

	SEKOLAH TINGGI ILMU FARMASI NUSAPUTERA Jl. Medoho III No.2, Semarang. Telp/Fax 024-6747012. e-mail : stiferasemarang@gmail.com https://www.stifera.ac.id	No. Dokumen	SPMI-STIFERA/MP/07/09
		Tanggal ditetapkan	30 September 2024
	MANUAL PROSEDUR PENJAMINAN MUTU LAYANAN KEMAHASISWAAN	Revisi	01
		Halaman	1 dari 3

1. TUJUAN

- 1.1 Menjamin kualitas layanan kemahasiswaan melalui proses evaluasi, pengendalian, dan perbaikan berkelanjutan berdasarkan data dan kebutuhan mahasiswa.
- 1.2 Menjadi pedoman prosedur dalam pelaksanaan layanan kemahasiswaan sesuai dengan Standar Kemahasiswaan dan pedoman organisasi kemahasiswaan.
- 1.3 Menjamin terselenggaranya layanan yang berkualitas, terstandar, dan berkelanjutan sesuai dengan prinsip penjaminan mutu.
- 1.4 Menjamin akses layanan yang mudah, transparan, dan akuntabel, baik dalam layanan akademik maupun non-akademik.
- 1.5 Mendorong keterlibatan aktif mahasiswa dalam pengembangan, evaluasi, dan pengambilan kebijakan layanan kemahasiswaan.
- 1.6 Menjamin tersedianya sumber daya layanan yang memadai, baik SDM, pendanaan, sarana prasarana, maupun sistem teknologi.
- 1.7 Mewujudkan sistem penjaminan mutu layanan melalui survei kepuasan, pengelolaan pengaduan, evaluasi berbasis data, dan perbaikan berkelanjutan.
- 1.8 Menjamin pelaksanaan evaluasi dan tindak lanjut yang sistematis, terukur, dan adaptif terhadap kebutuhan mahasiswa.
- 1.9 Menciptakan lingkungan kampus yang aman, nyaman, sehat, dan bebas dari kekerasan, perundungan, serta intoleransi.

2. RUANG LINGKUP

- 2.1 Survei kepuasan mahasiswa
- 2.2 Sistem pengaduan mahasiswa
- 2.3 Evaluasi berbasis data
- 2.4 *Continuous improvement*
- 2.5 Evaluasi dan tindak lanjut layanan

3. REFERENSI

- 3.1 Undang-Undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- 3.2 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) terkait kemahasiswaan dan MBKM
- 3.3 Kebijakan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi tentang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)
- 3.4 Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti)
- 3.5 Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) – Permendikbud No. 3 Tahun 2020
- 3.6 Pedoman PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, Peningkatan)
- 3.7 Standar akreditasi dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT)

Dibuat oleh :	<i>Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa ijin tertulis dari LPM Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera</i>	Diperiksa oleh :
---------------	--	------------------

	SEKOLAH TINGGI ILMU FARMASI NUSAPUTERA Jl. Medoho III No.2, Semarang. Telp/Fax 024-6747012. e-mail : stiferasemarang@gmail.com https://www.stifera.ac.id	No. Dokumen	SPMI-STIFERA/MP/07/09
		Tanggal ditetapkan	30 September 2024
	MANUAL PROSEDUR PENJAMINAN MUTU LAYANAN KEMAHASISWAAN	Revisi	01
		Halaman	2 dari 3

4. DEFINISI

- 4.1 **Layanan Kemahasiswaan:** Seluruh bentuk layanan yang diberikan kepada mahasiswa, baik akademik maupun non-akademik, untuk mendukung keberhasilan studi dan pengembangan diri mahasiswa.
- 4.2 **Standar Operasional Prosedur (SOP):** Dokumen yang berisi langkah-langkah kerja yang terstandar sebagai acuan dalam pelaksanaan layanan agar konsisten, efektif, dan efisien.
- 4.3 **Penjaminan Mutu:** Proses sistematis untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar yang telah ditetapkan serta dilakukan perbaikan secara berkelanjutan.
- 4.4 **Survei Kepuasan Mahasiswa:** Instrumen evaluasi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh institusi.
- 4.5 **Sistem Pengaduan (*Complaint Handling*):** Mekanisme yang disediakan untuk menerima, mengelola, dan menindaklanjuti keluhan atau aspirasi mahasiswa secara transparan dan akuntabel.
- 4.6 **Evaluasi Berbasis Data:** Proses penilaian layanan yang dilakukan berdasarkan data yang valid dan terukur sebagai dasar pengambilan keputusan.
- 4.7 **Continuous Improvement (Perbaikan Berkelanjutan):** Upaya peningkatan mutu layanan secara terus-menerus melalui siklus evaluasi dan perbaikan.
- 4.8 **Monitoring dan Evaluasi (Monev):** Kegiatan pemantauan dan penilaian terhadap pelaksanaan layanan untuk memastikan kesesuaian dengan rencana dan standar.
- 4.9 **Focus Group Discussion (FGD):** Metode pengumpulan data melalui diskusi kelompok terarah untuk memperoleh masukan dan persepsi mahasiswa.
- 4.10 **Root Cause Analysis (RCA):** Metode analisis untuk mengidentifikasi akar penyebab suatu masalah agar dapat ditentukan solusi yang tepat.
- 4.11 **Student-Centered Service:** Pendekatan layanan yang menempatkan mahasiswa sebagai pusat dari seluruh proses pelayanan.
- 4.12 **Sistem Informasi Akademik (SIKAD):** Sistem berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk mengelola data dan layanan akademik mahasiswa.
- 4.13 **Pembimbing Akademik (PA/DPA):** Dosen yang ditugaskan untuk membimbing mahasiswa dalam perencanaan dan penyelesaian studi.
- 4.14 **Inklusivitas Layanan:** Prinsip layanan yang menjamin akses yang setara bagi seluruh mahasiswa tanpa diskriminasi.
- 4.15 **Akuntabilitas Layanan:** Kewajiban penyelenggara layanan untuk mempertanggungjawabkan proses dan hasil layanan kepada pemangku kepentingan.
- 4.16 **Transparansi Layanan:** Keterbukaan dalam penyediaan informasi terkait prosedur, persyaratan, dan hasil layanan.

Dibuat oleh :	<i>Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa ijin tertulis dari LPM Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera</i>	Diperiksa oleh :
---------------	--	------------------

	SEKOLAH TINGGI ILMU FARMASI NUSAPUTERA Jl. Medoho III No.2, Semarang. Telp/Fax 024-6747012. e-mail : stiferasemarang@gmail.com https://www.stifera.ac.id	No. Dokumen	SPMI-STIFERA/MP/07/09
		Tanggal ditetapkan	30 September 2024
	MANUAL PROSEDUR PENJAMINAN MUTU LAYANAN KEMAHASISWAAN	Revisi	01
		Halaman	3 dari 3

4.17 **Kerahasiaan (*Confidentiality*)**: Prinsip menjaga privasi dan keamanan data mahasiswa, terutama dalam layanan konseling.

5. KETENTUAN UMUM

5.1 **Status mahasiswa**: Mahasiswa adalah mahasiswa yang berkuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera dan masih tercatat aktif.

5.2 **Ruang Lingkup Layanan**: Layanan kemahasiswaan mencakup layanan akademik dan non-akademik yang terintegrasi untuk mendukung keberhasilan studi dan pengembangan mahasiswa.

5.3 **Prinsip Pelayanan**: Seluruh layanan dilaksanakan berdasarkan prinsip:

- Inklusif dan non-diskriminatif
- Transparan dan akuntabel
- Mudah diakses
- Berorientasi pada kebutuhan mahasiswa (*student-centered*)
- Menjaga kerahasiaan data mahasiswa

5.4 **Standarisasi Layanan**: Setiap layanan harus mengacu pada SOP yang telah ditetapkan dan dilaksanakan secara konsisten oleh seluruh unit terkait.

5.5 **Hak Mahasiswa**: Mahasiswa berhak:

- Mendapatkan layanan yang adil dan setara
- Memperoleh informasi layanan secara jelas
- Menyampaikan keluhan dan masukan
- Mendapat perlindungan dan kerahasiaan data

5.6 **Kewajiban Mahasiswa**: Mahasiswa wajib:

- Mengikuti prosedur layanan yang berlaku
- Menyampaikan data/informasi yang benar
- Menjaga etika dalam mengakses layanan
- Menghormati aturan institusi

5.7 **Penyelenggara Layanan**: Layanan kemahasiswaan diselenggarakan oleh unit terkait (kemahasiswaan, program studi, dosen pembimbing, dan unit pendukung lainnya) sesuai tugas dan tanggung jawab masing-masing.


5.8 **Akses dan Media Layanan**: Layanan dapat diakses melalui:

- Sistem digital (SIKAD/website)
- Layanan langsung (tatap muka)
- Media komunikasi resmi (email, media sosial institusi)

5.9 **Pengelolaan Data dan Informasi**

- Data mahasiswa harus dikelola secara aman dan rahasia
- Penggunaan data hanya untuk kepentingan layanan dan pengembangan mutu

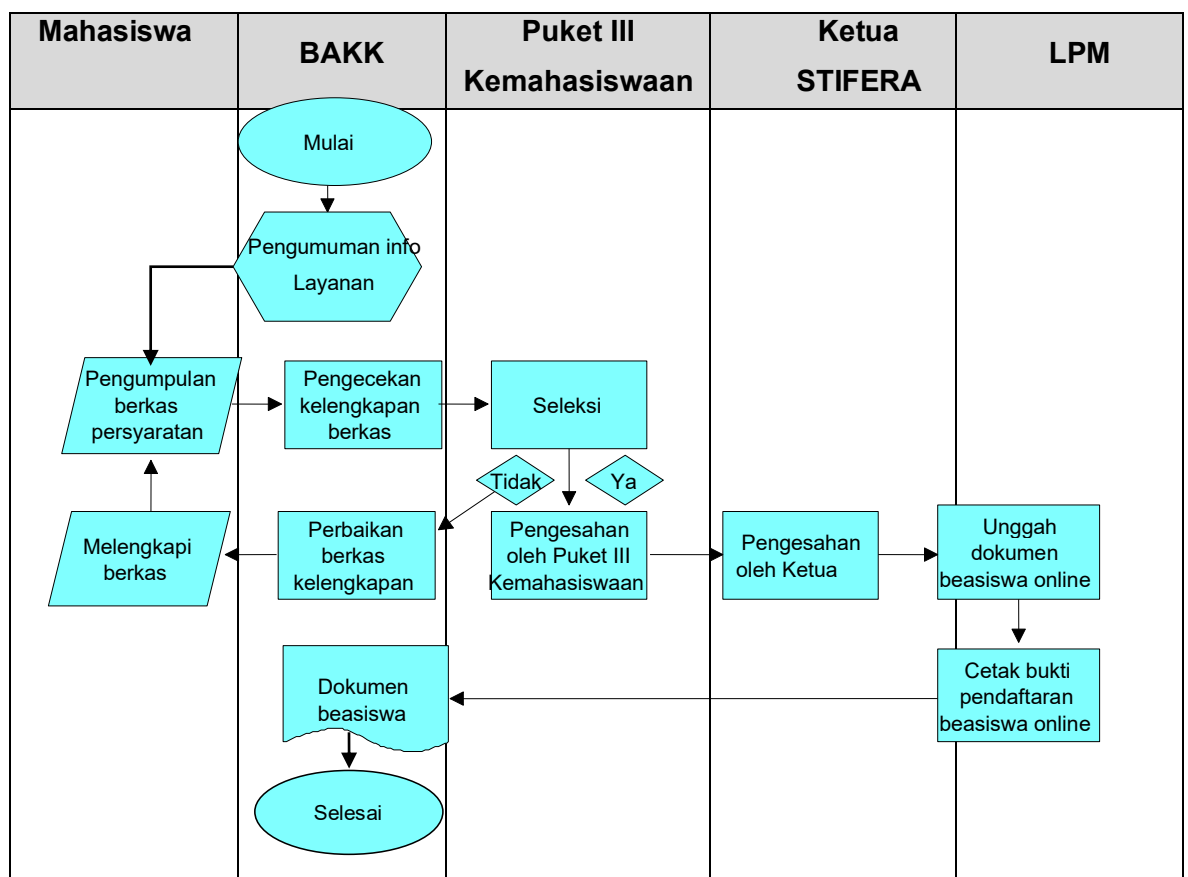
Dibuat oleh :	<i>Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa ijin tertulis dari LPM Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera</i>	Diperiksa oleh :
---------------	--	------------------

	SEKOLAH TINGGI ILMU FARMASI NUSAPUTERA Jl. Medoho III No.2, Semarang. Telp/Fax 024-6747012. e-mail : stiferasemarang@gmail.com https://www.stifera.ac.id	No. Dokumen	SPMI-STIFERA/MP/07/09
		Tanggal ditetapkan	30 September 2024
	MANUAL PROSEDUR PENJAMINAN MUTU LAYANAN KEMAHASISWAAN	Revisi	01
		Halaman	4 dari 3

- 5.10 **Mekanisme Pengaduan:** Setiap mahasiswa dapat menyampaikan pengaduan melalui kanal resmi yang disediakan dan akan ditindaklanjuti sesuai prosedur.
- 5.11 **Penjaminan Mutu Layanan:** Setiap layanan wajib dievaluasi secara berkala melalui survei, pengaduan, dan analisis data untuk peningkatan kualitas layanan.
- 5.12 **Evaluasi dan Perbaikan:** Hasil evaluasi layanan harus ditindaklanjuti secara terukur dan digunakan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.
- 5.13 **Kepatuhan terhadap Kebijakan:** Seluruh pihak wajib mematuhi kebijakan institusi, peraturan perundang-undangan, dan standar penjaminan mutu yang berlaku.

6. PROSEDUR

6.1 Diagram Prosedur Penjaminan Mutu Layanan Kemahasiswaan



6.2 Rincian Manual Prosedur Penyusunan Rencana Strategi

6.2.1 Survei Kepuasan Mahasiswa Berkala

Tujuan: Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan

Langkah-langkah:

1. Menyusun instrumen survei (minimal 1–2 kali per semester)
2. Menentukan indikator (akses layanan, kualitas layanan, responsivitas, dll.)

Dibuat oleh :	<i>Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa ijin tertulis dari LPM Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera</i>	Diperiksa oleh :
---------------	--	------------------

	SEKOLAH TINGGI ILMU FARMASI NUSAPUTERA Jl. Medoho III No.2, Semarang. Telp/Fax 024-6747012. e-mail : stiferasemarang@gmail.com https://www.stifera.ac.id	No. Dokumen	SPMI-STIFERA/MP/07/09
		Tanggal ditetapkan	30 September 2024
	MANUAL PROSEDUR PENJAMINAN MUTU LAYANAN KEMAHASISWAAN	Revisi	01
		Halaman	5 dari 3

3. Distribusi survei melalui platform digital (SIKAD/Google Form)
4. Pengumpulan dan validasi data
5. Analisis hasil survei
6. Penyusunan laporan hasil survei

Output: Laporan kepuasan mahasiswa

6.2.2 Sistem Pengaduan Mahasiswa (*Complaint Handling*)

Tujuan: Menyediakan kanal penyampaian keluhan yang responsif dan transparan

Langkah-langkah:

1. Penyediaan kanal pengaduan (online/offline)
2. Penerimaan dan pencatatan pengaduan
3. Klasifikasi jenis pengaduan
4. Penugasan unit terkait untuk penanganan
5. Tindak lanjut maksimal dalam waktu tertentu (misal: 3–7 hari kerja)
6. Penyampaian hasil kepada pelapor
7. Dokumentasi dan arsip pengaduan

Output: Rekap pengaduan dan penyelesaian

6.2.3. Evaluasi Layanan Berbasis Data

Tujuan: Mengambil keputusan berbasis data (data-driven decision making)

Sumber Data:

1. Hasil survei kepuasan
2. Data pengaduan
3. Data akademik (IPS, IPK, masa studi)
4. Partisipasi kegiatan mahasiswa

Langkah-langkah:

1. Pengumpulan data dari berbagai sumber
2. Pengolahan dan analisis data
3. Identifikasi masalah dan tren
4. Penyusunan rekomendasi perbaikan

Output: Laporan evaluasi layanan

6.2.4. *Continuous Improvement* (Perbaikan Berkelanjutan)

Tujuan: Meningkatkan kualitas layanan secara terus-menerus

Langkah-langkah:

1. Identifikasi area yang perlu diperbaiki

Dibuat oleh :	<i>Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa ijin tertulis dari LPM Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera</i>	Diperiksa oleh :
---------------	--	------------------

	SEKOLAH TINGGI ILMU FARMASI NUSAPUTERA Jl. Medoho III No.2, Semarang. Telp/Fax 024-6747012. e-mail : stiferasemarang@gmail.com https://www.stifera.ac.id	No. Dokumen	SPMI-STIFERA/MP/07/09
		Tanggal ditetapkan	30 September 2024
	MANUAL PROSEDUR PENJAMINAN MUTU LAYANAN KEMAHASISWAAN	Revisi	01
		Halaman	6 dari 3

2. Penyusunan rencana perbaikan
3. Implementasi perbaikan
4. Monitoring hasil perbaikan
5. Standarisasi jika terbukti efektif

Pendekatan: Siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act)

Output: Program peningkatan mutu layanan

6.3 Prosedur Evaluasi dan Tindak Lanjut

6.3.1 Peninjauan Layanan Berkala

1. Dilaksanakan minimal setiap semester
2. Melibatkan mahasiswa dan unit terkait
3. Membahas hasil survei dan pengaduan

6.3.2. Metode Evaluasi

Digunakan beberapa metode:

1. **Survey** (kuantitatif)
2. **FGD (Focus Group Discussion)**
3. **RCA (Root Cause Analysis)** untuk analisis akar masalah

6.4. Tindak Lanjut Evaluasi

Langkah-langkah:

1. Menyusun rencana aksi berdasarkan hasil evaluasi
2. Menentukan indikator keberhasilan
3. Menetapkan timeline pelaksanaan
4. Monitoring dan pelaporan progres

Output: Dokumen rencana aksi dan laporan tindak lanjut


6.5. Adaptasi terhadap Kebutuhan Mahasiswa

1. Mengidentifikasi perubahan kebutuhan mahasiswa
2. Menyesuaikan layanan (digitalisasi, fleksibilitas, dll.)
3. Mengintegrasikan masukan mahasiswa dalam kebijakan
4. Melakukan inovasi layanan

6.6. Indikator Kinerja

1. Tingkat kepuasan mahasiswa (%)
2. Waktu respon pengaduan
3. Jumlah pengaduan terselesaikan

Dibuat oleh :	<i>Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa ijin tertulis dari LPM Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera</i>	Diperiksa oleh :
---------------	--	------------------

	SEKOLAH TINGGI ILMU FARMASI NUSAPUTERA Jl. Medoho III No.2, Semarang. Telp/Fax 024-6747012. e-mail : stiferasemarang@gmail.com https://www.stifera.ac.id	No. Dokumen	SPMI-STIFERA/MP/07/09
		Tanggal ditetapkan	30 September 2024
	MANUAL PROSEDUR PENJAMINAN MUTU LAYANAN KEMAHASISWAAN	Revisi	01
		Halaman	7 dari 3

4. Peningkatan kualitas layanan per periode
5. Partisipasi mahasiswa dalam evaluasi

6.7. Dokumentasi

Semua kegiatan harus terdokumentasi:

1. Laporan survei
2. Rekap pengaduan
3. Laporan evaluasi
4. Rencana tindak lanjut
5. Bukti implementasi perbaikan

Dibuat oleh :	<i>Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen tanpa ijin tertulis dari LPM Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera</i>	Diperiksa oleh :
---------------	--	------------------