



STIFERA
SEKOLAH TINGGI ILMU FARMASI
NUSAPUTERA



LAPORAN MONITORING & EVALUASI (MONEV)

LAYANAN BIDANG KEMAHASISWAAN

SEKOLAH TINGGI ILMU FARMASI
NUSAPUTERA SEMARANG



PRODI D-III FARMASI



PRODI SI FARMASI



TAHUN 2025

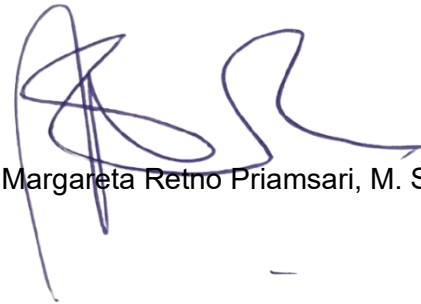
"Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi yang **unggul**
dan **beretika** dalam saintek kefarmasian"
di tingkat **global**"

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MONITORING & EVALUASI LAYANAN BIDANG KEMAHASISWAAN
SEKOLAH TINGGI ILMU FARMASI NUSAPUTERA SEMARANG
PRODI
D-III FARMASI & S1 FARMASI

Monitoring dan evaluasi layanan kemahasiswaan dilaksanakan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) melalui mekanisme Audit Mutu Internal (AMI), dengan melibatkan Wakil Ketua Bidang Kemahasiswaan serta Biro Kemahasiswaan sebagai pelaksana teknis. Data monev diperoleh dari mahasiswa sebagai pengguna layanan melalui instrumen kuesioner dan evaluasi kinerja layanan.

Oleh

Lembaga Penjaminan Mutu



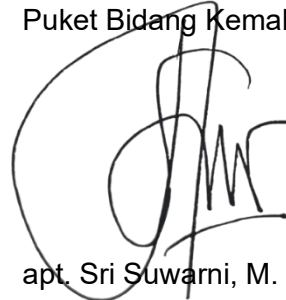
apt. Margareta Retno Priamsari, M. Sc.

Mengetahui
Ketua STIFERA



apt. Rizky Ardian Hartanto Sawal, M. Farm.
NIP 071117057

Puket Bidang Kemahasiswaan



apt. Sri Suwarni, M. Sc.
NIP 060707084

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Layanan Bidang Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera Semarang Tahun 2025 dapat disusun dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban serta upaya evaluasi terhadap pelaksanaan layanan kemahasiswaan yang meliputi aspek administrasi, pembinaan minat dan bakat, layanan beasiswa, organisasi kemahasiswaan, serta berbagai program pendukung pengembangan mahasiswa. Melalui kegiatan monitoring dan evaluasi ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kualitas layanan serta kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan.

Hasil dari kegiatan monev ini diharapkan menjadi dasar dalam melakukan perbaikan dan peningkatan mutu layanan kemahasiswaan secara berkelanjutan, sehingga mampu mendukung terwujudnya mahasiswa yang unggul, berkarakter, dan berdaya saing global sesuai dengan visi Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera Semarang, yaitu menjadi institusi yang unggul dan beretika dalam saintek kefarmasian di tingkat global.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna penyempurnaan di masa yang akan datang. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas layanan kemahasiswaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera Semarang.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	2
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	4
BAB I. PENDAHULUAN	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Tujuan	6
1.3 Ruang Lingkup	6
1. Layanan Akademik	6
2. Layanan Non-Akademik	6
3. Layanan Pengembangan Mahasiswa	6
4. Sistem dan Tata Kelola Layanan	7
5. Kepuasan dan Evaluasi Layanan	7
6. Kelayakan Sumber Daya	7
7. Lingkungan Belajar dan Keselamatan Mahasiswa	7
8. Monitoring dan Peningkatan Mutu	7
BAB II. METODOLOGI MONEV	8
2.1 Metode Pengumpulan Data	8
2.2 Responden	8
2.3 Indikator Penilaian	8
2.4 Teknik Analisis Data	9
BAB III. HASIL MONEV	10
3.1 Gambaran Layanan Kemahasiswaan	10
BAB IV. EVALUASI	14
4.1 Temuan Utama	16
4.2 Analisis Permasalahan	17
BAB V. TINDAK LANJUT	18
BAB VI. PENUTUP	21
LAMPIRAN	22

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan kemahasiswaan merupakan komponen strategis dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi yang berperan penting dalam mendukung pencapaian capaian pembelajaran lulusan, baik pada aspek akademik maupun non-akademik. Perguruan tinggi dituntut untuk tidak hanya menyediakan layanan yang bersifat administratif, tetapi juga mampu menghadirkan sistem layanan yang komprehensif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa secara holistik.

Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera Semarang (STIFERA) sebagai institusi pendidikan tinggi di bidang kefarmasian berkomitmen untuk menyediakan layanan kemahasiswaan yang berkualitas melalui dukungan layanan akademik seperti pembimbing akademik, bimbingan karir, serta sistem informasi akademik, dan layanan non-akademik yang meliputi bantuan keuangan, layanan kesehatan, konseling, serta pengembangan minat dan bakat mahasiswa. Seluruh layanan tersebut diselenggarakan secara profesional, terstandar, dan dapat diakses secara adil oleh seluruh mahasiswa tanpa diskriminasi. Seiring dengan dinamika kebutuhan mahasiswa dan perkembangan sistem pendidikan tinggi, diperlukan mekanisme monitoring dan evaluasi (monev) yang terstruktur untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap relevan, efektif, dan sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan. Kegiatan monev dilakukan melalui pengumpulan data kepuasan mahasiswa, analisis permasalahan menggunakan pendekatan seperti *Root Cause Analysis* (RCA), serta evaluasi berbasis Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) melalui siklus PPEPP.

Pengembangan layanan kemahasiswaan di STIFERA juga didukung oleh keterlibatan aktif organisasi kemahasiswaan sebagai mitra strategis dalam mengidentifikasi kebutuhan mahasiswa dan memberikan masukan terhadap kebijakan layanan. Kolaborasi ini memungkinkan terwujudnya layanan yang responsif, partisipatif, dan berkelanjutan. Dalam implementasinya, STIFERA juga memastikan bahwa layanan kemahasiswaan didukung oleh kecukupan sumber daya manusia, pembiayaan, serta sarana dan prasarana yang memadai. Evaluasi kelayakan layanan dilakukan secara berkala melalui survei kepuasan mahasiswa, audit mutu internal, serta tindak lanjut perbaikan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu berkelanjutan.

Berdasarkan hal tersebut, penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Layanan Kemahasiswaan menjadi penting sebagai dasar untuk menilai kinerja layanan, mengidentifikasi permasalahan, serta merumuskan rekomendasi perbaikan guna mendukung terwujudnya layanan kemahasiswaan yang unggul, beretika, dan berdaya saing global. Monev ini dilakukan untuk menilai efektivitas, efisiensi, serta kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa, sehingga dapat dilakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*).

1.2 Tujuan

1. **Menilai kualitas layanan kemahasiswaan**

Mengukur tingkat mutu layanan akademik dan non-akademik yang diberikan kepada mahasiswa.

2. **Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa**

Mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan terhadap berbagai fasilitas dan program kemahasiswaan.

3. **Menjamin kesesuaian layanan dengan standar mutu**

Memastikan bahwa layanan kemahasiswaan telah dilaksanakan sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

4. **Mengidentifikasi kendala dan permasalahan layanan**

Menggali berbagai hambatan, kelemahan, dan faktor penyebab yang mempengaruhi efektivitas layanan.

5. **Mengevaluasi efektivitas dan efisiensi program kemahasiswaan**

Menilai sejauh mana program dan kegiatan kemahasiswaan berjalan sesuai tujuan serta memberikan manfaat optimal bagi mahasiswa.

6. **Menyusun rekomendasi perbaikan berkelanjutan**

Memberikan dasar pengambilan keputusan untuk peningkatan kualitas layanan melalui tindak lanjut yang sistematis.

7. **Mendukung pencapaian capaian pembelajaran lulusan (CPL)**

Memastikan bahwa layanan kemahasiswaan berkontribusi terhadap pengembangan kompetensi akademik dan non-akademik mahasiswa.

1.3 Ruang Lingkup

Monitoring dan Evaluasi (Monev) Bidang Kemahasiswaan mencakup seluruh aspek layanan yang diberikan kepada mahasiswa, baik akademik maupun non-akademik, sebagai berikut:

1. Layanan Akademik

- a. Pembimbingan akademik (Dosen Pembimbing Akademik/PA)
- b. Konsultasi dan pemantauan kemajuan studi
- c. Bimbingan karir dan kesiapan kerja
- d. Akses sistem akademik (SIKAD, e-learning, dll.)

2. Layanan Non-Akademik

- a. Layanan beasiswa dan bantuan keuangan
- b. Layanan konseling pribadi dan sosial
- c. Layanan kesehatan dan asuransi mahasiswa
- d. Program kesejahteraan mahasiswa

3. Layanan Pengembangan Mahasiswa

- a. Kegiatan minat dan bakat (UKM)

- b. Pembinaan organisasi kemahasiswaan (ORMAWA)
 - c. Pengembangan soft skills dan kepemimpinan
 - d. Kegiatan ilmiah dan kewirausahaan mahasiswa
4. Sistem dan Tata Kelola Layanan
- a. Ketersediaan pedoman dan SOP layanan
 - b. Digitalisasi layanan (SIKAD, helpdesk, E-Lapor)
 - c. Mekanisme komunikasi dan sosialisasi layanan
 - d. Transparansi dan aksesibilitas informasi
5. Kepuasan dan Evaluasi Layanan
- a. Survei kepuasan mahasiswa
 - b. Analisis umpan balik mahasiswa
 - c. Monitoring tindak lanjut hasil evaluasi
 - d. Penggunaan metode evaluasi (misalnya RCA)
6. Kelayakan Sumber Daya
- a. Kecukupan dan kompetensi SDM layanan
 - b. Dukungan anggaran layanan kemahasiswaan
 - c. Ketersediaan sarana dan prasarana layanan
7. Lingkungan Belajar dan Keselamatan Mahasiswa
- a. Lingkungan belajar yang aman dan kondusif
 - b. Penerapan K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja)
 - c. Perlindungan fisik dan psikologis mahasiswa
 - d. Mekanisme pelaporan dan penanganan risiko
8. Monitoring dan Peningkatan Mutu
- a. Pelaksanaan monev secara berkala
 - b. Audit Mutu Internal (AMI)
 - c. Tindak lanjut perbaikan (PPEPP)
 - d. Keterlibatan mahasiswa dalam evaluasi layanan

BAB II. METODOLOGI MONEV

2.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam kegiatan Monitoring dan Evaluasi (Monev) layanan kemahasiswaan dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kualitas layanan. Metode yang digunakan meliputi:

a. **Kuesioner Kepuasan Mahasiswa**

Digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert dan didistribusikan secara online melalui sistem informasi akademik atau media digital.

b. **Wawancara**

Dilakukan kepada perwakilan mahasiswa, pengurus organisasi kemahasiswaan, dan pihak terkait untuk memperoleh informasi mendalam terkait pengalaman layanan serta kendala yang dihadapi.

c. **Observasi Layanan**

Dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan kemahasiswaan, baik layanan akademik maupun non-akademik, untuk menilai kesesuaian pelaksanaan dengan standar operasional prosedur (SOP).

d. **Studi Dokumen**

Dilakukan dengan menelaah dokumen terkait seperti pedoman layanan mahasiswa, laporan kegiatan, hasil survei sebelumnya, notulen rapat, serta dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

2.2 Responden

Responden dalam kegiatan Monev merupakan pihak-pihak yang secara langsung terlibat dan merasakan layanan kemahasiswaan, yaitu:

- a. Mahasiswa aktif semester 1–6 Program Studi S1 Farmasi
- b. Mahasiswa aktif semester 1–8 Program Studi S1 Farmasi
- c. Pengurus organisasi kemahasiswaan (BEM & HIMA)
- d. Mahasiswa penerima layanan beasiswa

Pemilihan responden dilakukan secara proporsional untuk memastikan representasi dari berbagai kelompok mahasiswa.

2.3 Indikator Penilaian

Penilaian kualitas layanan kemahasiswaan dilakukan berdasarkan indikator yang mencerminkan aspek mutu layanan. Indikator disusun dengan mengacu pada prinsip pelayanan prima dan standar mutu pendidikan tinggi, meliputi:

Tabel 1. Indikator dan aspek Penilaian Layanan Kemahasiswaan

No	Indikator	Aspek Penilaian
1	Kecepatan layanan	Responsivitas
2	Ketepatan layanan	Keandalan (reliability)
3	Kemudahan prosedur	Aksesibilitas
4	Kejelasan informasi	Transparansi
5	Keramahan dan sikap petugas	Empati
6	Ketersediaan layanan	Kecukupan layanan
7	Kenyamanan fasilitas	Sarana dan prasarana
8	Kemanfaatan layanan	Efektivitas
9	Akses layanan digital	Inovasi layanan
10	Kepuasan secara keseluruhan	Outcome layanan

Penilaian dilakukan menggunakan skala Likert dengan rentang nilai, misalnya:

1 = Sangat Tidak Baik

2 = Tidak Baik

3 = Baik

4 = Sangat Baik

2.4 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan:

- a. **Analisis deskriptif kuantitatif** (rata-rata skor kepuasan)
- b. **Analisis kualitatif** (hasil wawancara dan masukan mahasiswa)
- c. **Root Cause Analysis (RCA)** untuk mengidentifikasi akar permasalahan
- d. Perbandingan dengan standar mutu layanan (SPMI)

BAB III. HASIL MONEV

3.1 Gambaran Layanan Kemahasiswaan

Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera Semarang (STIFERA) menyediakan program layanan kemahasiswaan yang komprehensif, terintegrasi, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa dalam mendukung pencapaian capaian pembelajaran lulusan (CPL). Layanan diberikan secara adil, merata, mudah diakses, serta dilaksanakan secara profesional tanpa diskriminasi. Ruang lingkup layanan mencakup layanan akademik, keuangan, kesehatan dan kesejahteraan, serta pengembangan minat dan bakat mahasiswa.

3.2 Hasil Monev Layanan Kemahasiswaan

3.2.1 Layanan Akademik

Hasil monitoring menunjukkan bahwa layanan akademik telah berjalan dengan baik dan mendukung proses pembelajaran mahasiswa, meliputi:

- a. Pembimbing Akademik (PA) berperan aktif dalam perencanaan studi dan pemantauan akademik
- b. Tersedianya layanan konsultasi akademik secara berkala
- c. Bimbingan karir yang mendukung kesiapan mahasiswa memasuki dunia kerja

Evaluasi:

Layanan akademik dinilai efektif, namun masih diperlukan peningkatan intensitas pembimbingan dan optimalisasi pemanfaatan sistem digital.

3.2.2 Layanan Keuangan

Layanan keuangan telah menyediakan:

- a. Informasi beasiswa yang terbuka dan mudah diakses
- b. Program bantuan keuangan pendidikan
- c. Konseling pengelolaan keuangan mahasiswa

Evaluasi:

Layanan sudah berjalan baik, namun perlu peningkatan sosialisasi agar menjangkau seluruh mahasiswa secara merata.

3.2.3 Layanan Kesehatan dan Kesejahteraan

Layanan ini meliputi:

- a. Akses layanan kesehatan mahasiswa
- b. Fasilitas asuransi kesehatan/kecelakaan
- c. Layanan konseling psikologis

Evaluasi:

Layanan telah memenuhi kebutuhan dasar mahasiswa, dengan catatan perlu penguatan pada layanan konseling psikologis dan peningkatan kesadaran mahasiswa untuk memanfaatkan layanan.

3.2.4 Layanan Pengembangan Minat dan Bakat

Program pengembangan mahasiswa meliputi:

- a. Kegiatan organisasi kemahasiswaan (BEM, HIMA, UKM)
- b. Pengembangan soft skills dan kepemimpinan
- c. Kegiatan ilmiah, olahraga, seni, dan kewirausahaan (pharmapreneurship)

Evaluasi:

Layanan berjalan aktif dan partisipatif, serta berkontribusi terhadap prestasi mahasiswa dan penguatan soft skills.

3.3 Komunikasi dan Sosialisasi Layanan

Hasil monev menunjukkan bahwa informasi layanan telah disampaikan melalui:

- a. Website resmi institusi
- b. Buku pedoman mahasiswa
- c. Sistem informasi akademik (SIKAD)
- d. Kegiatan orientasi mahasiswa baru
- e. Media komunikasi internal

Evaluasi:

Sistem komunikasi sudah efektif, namun perlu peningkatan integrasi informasi berbasis digital agar lebih responsif dan real-time.

3.4 Kolaborasi Organisasi Kemahasiswaan

Mahasiswa dan organisasi kemahasiswaan terlibat aktif dalam:

- a. Perencanaan program layanan
- b. Pelaksanaan kegiatan mahasiswa
- c. Evaluasi layanan

Evaluasi:

Kolaborasi berjalan baik dan menunjukkan tata kelola partisipatif. Organisasi mahasiswa berperan sebagai mitra strategis dalam pengembangan layanan.

3.5 Kesesuaian Layanan (Prosedural dan Budaya)

Layanan kemahasiswaan telah:

- a. Mengakomodasi keberagaman mahasiswa
- b. Berbasis inklusivitas dan non-diskriminasi
- c. Memperhatikan nilai kearifan lokal dan nasional

Evaluasi:

Layanan dinilai adaptif dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

3.6 Kelayakan Layanan

Berdasarkan hasil evaluasi:

- a. Sumber Daya Manusia: Tenaga layanan kompeten dan mencukupi
- b. Keuangan : Tersedia dukungan anggaran kegiatan kemahasiswaan

- c. Sarana **dan Prasarana**: Tersedia ruang layanan, fasilitas konseling, dan sistem informasi

Evaluasi:

Kelayakan layanan sudah memenuhi standar, dengan rekomendasi peningkatan fasilitas digital dan optimalisasi pemanfaatan sarana.

3.7 Evaluasi dan Peninjauan Berkala

Evaluasi dilakukan melalui:

- a. Survei kepuasan mahasiswa
- b. Forum diskusi (Sharing Day)
- c. Sistem pengaduan dan umpan balik

Evaluasi:

Hasil monev telah dimanfaatkan sebagai dasar perbaikan layanan secara berkelanjutan melalui siklus SPMI.

3.8 Aspek Keselamatan dan Perlindungan Mahasiswa

3.8.1 Perlindungan Hukum

Mahasiswa mendapatkan perlindungan melalui:

- a. Pedoman akademik
- b. SOP laboratorium
- c. Regulasi K3

3.8.2 Keselamatan Fisik dan Psikologis

- a. Penerapan K3
- b. Layanan konseling
- c. Kebijakan kampus sehat

3.8.3 Penanggung Jawab Keselamatan

- a. Unit kemahasiswaan
- b. Tim K3
- c. Dosen pembimbing dan preceptor

3.8.4 Pencegahan dan Pengelolaan Risiko

- a. Identifikasi dan mitigasi risiko
- b. Penggunaan APD
- c. Sistem pelaporan insiden

3.8.5 Penanganan Risiko

- a. Tindakan cepat
- b. Analisis akar masalah (RCA)
- c. Tindak lanjut korektif dan preventif

Evaluasi Umum: Sistem keselamatan mahasiswa telah berjalan dengan baik dan sesuai standar, serta didukung oleh prosedur yang jelas dan terdokumentasi.

3.9 Sasaran Pengguna Layanan

Layanan kemahasiswaan STIFERA ditujukan kepada:

- a. Mahasiswa
- b. Dosen dan pembimbing akademik
- c. Tenaga kependidikan
- d. Unit kemahasiswaan dan organisasi mahasiswa
- e. Pimpinan institusi
- f. Mitra eksternal

3.10 Kesimpulan Hasil Monev

Secara umum, layanan kemahasiswaan di STIFERA telah:

- a. Berjalan dengan baik dan sesuai standar mutu
- b. Memenuhi kebutuhan akademik dan non-akademik mahasiswa
- c. Didukung oleh sistem tata kelola yang terstruktur dan partisipatif

Namun demikian, masih diperlukan:

- a. Peningkatan digitalisasi layanan
- b. Optimalisasi sosialisasi program
- c. Penguatan layanan konseling dan responsivitas layanan

BAB IV. EVALUASI

4.1 Ketercapaian Standar Layanan Kemahasiswaan

Berdasarkan hasil Monitoring dan Evaluasi (Monev), layanan kemahasiswaan di Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera Semarang (STIFERA) secara umum telah **memenuhi standar mutu yang ditetapkan dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)**. Hal ini ditunjukkan oleh:

- a. Tingkat kepuasan mahasiswa yang berada pada kategori **baik hingga sangat baik**
- b. Tersedianya layanan akademik dan non-akademik yang **komprehensif dan terintegrasi**
- c. Adanya **pedoman, SOP, serta sistem layanan digital** yang mendukung aksesibilitas
- d. Pelaksanaan evaluasi berkala melalui survei, forum diskusi, dan audit mutu internal

Namun demikian, ketercapaian standar belum sepenuhnya optimal pada aspek pemerataan layanan dan pemanfaatan sistem digital secara maksimal.

4.2 Analisis Kekuatan (Strengths)

Hasil evaluasi menunjukkan beberapa kekuatan utama, yaitu:

- a. **Ketersediaan Layanan yang Komprehensif**
Layanan mencakup aspek akademik, keuangan, kesehatan, serta pengembangan minat dan bakat mahasiswa secara menyeluruh.
- b. **Tata Kelola Layanan yang Terstruktur**
Adanya pedoman, SOP, dan mekanisme layanan yang jelas menunjukkan sistem tata kelola yang akuntabel.
- c. **Pendekatan Partisipatif**
Keterlibatan organisasi kemahasiswaan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan menunjukkan implementasi good governance.
- d. **Dukungan Sistem Penjaminan Mutu (SPMI)**
Evaluasi layanan dilakukan secara berkala melalui survei kepuasan, AMI, dan tindak lanjut berbasis siklus PPEPP.
- e. **Komitmen terhadap Keselamatan Mahasiswa**
Penerapan K3, perlindungan hukum, serta layanan konseling menunjukkan perhatian terhadap aspek fisik dan psikologis mahasiswa.

4.3 Analisis Kelemahan (Weaknesses)

Meskipun secara umum baik, terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan:

- a. **Belum Optimalnya Digitalisasi Layanan**
Integrasi sistem layanan (SIKAD, helpdesk, E-Lapor) belum sepenuhnya optimal dan real-time.
- b. **Sosialisasi Layanan Belum Merata**

Masih terdapat mahasiswa yang belum sepenuhnya memahami akses dan prosedur layanan.

c. **Pemanfaatan Layanan Konseling Relatif Rendah**

Layanan konseling belum dimanfaatkan secara maksimal oleh mahasiswa.

d. **Responsivitas Layanan pada Waktu Tertentu**

Pada periode sibuk, kecepatan layanan cenderung menurun.

4.4 Analisis Peluang (*Opportunities*)

Beberapa peluang yang dapat dimanfaatkan untuk pengembangan layanan:

a. **Pengembangan Layanan Digital Terintegrasi**

Optimalisasi sistem berbasis teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan akses layanan.

b. **Peningkatan Kolaborasi dengan Mitra Eksternal**

Dunia industri, fasilitas kesehatan, dan lembaga lain dapat mendukung layanan karir dan praktik mahasiswa.

c. **Penguatan Program Pharmapreneurship**

Potensi pengembangan kewirausahaan berbasis kefarmasian sebagai nilai tambah lulusan.

d. **Pemanfaatan Feedback Mahasiswa Secara Real-Time**

Sistem umpan balik digital dapat mempercepat perbaikan layanan.

4.5 Analisis Ancaman (*Threats*)

Beberapa faktor eksternal yang dapat mempengaruhi layanan:

a. **Peningkatan Ekspektasi Mahasiswa terhadap Layanan Digital**

Mahasiswa menuntut layanan yang cepat, mudah, dan berbasis teknologi.

b. **Keterbatasan Sumber Daya**

Keterbatasan SDM dan anggaran dapat mempengaruhi kualitas layanan.

c. **Kompleksitas Kebutuhan Mahasiswa**

Keberagaman latar belakang mahasiswa menuntut layanan yang semakin adaptif.

4.6 Analisis Akar Masalah (*Root Cause Analysis – RCA*)

Berdasarkan hasil evaluasi, beberapa akar permasalahan yang teridentifikasi antara lain:

a. **Kurangnya integrasi sistem layanan digital**

b. **Belum optimalnya strategi komunikasi dan sosialisasi layanan**

c. **Keterbatasan SDM pada waktu layanan puncak**

d. **Kurangnya awareness mahasiswa terhadap layanan tertentu (misalnya konseling)**

Akar masalah tersebut menunjukkan bahwa tantangan utama terletak pada **aspek sistem, komunikasi, dan optimalisasi sumber daya**.

4.7 Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Terdapat kesenjangan antara kondisi aktual dengan standar yang diharapkan, yaitu:

Tabel 2. Temuan Gab

Aspek	Kondisi Aktual	Standar yang Diharapkan	Gap
Digitalisasi	Sebagian layanan sudah online	Terintegrasi penuh & real-time	Belum optimal
Sosialisasi	Dilakukan berkala	Menjangkau seluruh mahasiswa	Belum merata
Konseling	Tersedia	Dimanfaatkan optimal	Rendah pemanfaatan
Respons layanan	Baik	Cepat & konsisten	Fluktuatif saat peak time

4.8 Efektivitas Sistem Penjaminan Mutu

Pelaksanaan monev menunjukkan bahwa siklus **SPMI (PPEPP)** telah berjalan:

- a. **Penetapan:** Standar layanan telah tersedia
- b. **Pelaksanaan:** Layanan berjalan sesuai prosedur
- c. **Evaluasi:** Dilakukan melalui survei dan AMI
- d. **Pengendalian:** Tindak lanjut dilakukan
- e. **Peningkatan:** Perbaikan berkelanjutan mulai diterapkan

Namun demikian, diperlukan penguatan pada tahap **pengendalian dan peningkatan berbasis data real-time**.

4.9 Kesimpulan Evaluasi

Secara keseluruhan, layanan kemahasiswaan STIFERA telah:

- a. Memenuhi standar mutu layanan pendidikan tinggi
- b. Berjalan efektif dan mendukung pencapaian CPL
- c. Memiliki sistem tata kelola yang baik dan partisipatif

Namun masih terdapat ruang perbaikan pada:

- a. Digitalisasi dan integrasi layanan
- b. Pemerataan akses dan sosialisasi
- c. Optimalisasi pemanfaatan layanan oleh mahasiswa

4.1 Temuan Utama

- a. Sebagian besar layanan berada pada kategori “baik”
- b. Masih terdapat kendala pada kecepatan layanan saat peak time
- c. Informasi belum sepenuhnya terintegrasi digital

4.2 Analisis Permasalahan

- a. SDM terbatas
- b. Sistem layanan belum sepenuhnya online
- c. Kurangnya sosialisasi

BAB V. TINDAK LANJUT

5.1 Rekomendasi

Berdasarkan hasil Monitoring dan Evaluasi (Monev) serta analisis yang telah dilakukan, disusun beberapa rekomendasi strategis untuk peningkatan mutu layanan kemahasiswaan di Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera Semarang sebagai berikut:

a. **Penguatan Digitalisasi dan Integrasi Layanan**

Mengembangkan sistem layanan kemahasiswaan yang terintegrasi (SIKAD, helpdesk, E-Lapor) berbasis digital untuk meningkatkan kecepatan, transparansi, dan kemudahan akses layanan secara real-time.

b. **Peningkatan Strategi Sosialisasi Layanan**

Melakukan sosialisasi layanan secara lebih sistematis, masif, dan berkelanjutan melalui berbagai kanal komunikasi agar seluruh mahasiswa memahami prosedur dan akses layanan secara optimal.

c. **Optimalisasi Layanan Konseling dan Kesejahteraan Mahasiswa**

Meningkatkan pemanfaatan layanan konseling melalui pendekatan proaktif, promosi layanan, serta integrasi dengan program pembinaan mahasiswa.

d. **Peningkatan Kapasitas dan Responsivitas SDM Layanan**

Mengoptimalkan jumlah dan kompetensi tenaga layanan, termasuk pelatihan pelayanan prima (service excellence) guna meningkatkan kualitas interaksi dan kecepatan layanan.

e. **Penguatan Monitoring dan Evaluasi Berbasis Data**

Mengembangkan sistem evaluasi berbasis data real-time dan dashboard monitoring untuk mendukung pengambilan keputusan yang cepat dan tepat.

f. **Penguatan Kolaborasi Internal dan Eksternal**

Meningkatkan sinergi antara unit kemahasiswaan, program studi, organisasi mahasiswa, serta mitra eksternal dalam pengembangan layanan dan program mahasiswa.

g. **Peningkatan Fasilitas dan Infrastruktur Layanan**

Mengoptimalkan sarana dan prasarana layanan, termasuk ruang konseling, fasilitas kegiatan mahasiswa, serta pengembangan sistem informasi layanan.

5.2 Rencana Perbaikan (*Action Plan*)

Sebagai tindak lanjut dari rekomendasi yang telah disusun, dirumuskan rencana perbaikan strategis sebagai berikut:

Tabel 3. Rencana Perbaikan (*Action Plan*)

No	Permasalahan	Rencana Tindak Lanjut	Indikator Keberhasilan	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1	Sistem layanan belum terintegrasi	Pengembangan sistem layanan terintegrasi (SIKAD, helpdesk, E-Lapor)	Sistem terintegrasi & aktif digunakan	2025–2026	Unit IT & Kemahasiswaan
2	Sosialisasi layanan belum merata	Peningkatan sosialisasi melalui media digital dan kegiatan rutin	≥90% mahasiswa memahami layanan	Semester berjalan	Prodi & Kemahasiswaan
3	Pemanfaatan konseling rendah	Program promosi dan integrasi layanan konseling	Peningkatan jumlah pengguna layanan	2025	Unit Kemahasiswaan
4	Respons layanan belum optimal saat peak time	Penambahan SDM dan sistem antrian digital	Waktu respon ≤ 1x24 jam	2025	Pimpinan & Unit Layanan
5	Monitoring belum berbasis real-time	Pengembangan dashboard monitoring layanan	Tersedia dashboard evaluasi	2025–2026	LPM & IT
6	Kolaborasi belum maksimal	Penguatan peran ORMAWA dan mitra eksternal	Peningkatan program kolaboratif	Berkelanjutan	Prodi & ORMAWA
7	Sarana prasarana perlu optimalisasi	Pengadaan dan peningkatan fasilitas layanan	Fasilitas layanan memadai	2025–2026	Pimpinan Institusi

5.3 Strategi Implementasi

Untuk memastikan efektivitas pelaksanaan rencana perbaikan, strategi implementasi dilakukan melalui:

- a. **Pendekatan bertahap dan berkelanjutan (continuous improvement)**
- b. **Penguatan koordinasi lintas unit**
- c. **Monitoring dan evaluasi berkala berbasis SPMI (PPEPP)**
- d. **Pelibatan aktif mahasiswa sebagai stakeholder utama**

5.4 Penutup Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut ini disusun sebagai bentuk komitmen institusi dalam meningkatkan mutu layanan kemahasiswaan secara berkelanjutan. Implementasi yang konsisten, terukur, dan berbasis data diharapkan mampu menghasilkan layanan yang lebih responsif, adaptif, dan berdaya saing, serta mendukung terwujudnya mahasiswa yang unggul dan beretika dalam bidang kefarmasian di tingkat global. Program tindak lanjut ini merupakan komitmen STIFERA dalam meningkatkan mutu layanan kemahasiswaan secara berkelanjutan dan terukur. Seluruh rekomendasi dan rencana perbaikan disusun berbasis data hasil Monev serta diarahkan untuk memperkuat kualitas layanan, meningkatkan kepuasan mahasiswa, dan mendukung pencapaian visi institusi sebagai perguruan tinggi unggul di bidang kefarmasian.

Implementasi tindak lanjut akan dilakukan secara sistematis melalui koordinasi lintas unit, penguatan sistem penjaminan mutu internal, serta monitoring dan evaluasi berkala guna memastikan efektivitas dan keberlanjutan perbaikan layanan.

BAB VI. PENUTUP

Monev layanan kemahasiswaan menjadi dasar dalam peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan guna mendukung kepuasan mahasiswa dan peningkatan kualitas lulusan. Berdasarkan hasil Monitoring dan Evaluasi (Monev) layanan kemahasiswaan di Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera Semarang, dapat disimpulkan bahwa secara umum layanan kemahasiswaan telah berjalan dengan baik, terstruktur, dan sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Layanan yang disediakan telah mencakup aspek akademik, keuangan, kesehatan dan kesejahteraan, serta pengembangan minat dan bakat mahasiswa, sehingga mampu mendukung pencapaian capaian pembelajaran lulusan secara optimal. Pelaksanaan layanan kemahasiswaan juga didukung oleh tata kelola yang jelas, ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, serta sarana dan prasarana yang memadai. Selain itu, keterlibatan organisasi kemahasiswaan dan pelaksanaan evaluasi secara berkala menunjukkan adanya komitmen institusi dalam menerapkan prinsip peningkatan mutu berkelanjutan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, antara lain optimalisasi digitalisasi layanan, pemerataan sosialisasi, serta peningkatan pemanfaatan layanan oleh mahasiswa. Oleh karena itu, diperlukan tindak lanjut yang sistematis dan berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan kemahasiswaan.

6.2 Saran

Sebagai upaya peningkatan mutu layanan kemahasiswaan di masa yang akan datang, disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Melakukan pengembangan dan integrasi sistem layanan berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan.
2. Meningkatkan intensitas sosialisasi layanan kepada seluruh mahasiswa secara merata dan berkelanjutan.
3. Mengoptimalkan layanan konseling dan kesejahteraan mahasiswa melalui pendekatan yang lebih proaktif.
4. Memperkuat kapasitas sumb

LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Kuesioner Kepuasan Mahasiswa

Petunjuk Pengisian:

Berikan penilaian terhadap layanan kemahasiswaan dengan memilih salah satu jawaban berikut:

1 = Sangat Tidak Baik

2 = Tidak Baik

3 = Baik

4 = Sangat Baik

A. Identitas Responden

- Program Studi : S1 Farmasi / D3 Farmasi
- Semester :
- Jenis Kelamin : L / P
- Status : Mahasiswa aktif / Pengurus ORMAWA / Penerima beasiswa

1 LAYANAN AKADEMIK

Pembimbing Akademik (DPA)

No	Pernyataan	Skor
1	DPA mudah diakses untuk konsultasi akademik	
2	DPA membantu perencanaan studi (KRS) secara optimal	
3	DPA memantau perkembangan akademik mahasiswa	
4	DPA memberikan solusi atas permasalahan akademik	
5	DPA memberikan arahan pengembangan kompetensi dan karier	

Sistem Akademik (KRS & KHS)

No	Pernyataan	Skor
6	Proses pengisian KRS mudah dilakukan	
7	Akses KHS jelas dan transparan	
8	Informasi akademik tersedia secara lengkap	
9	Sistem SIAKAD berjalan dengan baik	

Konsultasi Akademik

No	Pernyataan	Skor
10	Layanan konsultasi akademik tersedia secara rutin	
11	Konsultasi dapat dilakukan secara offline maupun online	
12	Konsultasi membantu mengatasi kesulitan belajar	

Dukungan & Evaluasi Layanan

No	Pernyataan	Skor
13	Sarana prasarana pembelajaran memadai	
14	Layanan akademik responsif dan profesional	
15	Tersedia sistem pengaduan (E-Lapor)	
16	Hasil evaluasi layanan ditindaklanjuti	

2 LAYANAN NON-AKADEMIK

Layanan Beasiswa

No	Pernyataan	Skor
17	Informasi beasiswa mudah diakses	
18	Proses seleksi beasiswa transparan	
19	Bantuan keuangan membantu mahasiswa	

Layanan Kesehatan & Konseling

No	Pernyataan	Skor
20	Layanan kesehatan tersedia	
21	Edukasi kesehatan diberikan secara rutin	
22	Layanan konseling mudah diakses	
23	Penanganan masalah dilakukan secara profesional	
24	Kerahasiaan layanan konseling terjaga	

Layanan Hunian / Asrama

No	Pernyataan	Skor
25	Fasilitas asrama layak dan nyaman	
26	Lingkungan hunian aman dan kondusif	
27	Pengelolaan asrama berjalan baik	

Kelayakan Layanan Non-Akademik

No	Pernyataan	Skor
28	Layanan non-akademik mudah diakses	
29	Layanan diberikan tanpa diskriminasi	
30	Layanan sesuai kebutuhan mahasiswa	

3 LAYANAN DIGITAL

SIKAD

No	Pernyataan	Skor
31	SIKAD mudah digunakan	
32	Informasi akademik tersedia real-time	
33	Sistem berjalan stabil	

ELERA (E-Learning)

No	Pernyataan	Skor
34	ELERA membantu proses pembelajaran	
35	Materi pembelajaran mudah diakses	
36	Fitur diskusi berjalan efektif	
37	Sistem evaluasi (quiz/tugas) berjalan baik	

Kualitas Layanan Digital

No	Pernyataan	Skor
38	Layanan digital dapat diakses kapan saja	
39	Layanan digital meningkatkan efisiensi	
40	Tersedia bantuan teknis (helpdesk)	
41	Keamanan data terjamin	

4. PEMBINAAN & PENGEMBANGAN MAHASISWA

Softskill

No	Pernyataan	Skor
42	Program softskill (AMT, leadership, dll) bermanfaat	
43	Pelatihan meningkatkan kemampuan komunikasi & teamwork	
44	Program mendukung kesiapan kerja	

Hardskill

No	Pernyataan	Skor
45	Praktikum mendukung kompetensi kefarmasian	
46	Praktik lapangan relevan dengan dunia kerja	
47	Pelatihan teknis (TOEFL/MS Office) bermanfaat	

Minat & Bakat

No	Pernyataan	Skor
48	UKM mendukung pengembangan bakat	
49	Kampus mendukung prestasi mahasiswa	
50	Kegiatan kemahasiswaan terfasilitasi dengan baik	

PKM & Kewirausahaan

No	Pernyataan	Skor
----	------------	------

51	Program PKM didukung dengan baik	
52	Pembimbingan PKM berjalan efektif	
53	Program kewirausahaan mendukung kreativitas mahasiswa	
54	Mahasiswa difasilitasi untuk berwirausaha	

5. KEPUASAN UMUM

No	Pernyataan	Skor
55	Secara keseluruhan layanan kemahasiswaan memuaskan	

C. Saran dan Masukan

.....

Lampiran 2. Rekap Data Responden

A. Distribusi Responden

d. Total Responden = $117 + 88 + 28 + 10 = 243$

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Mahasiswa D-III Semester 1–6	117	48.1%
2	Mahasiswa S1 Semester 7–8	88	36.2%
3	Pengurus ORMAWA (BEM & HIMA)	28	11.5%
4	Penerima Beasiswa	10	4.1%
	Total	243	100%

Distribusi Mahasiswa STIFERA

Total Mahasiswa

- S1 = 109 mahasiswa
- D-III = 175 mahasiswa
- Total keseluruhan = 284 mahasiswa**

Persentase

Program Studi	Jumlah	Persentase
S1 Farmasi	109	38.4%
D-III Farmasi	175	61.6%
Total	284	100%

Komposisi mahasiswa STIFERA didominasi oleh Program Diploma III Farmasi sebesar 61,6%, sedangkan Program Sarjana (S1) Farmasi sebesar 38,4%. Proporsi ini menunjukkan bahwa layanan kemahasiswaan perlu dirancang adaptif terhadap karakteristik mahasiswa vokasi yang lebih dominan, tanpa mengabaikan kebutuhan pengembangan akademik dan profesional mahasiswa program sarjana.

B. Rekap Hasil Kepuasan

No	Aspek Layanan	Rata-rata Skor	Persentase Kepuasan	Kategori
1	Layanan Akademik	3.52	88.0%	Sangat Baik
2	Layanan Non-Akademik	3.60	90.0%	Sangat Baik
3	Layanan Digital (SIAKAD & ELERA)	3.48	87.0%	Baik – Sangat Baik
4	Pembinaan Softskill	3.64	91.0%	Sangat Baik
5	Pengembangan Hardskill	3.72	93.0%	Sangat Baik
6	Minat & Bakat (UKM & Prestasi)	3.68	92.0%	Sangat Baik
7	PKM & Kewirausahaan Mahasiswa	3.76	94.0%	Sangat Baik
	Rata-rata Total	3.63	90.7%	Sangat Baik

Hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan STIFERA berada pada rentang 87%–94%, dengan rata-rata total sebesar 90,7% (kategori sangat baik). Capaian ini mengindikasikan bahwa layanan telah berjalan efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Aspek dengan capaian tertinggi terdapat pada program PKM dan kewirausahaan mahasiswa (94%), yang menunjukkan keberhasilan institusi dalam mendorong inovasi dan kemandirian mahasiswa. Sementara itu, aspek layanan digital memperoleh nilai relatif lebih rendah (87%), yang mengindikasikan masih adanya ruang perbaikan terutama pada stabilitas sistem dan optimalisasi pemanfaatan platform.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa sistem layanan kemahasiswaan telah memenuhi prinsip aksesibilitas, relevansi, dan keberlanjutan, serta didukung oleh mekanisme evaluasi dan tindak lanjut yang berjalan baik dalam kerangka Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Capaian kepuasan $\geq 90\%$ menunjukkan layanan telah melampaui standar minimal mutu internal, namun tetap memerlukan peningkatan berkelanjutan (continuous improvement) terutama pada aspek digitalisasi layanan dan kecepatan respon.



STIFERA
SEKOLAH TINGGI ILMU FARMASI
NUSAPUTERA



LAPORAN MONITORING & EVALUASI (MONEV)

LAYANAN BIDANG KEMAHASISWAAN

SEKOLAH TINGGI ILMU FARMASI NUSAPUTERA SEMARANG



PRODI D-III FARMASI



PRODI S1 FARMASI



TAHUN 2025

"Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi yang **unggul**
dan **beretika** dalam saintek kefarmasian"
di tingkat **global**"