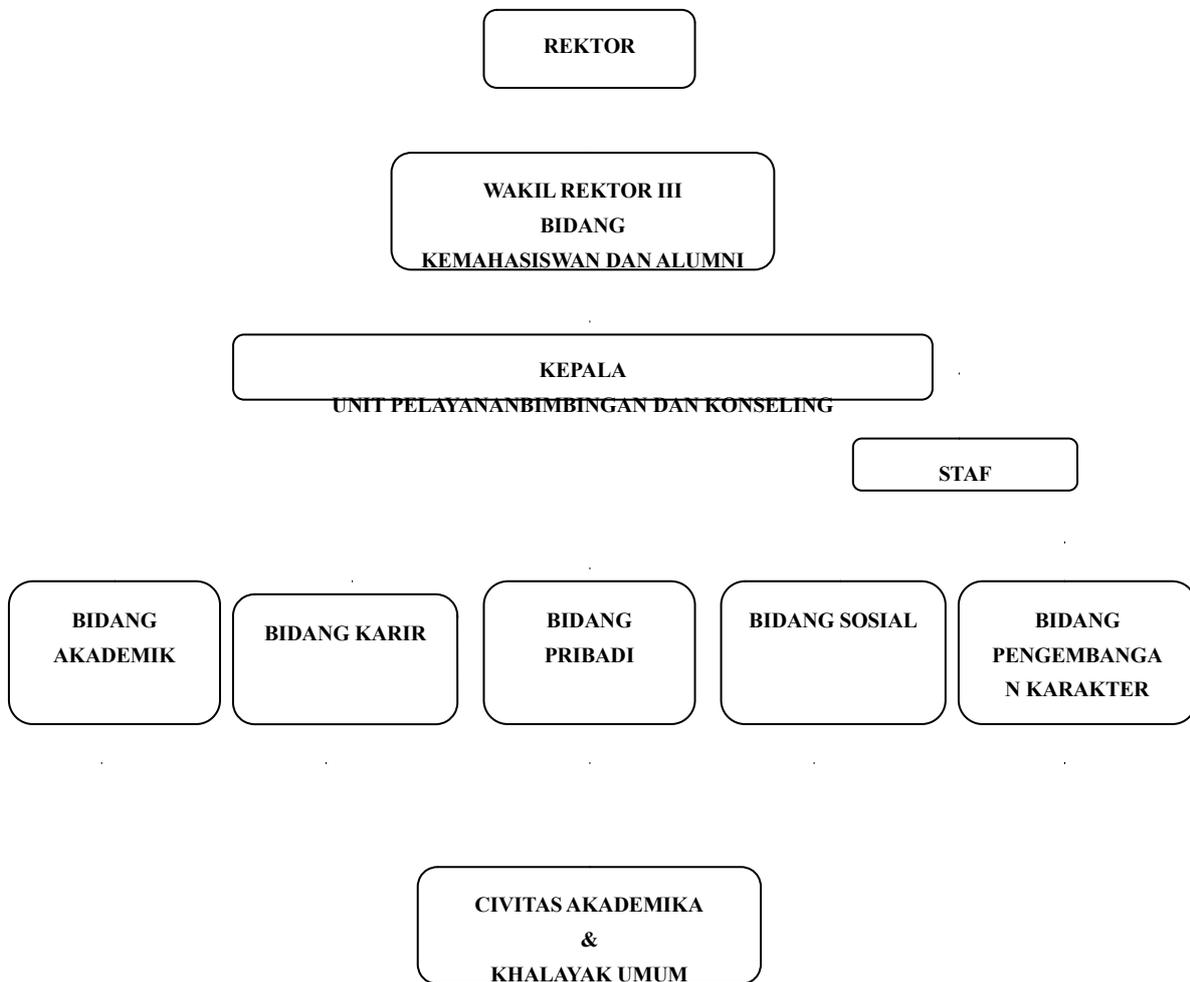
Sasaran layanan UPBK adalah seluruh sivitas akademika Universitas Negeri Gorontalo dan pihak lain yang membutuhkan (khalayak umum), meliputi:

1. Mahasiswa S1, S2, dan S3, Program Profesi, dan Sekolah Vokasi.
2. Dosen dan Tenaga Kependidikan.
3. Siswa lembaga pendidikan di bawah naungan UNG (TK DAMHIL, SD Laboratorium, dan SMK Tridharma)
4. Khalayak Umum (orang tua mahasiswa dan masyarakat).



# STRUKTUR ORGANISASI, DESKRIPSI TUGAS DAN FUNGSI

## 1. Struktur Organisasi



**Gambar 2.1 Struktur Organisasi  
Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling  
Universitas Negeri Gorontalo**

## 2. Deskripsi Tugas dan Fungsi

### **Kepala UPBK mempunyai tugas dan fungsi:**

1. Menyusun perencanaan
2. Mengorganisasikan kegiatan
3. Mengarahkan dan mengendalikan kegiatan

4. Mengkoordinasi kegiatan
5. Menentukan arah pengembangan dan kebijakan
6. Melaksanakan pengawasan
7. Membangun Kemitraan, baik secara internal maupun secara eksternal
8. Evaluasi dan Laporan

**Bidang-bidang, mempunyai tugas dan fungsi:**

1. Menindaklanjuti surat tugas dari Kepala UPBK
2. Menyusun dan melaksanakan program kegiatan bimbingan dan konseling
3. Berkoordinasi dengan konselor, psikolog, dosen PA, PIK-M dan mahasiswa yang memenuhi syarat dalam membantu pelayanan konseling sebaya
4. Mengatur dan memberikan layanan kepada sasaran layanan, dengan memprioritaskan layanan pada sivitas akademika UNG
5. Melaksanakan studi mendalam pada kasus-kasus tertentu
6. Menyelenggarakan seminar, pelatihan dan job fair.
7. Menginisiasi kerjasama/kemitraan dengan pihak-pihak yang terkait dengan optimalisasi pelayanan
8. Melaporkan pelaksanaan hasil layanan
9. Menyusun evaluasi, rekomendasi, dan laporan layanan

**Staf Administrasi, mempunyai tugas dan fungsi:**

1. Menerima registrasi layanan dari konseli/klien
2. Melaksanakan tata kelola persuratan
3. Mengadministrasikan pelaporan rekomendasi dan/atau hasil tindak lanjut

**D. FASILITAS LAYANAN**

Fasilitas yang tersedia di UPBK yaitu:

1. Ruang Kepala dan Staf Administrasi

2. Ruang Tamu
3. Ruang Bimbingan Klasikal
4. Ruang Konseling Individual
5. Ruang Bimbingan/Konseling Kelompok
6. Ruang Teknisi/Operator

## **BAB III**

### **PROGRAM LAYANAN**

#### **UNIT PELAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING**

#### **A. BENTUK LAYANAN**

Keseluruhan layanan yang dilaksanakan oleh UPBK terdiri dari:

##### **1. Layanan BK Pribadi, Sosial, Akademik, dan Karir**

Layanan BK Pribadi memberikan pelayanan kepada mahasiswa agar dapat (a) mengamalkan nilai-nilai keimanan dan ketakwaan terhadap Tuhan YME, (b) bersikap toleransi terhadap umat beragama, (c) memiliki pemahaman irama kehidupan yang fluktuatif, serta mampu merespon positif sesuai dengan ajaran agama yang dianut, (d) pemahaman dan penerimaan diri secara objektif dan konstruktif, (e) kemampuan untuk melakukan pilihan secara sehat, (f) memiliki rasa tanggungjawab yang diwujudkan dalam bentuk komitmen terhadap tugas dan kewajibannya, dan (g) memiliki kemampuan untuk mengambil keputusan secara efektif.

Layanan BK Sosial memberikan pelayanan kepada mahasiswa agar dapat (a) memiliki sifat positif dan respek terhadap diri sendiri dan orang lain, (b) respek terhadap orang lain, menghormati atau menghargai orang lain, tidak melecehkan martabat harga dirinya, (c)

memiliki kemampuan berinteraksi sosial yang diwujudkan dalam bentuk hubungan persahabatan, persaudaraan, atau silaturahmi sesama manusia, (d) memiliki kemampuan dalam menyelesaikan konflik baik dalam diri sendiri maupun dengan orang lain.

Layanan BK Akademik memberikan pelayanan kepada mahasiswa agar dapat (a) memiliki kesadaran tentang potensi diri dalam aspek belajar, dan memahami berbagai hambatan yang mungkin dialami dalam belajar, (b) memiliki sikap dan kebiasaan belajar yang positif, (c) memiliki motif yang tinggi untuk belajar sepanjang hayat, (d) memiliki keterampilan atau teknik belajar yang efektif, (e) memiliki keterampilan untuk menetapkan tujuan dan perencanaan pendidikan, (f) memiliki kesiapan mental dan kemampuan untuk menghadapi ujian, dan (g) memiliki kemampuan atau kematangan untuk mengambil keputusan karir.

Layanan BK Karir memberikan pelayanan kepada mahasiswa agar dapat (a) memiliki pemahaman diri (kemampuan, minat, dan kepribadian) yang terkait dengan pekerjaan, (b) memiliki pengetahuan mengenai dunia kerja dan informasi karir yang menunjang kematangan karir, (c) memiliki sikap positif terhadap dunia kerja, (d) memahami relevansi kompetensi belajar (kemampuan menguasai pelajaran) dengan persyaratan keahlian atau keterampilan bidang pekerjaan yang menjadi cita-cita karirnya masa depan, (e) memiliki kemampuan untuk membentuk identitas karir (mengetahui ciri-ciri pekerjaan, syarat yang dituntut, dan prospek kerja), (f) memiliki kemampuan merencanakan masa depan, (g) dapat membentuk pola-pola karir yaitu kecenderungan arah karir, (h) mengetahui keterampilan, kemampuan dan minat, dan (i) memiliki kemampuan atau kematangan untuk mengambil keputusan karir.

## **2. Layanan Konsultasi Psikologis dan Klinis**

Layanan konsultasi yang diberikan untuk memberikan pemahaman kepada konsulti terhadap masalah-masalah psikologis dan klinis yang akan dikonsultasikan, dapat berupa: pengasuhan pada anak,

permasalahan dalam rumah tangga, depresi, kecemasan, kecenderungan bunuh diri, traumatis, dsb.

### **3. Layanan Pengembangan Karakter**

Layanan pengembangan karakter yang diberikan berbasis *inbound* dan *outbound* untuk pengembangan diri, *training* motivasi, dan *leadership* training.

### **4. Konsultasi Pengembangan Bakat dan Minat**

Layanan yang diberikan untuk menempatkan dan menyalurkan bakat kepada konseli/klien yang membutuhkan sebagai upaya pengembangan potensi sesuai minat dan bakatnya, layanan berupa tes minat-bakat.

### **5. Pelayanan Psikotes**

Layanan psikotes diberikan kepada konseli/klien untuk memahami, menganalisis, dan menginterpretasi hasil tes yang dapat digunakan untuk memahami dirinya. Layanan ini dapat berupa:

- a. Tes : Tes I Q, Tes Kepribadian, Tes Minat & Bakat
- b. Non Tes : AUM (Alat Ungkap Masalah), Sosiometri, ITP (Inventory Tugas Perkembangan).

### **6. Layanan Kerjasama**

Kerjasama ditempuh dengan dosen Penasehat Akademik/Prodi dalam pelayanan kepada mahasiswa guna pengembangan pribadi, akademik, sosial, dan karir mahasiswa. Selain itu mengembangkan kerjasama internal (CDC, UPT dan UKM) dan eksternal (instansi pemerintah/swasta dan organisasi sosial masyarakat) yang mendukung pengembangan karir dan potensi sivitas akademika UNG.

### **7. Layanan Konsultasi dan Konseling secara Online**

Layanan konsultasi dan konseling secara Online diberikan kepada konseli/klien, apabila merasa khawatir ataupun takut untuk melakukan layanan secara tatap muka (*face to face*), layanan ini juga mengakomodir keterbatasan jauhnya jarak tempuh konseli/klien untuk dapatkan layanan secara langsung.

## **B. PELAKSANA LAYANAN**

Pelaksana layanan di UPBK UNG adalah Tim UPBK (Konselor, Dosen BK, Psikolog, Konselor Sebaya), Tim Mitra Internal (Pimpinan Fakultas, Jurusan/Prodi, Dosen PA, UKM), dan Tim Mitra Eksternal dengan memperhatikan: (a) kebutuhan pengguna layanan (konseli), dan; (b) penyesuaian jadwal kegiatan Tim UPBK, Tim Mitra Internal, dan Tim Mitra Eksternal yang memiliki tugas dan tanggungjawab berkaitan dengan kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi dan kegiatan tugas tambahan lainnya.

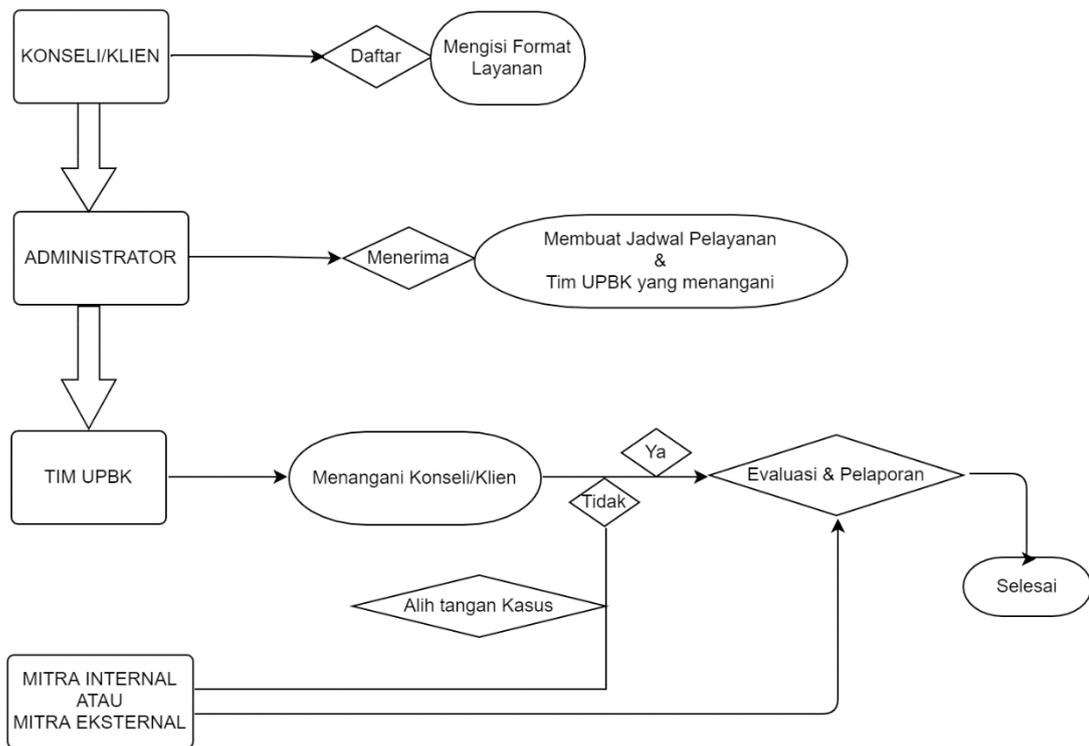
## **C. ALUR PELAYANAN**

Penyelenggaraan layanan dilakukan melalui alur berikut:

1. Konseli/klien
  - a. Mendatangi Unit Pelayanan Bimbingan dan Konseling melakukan pendaftaran
  - b. Mengisi format layanan
2. Administrator
  - a. Menerima konseli/klien dengan penuh keramahan
  - b. Membuat jadwal pelayanan bagi konseli/klien
  - c. Menginformasikan kepada Tim UPBK yang akan menangani permasalahan konseli/klien
3. Tim UPBK
  - a. Menangani masalah yang dialami konseli/klien
  - b. Melakukan proses layanan sesuai standar pelayanan bimbingan dan konseling
  - c. Melakukan evaluasi proses dan hasil pelayanan bimbingan dan konseling yang telah diberikan kepada konseli/klien
  - d. Membuat pelaporan pelayanan bimbingan dan konseling yang telah diberikan.
4. Tim Mitra Internal atau Mitra Eksternal (sesuai kebutuhan)
  - a. Menindaklanjuti *referral* (alih tangan kasus) dari Tim UPBK
  - b. Memberikan pelayanan kepada konseli/klien

- c. Melakukan evaluasi proses dan hasil pelayanan bimbingan dan konseling yang telah diberikan kepada konseli/klien
- d. Membuat pelaporan pelayanan bimbingan dan konseling yang telah diberikan.

Berikut bagan alur pelayanan UPBK:



**Gambar 3.1 Alur Pelayanan Bimbingan dan Konseling**

## D. JADWAL LAYANAN

Jadwal layanan di UPBK setiap hari kerja.

Senin-Jumat: Pukul 08.00 s/d 15.00 wita

## **BAB IV**

### **KEGIATAN KEMITRAAN**

Optimalisasi pelayanan bimbingan dan konseling, baik untuk pengembangan berbagai potensi mahasiswa, maupun untuk menemukan solusi dari masalah yang dihadapi oleh mahasiswa dan sasaran layanan lainnya, seringkali membutuhkan keterlibatan pihak lain. Keterlibatan pihak lain inilah yang mengharuskan UPBK membangun kemitraan baik kemitraan yang bersifat internal maupun kemitraan eksternal.

Kemitraan internal dalam bentuk menjalin kemitraan dengan pihak sivitas akademika UNG, termasuk Lembaga, Biro, UPT, UKM, dan organisasi kemahasiswaan, sebagai bentuk dukungan sistem dalam penyelenggaraan pelayanan bimbingan dan konseling secara komprehensif. Kegiatan kemitraan bersifat eksternal yaitu menjalin kemitraan dengan pihak instansi pemerintah/swasta, dan organisasi sosial kemasyarakatan yang mendukung pengembangan pribadi, sosial, akademik, karir mahasiswa UNG dan sasaran layanan lainnya.

Kedudukan mitra dalam pelayanan bimbingan dan konseling adalah sebagai pihak yang akan menerima alih tangan kasus (layanan referral) dari pihak UPBK, atau menjadi sumber data yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan layanan. Partisipasi aktif dari pihak mitra menjadi faktor pendukung keberhasilan layanan yang diberikan.

## **BAB IV EVALUASI**

### **A. EVALUASI PELAYANAN**

Evaluasi adalah segala upaya, tindakan atau proses untuk menentukan derajat kualitas kemajuan kegiatan pelayanan bimbingan dan konseling, dengan mengacu pada kriteria atau patokan-patokan tertentu sesuai dengan program pelayanan bimbingan dan konseling yang telah ditetapkan. Dalam kegiatan evaluasi, upaya atau proses yang dilakukan mencakup mengumpulkan dan menganalisis informasi tentang efisiensi, efektivitas, dan dampak dari program dan kegiatan pelayanan bimbingan dan konseling yang telah dilaksanakan terhadap perkembangan pribadi, sosial, belajar, dan karir mahasiswa. Hasil evaluasi akan memberikan informasi tentang keterlaksanaan dan keberhasilan yang diperoleh.

Penyelenggaraan pelayanan bimbingan dan konseling yang dilaksanakan UPBK membutuhkan evaluasi yang menyeluruh, sistematis dan berkesinambungan agar pelayanan yang diberikan benar-benar memberikan manfaat bagi sasaran layanan, serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan bimbingan dan konseling secara berkelanjutan sesuai kebutuhan sivitas akademika Universitas Negeri Gorontalo. Evaluasi yang dilaksanakan meliputi evaluasi proses dan evaluasi hasil.

### **B. BENTUK EVALUASI**

#### **1. Evaluasi Proses**

Evaluasi proses berfokus pada penyelenggaraan kegiatan pelayanan, melihat keberhasilan pelaksanaan program pelayanan bimbingan dan konseling. Kegiatan evaluasi dapat dilaksanakan antara lain dengan memberikan lembar evaluasi secara langsung, atau memberikan evaluasi melalui *google form* yang tersedia di website UPBK.

Aktivitas evaluasi program pelayanan bimbingan dan konseling dilaksanakan dengan menelaah program yang sedang dan telah dilaksanakan, di samping itu juga melalui pengumpulan data menggunakan instrument evaluasi program. Hasil evaluasi dapat memberikan informasi tentang keterlaksanaan layanan, berhasilkah atau mungkin ada hambatan-hambataan yang ditemukan. Hasil evaluasi proses menjadi umpan balik untuk perbaikan pada pengembangan program pada periode berikutnya.

## **2. Evaluasi Hasil**

Evaluasi hasil pelayanan dimaksudkan untuk melihat tingkat ketercapaian tujuan layanan, terkait apakah sasaran layanan sudah dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Kegiatan evaluasi dilaksanakan melalui Analisis Tugas Perkembangan serta diukur dengan instrument evaluasi hasil, sesuai dengan kegiatan yang dilaksanakan. Pencapaian ini diorientasikan pada peningkatan perkembangan mahasiswa, tingkat kepuasan hasil layanan, pengentasan masalah sasaran layanan yang akan disinkronisasi dengan *link* yang terintegrasi di Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) UNG.



# LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Format Pendaftaran Mengikuti Layanan bagi Mahasiswa



**UNIT PELAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING**  
**UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**



Jalan: Jenderal Sudirman No. 6 Kota Gorontalo  
Telepon: (0435) 821125 Faximile (0435) 821752  
Laman: [www.ung.ac.id](http://www.ung.ac.id)

## Format Pendaftaran Mengikuti Layanan bagi Mahasiswa

Nama : .....

Status : Mahasiswa S1, Mahasiswa S2, Mahasiswa S3\* (coret yang tidak perlu)

Semester : .....

Program Studi/Fakultas: ...../.....

Alamat tempat tinggal: .....

Deskripsi singkat masalah yang ingin diselesaikan:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Gorontalo,  
Yang bersangkutan

(.....)

Lampiran 2: Format Pendaftaran Mengikuti Layanan bagi Pengguna Umum



**UNIT PELAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING**  
**UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

Jalan: Jenderal Sudirman No. 6 Kota Gorontalo  
Telepon: (0435) 821125 Faximile (0435) 821752  
Laman: [www.ung.ac.id](http://www.ung.ac.id)



---

---

**Format Pendaftaran Mengikuti Layanan bagi Pengguna Umum**

Nama : .....

Instansi : .....

Alamat tempat tinggal: .....

Deskripsi singkat masalah yang ingin diselesaikan:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Gorontalo,  
Yang bersangkutan

(.....)

### Lampiran 3: Format Alih Tangan Kasus Pihak Internal



**UNIT PELAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

Jalan: Jenderal Sudirman No. 6 Kota Gorontalo  
Telepon: (0435) 821125 Faximile (0435) 821752  
Laman: [www.ung.ac.id](http://www.ung.ac.id)



---

---

### **Format Alih Tangan Kasus Pihak Internal**

Pihak yang Dituju: Wakil Rektor/Fakultas/Jurusan/Prodi/Dosen PA

Deskripsi singkat masalah yang akan diselesaikan:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Gorontalo,  
Yang Mengalih tangankan

(.....)

## Lampiran 4: Format Alih Tangan Kasus Pihak Eksternal



### UNIT PELAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

Jalan: Jenderal Sudirman No. 6 Kota Gorontalo  
Telepon: (0435) 821125 Faximile (0435) 821752  
Laman: [www.ung.ac.id](http://www.ung.ac.id)



---

---

### Format Alih Tangan Kasus Pihak Eksternal

Pihak yang Dituju: .....

Instansi : .....

Deskripsi singkat masalah yang akan diselesaikan:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Gorontalo,  
Yang Mengalih tangankan

(.....)

Lampiran 5: Laporan Pelayanan Bimbingan dan Konseling



**UNIT PELAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING**  
**UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

Jalan: Jenderal Sudirman No. 6 Kota Gorontalo  
Telepon: (0435) 821125 Faximile (0435) 821752  
Laman: [www.ung.ac.id](http://www.ung.ac.id)



---

---

**LAPORAN PELAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING**

Nama Konseli : ..... (nama samaran)

Masalah : .....

Konselor : .....

Hari/Tanggal : .....

A. Deskripsi masalah:

.....  
.....  
.....  
.....

B. Strategi layanan yang digunakan: .....

C. Hasil Konseling:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

D. Tindak lanjut:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Gorontalo,  
Konselor

(.....)