



Unggul dalam Farmasi
**BERDAYA SAING
DAN BERKARAKTER**

PEDOMAN LAYANAN KEMAHASISWAAN

SEKOLAH TINGGI ILMU FARMASI
NUSAPUTERA
(STIFERA)
SEMARANG



ADMINISTRASI



KESEHATAN



KESELAMATAN



ASRAMA



KONSELING



BEASISWA



KESEJAHTERAAN
KEWIRAUSAHAAN



MINAT BAKAT
HARDSKILL &
SOFTSKILL

Melayani dengan Hati
Membangun Mahasiswa Berprestasi

HALAMAN PENGESAHAN
Pedoman Layanan Kemahasiswaan
Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera
(STIFERA) Semarang

Buku Pedoman Kemahasiswaan

Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera (STIFERA) Semarang

telah disusun sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan dan layanan kemahasiswaan, serta sebagai pedoman dalam pembinaan dan pengembangan mahasiswa.

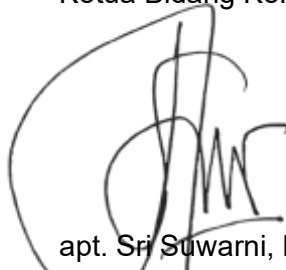
Buku pedoman ini telah ditelaah dan disetujui untuk digunakan sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi kegiatan kemahasiswaan di lingkungan STIFERA Semarang.

Semarang, 20 September 2025

Ketua STIFERA Semarang


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

Ketua Bidang Kemahasiswaan


apt. Sri Suwarni, M. Sc.
NIP 060707084

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	2
DAFTAR ISI	3
KATA PENGANTAR.....	5
BAB I.....	8
PENDAHULUAN	8
A. Latar Belakang	8
B. Tujuan	10
C. Dasar Hukum	10
D. Manfaat.....	11
1. Bagi Mahasiswa	11
2. Bagi Dosen dan Tenaga Kependidikan	12
d. 3. Bagi Pengelola Institusi	12
4. Bagi Mitra dan Masyarakat	12
BAB II.....	13
KEBIJAKAN LAYANAN KEMAHASISWAAN	13
A. Kebijakan.....	13
B. Prinsip Layanan Kemahasiswaan	14
C. Tujuan Penyelenggaraan Layanan Kemahasiswaan	14
F. Hak Mahasiswa.....	15
G. Kewajiban Mahasiswa	15
H. Penjaminan Mutu Layanan	16
E. Kebijakan Perlindungan Mahasiswa	16
F. Kampus Sehat (Healthy Campus)	17
G. Mekanisme Pelaporan dan Penanganan Pengaduan	17
BAB III.....	19
PENYELENGGARAAN LAYANAN KEMAHASISWAAN	19
A. Umum	19
B. Jenis Layanan Kemahasiswaan	19
3.1 Layanan Kesehatan Mahasiswa	19
3.2 Layanan Asrama Mahasiswa	19
3.3 Layanan Konseling Kemahasiswaan.....	20
3.4 Layanan Beasiswa	20
3.8 Layanan Administrasi Mahasiswa, Alumni, dan <i>User</i>	22
C. Prinsip Penyelenggaraan Layanan	22

D. Mekanisme Penyelenggaraan Layanan	22
I. Standar Pelayanan Kemahasiswaan	23
K. Kewajiban Mahasiswa	24
L. Monitoring, Evaluasi, dan Peningkatan Mutu	24
M. Sistem Informasi Layanan Kemahasiswaan	24
N. Kerahasiaan Data Mahasiswa	25
O. Budaya Mutu Layanan Kemahasiswaan	25

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Pedoman Layanan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera (STIFERA) Semarang ini dapat disusun dan ditetapkan sebagai acuan dalam penyelenggaraan layanan kemahasiswaan di lingkungan STIFERA Semarang. Mahasiswa merupakan insan akademik yang memiliki peran strategis sebagai generasi penerus bangsa, agen perubahan (*agent of change*), pengontrol sosial (*social control*), serta calon tenaga profesional di bidang kefarmasian. Oleh karena itu, perguruan tinggi berkewajiban menyediakan layanan kemahasiswaan yang berkualitas, inklusif, responsif, aman, sehat, dan berorientasi pada pengembangan potensi mahasiswa secara menyeluruh, baik dalam aspek akademik maupun nonakademik. Pedoman ini disusun sebagai wujud komitmen STIFERA Semarang dalam memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan mahasiswa sekaligus mendukung pencapaian visi, misi, tujuan, dan sasaran strategis institusi.

Sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan mutu layanan, STIFERA Semarang telah menyusun dan mengembangkan Manual Prosedur (MP), Standar Operasional Prosedur (SOP), serta berbagai dokumen pendukung untuk seluruh jenis layanan kemahasiswaan. Dokumen-dokumen tersebut menjadi acuan bagi seluruh unit kerja dalam memberikan pelayanan yang terstandar, efektif, efisien, transparan, akuntabel, cepat, mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa. Seluruh layanan dilaksanakan berdasarkan prinsip keadilan, pemerataan, keterbukaan, akuntabilitas, dan non-diskriminasi, sehingga setiap mahasiswa memperoleh hak layanan yang sama tanpa membedakan suku, agama, ras, etnis, jenis kelamin, kondisi sosial ekonomi, latar belakang budaya, maupun kondisi fisik atau disabilitas. STIFERA Semarang meyakini bahwa setiap mahasiswa memiliki kesempatan yang setara untuk memperoleh pelayanan, mengembangkan potensi diri, mengikuti kegiatan kemahasiswaan, memperoleh pembinaan, serta meraih prestasi sesuai dengan kemampuan dan minatnya. Selain itu, STIFERA Semarang juga berkomitmen mewujudkan Kampus Sehat (Healthy Campus) sebagai lingkungan belajar yang aman, nyaman, inklusif, bersih, sehat, dan kondusif. Implementasi Kampus Sehat diwujudkan melalui penyediaan layanan kesehatan, layanan konseling, layanan keselamatan mahasiswa, pembinaan kesehatan mental, pengembangan gaya hidup sehat, lingkungan kampus yang bersih dan ramah, penyediaan fasilitas yang mendukung aktivitas mahasiswa, serta berbagai program pengembangan karakter, kesejahteraan, kewirausahaan, dan penguatan organisasi kemahasiswaan. Seluruh upaya tersebut diarahkan untuk menciptakan suasana akademik yang mendukung mahasiswa agar dapat belajar dengan nyaman, berorganisasi secara sehat,

mengembangkan kreativitas dan inovasi, serta meraih prestasi akademik maupun nonakademik di tingkat lokal, nasional, dan internasional.

Pedoman ini menjadi landasan bagi seluruh unit kerja dalam merencanakan, melaksanakan, mengembangkan, memonitor, dan mengevaluasi penyelenggaraan layanan kemahasiswaan secara terpadu. Ruang lingkup pedoman meliputi delapan layanan utama, yaitu Layanan Kesehatan Mahasiswa, Layanan Asrama Mahasiswa, Layanan Konseling Kemahasiswaan, Layanan Beasiswa, Layanan Keselamatan Mahasiswa, Layanan Minat Bakat (Hard Skill dan Soft Skill), Layanan Kesejahteraan dan Kewirausahaan Mahasiswa, serta Layanan Administrasi Mahasiswa, Alumni, dan User. Seluruh layanan tersebut didukung oleh mekanisme monitoring, evaluasi, dan penjaminan mutu secara berkelanjutan melalui implementasi siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), sehingga mutu layanan terus mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. Hal ini sejalan dengan pengelolaan layanan kemahasiswaan yang dilaksanakan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan mutu berkelanjutan.

Penyusunan pedoman ini mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pendidikan tinggi, Standar Nasional Pendidikan Tinggi, Statuta STIFERA Semarang, kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), serta berbagai regulasi internal yang berlaku. Dengan adanya pedoman ini diharapkan seluruh sivitas akademika memiliki pemahaman yang sama mengenai standar, mekanisme, hak, kewajiban, serta tanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan kemahasiswaan sehingga tercipta tata kelola layanan yang profesional, adaptif, berpusat pada mahasiswa, menjunjung tinggi kesetaraan, serta mendukung pencapaian budaya mutu di lingkungan STIFERA Semarang.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada Ketua STIFERA Semarang, Wakil Ketua Bidang Kemahasiswaan, Alumni, dan Kerja Sama, Lembaga Penjaminan Mutu (LPM), Program Studi, dosen, tenaga kependidikan, Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM), Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM), alumni, serta seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan pedoman ini. Sinergi seluruh sivitas akademika menjadi modal penting dalam mewujudkan layanan kemahasiswaan yang unggul, berdaya saing, inklusif, dan berorientasi pada keberhasilan mahasiswa. Kami menyadari bahwa pedoman ini masih memerlukan penyempurnaan seiring dengan perkembangan regulasi, kebutuhan mahasiswa, serta dinamika pendidikan tinggi. Oleh karena itu, kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan pada masa yang akan datang.

Semoga Pedoman Layanan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera (STIFERA) Semarang ini dapat menjadi pedoman dalam penyelenggaraan layanan kemahasiswaan yang profesional, adil, merata, transparan, akuntabel, inklusif, dan bebas diskriminasi, mendukung implementasi Kampus Sehat, memperkuat budaya mutu institusi, meningkatkan kepuasan mahasiswa, mendorong prestasi akademik maupun nonakademik, serta menghasilkan lulusan yang unggul, profesional, berintegritas, adaptif, dan mampu berkontribusi bagi masyarakat, bangsa, dan negara.

Semarang, 20 September 2025
Ketua Bidang Kemahasiswaan
Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mahasiswa merupakan aset strategis perguruan tinggi yang berperan sebagai insan akademik, agen perubahan (*agent of change*), pengontrol sosial (*social control*), dan calon tenaga profesional yang akan memberikan kontribusi bagi pembangunan bangsa. Oleh karena itu, keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tinggi tidak hanya ditentukan oleh mutu proses pembelajaran, tetapi juga oleh kualitas layanan kemahasiswaan yang mampu mendukung pengembangan potensi mahasiswa secara menyeluruh, baik dalam aspek akademik, nonakademik, karakter, kepemimpinan, kewirausahaan, kesehatan, maupun kesejahteraan.

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi menegaskan bahwa perguruan tinggi berkewajiban menyediakan layanan kepada mahasiswa sebagai bagian dari penyelenggaraan pendidikan tinggi yang bermutu. Selain itu, Permendikbudristek Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi mengamanatkan bahwa setiap perguruan tinggi harus mengembangkan sistem penjaminan mutu yang mencakup seluruh aspek penyelenggaraan tridharma, termasuk layanan kemahasiswaan. Oleh karena itu, penyelenggaraan layanan kemahasiswaan harus dilakukan secara terencana, sistematis, terdokumentasi, serta dievaluasi secara berkelanjutan melalui implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera (STIFERA) Semarang berkomitmen untuk mewujudkan layanan kemahasiswaan yang berkualitas, profesional, transparan, akuntabel, responsif, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa. Komitmen tersebut diwujudkan melalui penyelenggaraan layanan yang mengedepankan prinsip **keadilan, pemerataan, keterbukaan, aksesibilitas, dan non-diskriminasi**, sehingga seluruh mahasiswa memperoleh kesempatan dan hak yang sama dalam mengakses layanan tanpa membedakan suku, agama, ras, etnis, jenis kelamin, kondisi sosial ekonomi, latar belakang budaya, maupun kondisi disabilitas. Dengan demikian, setiap mahasiswa memiliki kesempatan yang setara untuk berkembang, berprestasi, dan memperoleh dukungan sesuai dengan kebutuhan serta potensinya.

Sebagai bentuk implementasi komitmen tersebut, STIFERA Semarang telah menyusun **Pedoman Layanan Kemahasiswaan** yang didukung oleh **Manual Prosedur (MP), Standar Operasional Prosedur (SOP), formulir, serta dokumen pendukung lainnya** pada setiap jenis layanan. Dokumen-dokumen tersebut menjadi acuan bagi seluruh unit kerja dalam memberikan pelayanan yang seragam, efektif, efisien, terdokumentasi, dan berorientasi pada peningkatan mutu secara berkelanjutan melalui

siklus **PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan)** dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

Sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas kehidupan mahasiswa di lingkungan kampus, STIFERA Semarang juga mengimplementasikan program **Kampus Sehat (Healthy Campus)**. Program ini bertujuan menciptakan lingkungan belajar yang aman, sehat, nyaman, bersih, ramah, inklusif, dan mendukung kesehatan fisik maupun mental mahasiswa. Implementasi Kampus Sehat diwujudkan melalui penyediaan layanan kesehatan, layanan konseling, layanan keselamatan mahasiswa, pembinaan kesehatan mental, lingkungan kampus yang bersih dan bebas risiko, serta berbagai kegiatan pengembangan karakter, kesejahteraan, kewirausahaan, olahraga, seni, dan organisasi kemahasiswaan. Lingkungan kampus yang sehat diharapkan mampu meningkatkan kualitas pembelajaran, kesejahteraan mahasiswa, produktivitas akademik, serta pencapaian prestasi di tingkat regional, nasional, maupun internasional.

Pedoman ini mengintegrasikan **delapan layanan utama kemahasiswaan**, yaitu:

1. Layanan Kesehatan Mahasiswa;
2. Layanan Asrama Mahasiswa;
3. Layanan Konseling Kemahasiswaan;
4. Layanan Beasiswa;
5. Layanan Keselamatan Mahasiswa;
6. Layanan Minat Bakat, *Hard Skill*, dan *Soft Skill*;
7. Layanan Kesejahteraan dan Kewirausahaan Mahasiswa; dan
8. Layanan Administrasi Mahasiswa, Alumni, dan *User*.

Seluruh layanan tersebut dilaksanakan secara terpadu, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa serta didukung oleh monitoring, evaluasi, survei kepuasan, Audit Mutu Internal (AMI), Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), dan tindak lanjut perbaikan berkelanjutan sebagai bagian dari budaya mutu institusi. Pendekatan ini sejalan dengan pengelolaan layanan kemahasiswaan yang dilaksanakan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan mutu berkelanjutan.

Dengan disusunnya **Pedoman Layanan Kemahasiswaan STIFERA Semarang**, diharapkan seluruh sivitas akademika memiliki acuan yang sama dalam penyelenggaraan layanan kemahasiswaan, sehingga tercipta tata kelola layanan yang profesional, berkualitas, berkeadilan, serta mampu mendukung terwujudnya lulusan STIFERA Semarang yang unggul, berintegritas, adaptif, berjiwa kepemimpinan, memiliki kepedulian sosial, serta siap bersaing di tingkat nasional maupun internasional. Pedoman ini juga menjadi salah satu instrumen penting dalam mendukung pencapaian visi dan misi institusi,

peningkatan kepuasan mahasiswa, implementasi **Good University Governance (GUG)**, serta pemenuhan standar akreditasi pendidikan tinggi.

B. Tujuan

Pedoman Layanan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera (STIFERA) Semarang disusun dengan tujuan untuk:

1. Menjadi pedoman bagi seluruh unit kerja dalam menyelenggarakan layanan kemahasiswaan secara terintegrasi, sistematis, dan berkelanjutan.
2. Menjamin terselenggaranya layanan kemahasiswaan yang berkualitas, profesional, efektif, efisien, transparan, akuntabel, responsif, serta berorientasi pada kepuasan mahasiswa.
3. Menjamin terselenggaranya layanan kemahasiswaan yang **adil, merata, inklusif, dan tanpa diskriminasi**, sehingga seluruh mahasiswa memperoleh hak dan kesempatan yang sama tanpa membedakan suku, agama, ras, etnis, jenis kelamin, kondisi sosial ekonomi, latar belakang budaya, maupun kondisi disabilitas.
4. Mewujudkan tata kelola layanan kemahasiswaan yang sesuai dengan prinsip **Good University Governance (GUG)** dan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).
5. Mendukung implementasi **Kampus Sehat (Healthy Campus)** melalui penyediaan layanan yang aman, sehat, nyaman, inklusif, dan kondusif bagi pengembangan mahasiswa.
6. Mengembangkan potensi mahasiswa dalam bidang akademik maupun nonakademik melalui layanan kesehatan, keselamatan, konseling, beasiswa, minat dan bakat, kewirausahaan, administrasi, serta layanan pendukung lainnya.
7. Menjadi dasar dalam pelaksanaan monitoring, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan mutu layanan kemahasiswaan secara berkelanjutan melalui siklus PPEPP.
8. Mendukung pencapaian visi, misi, tujuan, sasaran strategis, Indikator Kinerja Utama (IKU), serta standar akreditasi Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera.

C. Dasar Hukum

Pedoman Layanan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera (STIFERA) Semarang disusun berdasarkan ketentuan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI).
6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
7. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi yang mengatur mengenai Standar Nasional Pendidikan Tinggi yang masih berlaku.
8. Statuta Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera Semarang.
9. Rencana Strategis (Renstra) Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera Semarang.
10. Kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera Semarang.
11. Standar Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera Semarang.
12. Surat Keputusan Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera tentang Penetapan Pedoman Layanan Kemahasiswaan.
13. Manual Prosedur Layanan Kesehatan.
14. Manual Prosedur Layanan Asrama.
15. Manual Prosedur Layanan Konseling.
16. Manual Prosedur Layanan Beasiswa.
17. Manual Prosedur Layanan Keselamatan.
18. Manual Prosedur Layanan Minat Bakat, Hard Skill, dan Soft Skill.
19. Manual Prosedur Layanan Kesejahteraan dan Kewirausahaan.
20. Manual Prosedur Layanan Administrasi Mahasiswa, Alumni, dan User.

D. Manfaat

Pedoman Layanan Kemahasiswaan ini diharapkan memberikan manfaat bagi seluruh pemangku kepentingan sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

- a. Memperoleh layanan kemahasiswaan yang berkualitas, cepat, tepat, mudah diakses, serta berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.
- b. Memperoleh layanan yang **adil, merata, transparan, dan tanpa diskriminasi**, sehingga setiap mahasiswa memiliki kesempatan yang sama dalam memperoleh pelayanan dan mengembangkan potensinya.
- c. Mendapatkan kepastian mengenai hak, kewajiban, prosedur, dan mekanisme pelayanan kemahasiswaan.

- d. Mendukung pengembangan kompetensi akademik, kepemimpinan, karakter, kewirausahaan, kesehatan, kesejahteraan, serta prestasi mahasiswa.
- e. Meningkatkan kenyamanan belajar melalui implementasi **Kampus Sehat** yang aman, sehat, inklusif, dan kondusif.

2. Bagi Dosen dan Tenaga Kependidikan

- a. Menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan kemahasiswaan yang profesional, konsisten, dan sesuai standar mutu.
- b. Memudahkan koordinasi antarunit dalam penyelenggaraan layanan kemahasiswaan.
- c. Meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan.

d. 3. Bagi Pengelola Institusi

- e. Menjadi dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, monitoring, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan mutu layanan kemahasiswaan.
- f. Mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), Audit Mutu Internal (AMI), serta Rapat Tinjauan Manajemen (RTM).
- g. Mendukung pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU), sasaran strategis, dan akreditasi institusi.
- h. Mewujudkan tata kelola layanan kemahasiswaan yang profesional, transparan, akuntabel, dan berkelanjutan.

4. Bagi Mitra dan Masyarakat

- a. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap mutu layanan kemahasiswaan STIFERA Semarang.
- b. Memperkuat kerja sama dengan dunia usaha, dunia industri, rumah sakit, apotek, organisasi profesi, pemerintah, alumni, dan mitra lainnya dalam mendukung pengembangan mahasiswa.
- c. Menghasilkan lulusan yang unggul, berintegritas, profesional, adaptif, berdaya saing, serta mampu memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat dan dunia kerja.

Dengan adanya Pedoman Layanan Kemahasiswaan ini, STIFERA Semarang diharapkan mampu mewujudkan layanan kemahasiswaan yang **bermutu, adil, merata, transparan, inklusif, bebas diskriminasi, dan berorientasi pada peningkatan kualitas mahasiswa secara berkelanjutan**, sehingga tercipta lingkungan **Kampus Sehat** yang mendukung mahasiswa untuk belajar, berkembang, berorganisasi, berinovasi, dan meraih prestasi sesuai dengan visi dan misi institusi.

BAB II

KEBIJAKAN LAYANAN KEMAHASISWAAN

A. Kebijakan

Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera (STIFERA) Semarang berkomitmen menyelenggarakan layanan kemahasiswaan sebagai bagian integral dari penyelenggaraan pendidikan tinggi yang bermutu. Layanan kemahasiswaan tidak hanya berfungsi sebagai pelayanan administratif, tetapi juga sebagai sarana pembinaan, pengembangan kompetensi, peningkatan kesejahteraan, perlindungan, dan pemberdayaan mahasiswa agar mampu berkembang secara optimal sesuai dengan potensi, minat, bakat, serta tuntutan dunia kerja dan masyarakat. Kebijakan layanan mahasiswa adalah aturan tertulis dari pimpinan kampus yang mengatur program bantuan, pembinaan, dan administrasi untuk mendukung kelancaran kuliah serta pengembangan diri mahasiswa. Aturan ini mencakup standar pelayanan akademik, kesejahteraan, dan fasilitas kampus. Tujuan dan Ruang Lingkup Kelancaran Belajar: Membantu mahasiswa mengurus administrasi dan proses akademik dengan mudah. Pengembangan Diri: Menyediakan wadah untuk kegiatan organisasi, bakat, dan minat. Kesejahteraan: Memberikan layanan bimbingan konseling, kesehatan, serta bantuan keuangan atau beasiswa.

Penyelenggaraan layanan kemahasiswaan dilaksanakan secara terpadu melalui koordinasi antara pimpinan perguruan tinggi, Wakil Ketua Bidang Kemahasiswaan, Program Studi, unit pendukung, dosen pembimbing akademik, organisasi kemahasiswaan, serta mitra eksternal. Seluruh layanan mengacu pada prinsip Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) melalui siklus **Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP)** guna menjamin peningkatan mutu secara berkelanjutan. Layanan kemahasiswaan yang baik harus ada karena berdampak langsung pada kelulusan tepat waktu, prestasi, dan reputasi universitas. Layanan ini bukan sekadar pelengkap administrasi, melainkan pilar penting yang menentukan keberhasilan mahasiswa selama masa kuliah. Mengapa Layanan Kemahasiswaan yang Baik Sangat Penting Mencegah Putus Kuliah: Layanan konseling dan beasiswa membantu mahasiswa mengatasi masalah finansial serta mental yang sering menjadi pemicu utama drop out. Meningkatkan Prestasi: Fasilitas minat bakat dan penalaran mendukung mahasiswa memenangkan kompetisi ilmiah, seni, maupun olahraga. Mempercepat Kelulusan: Birokrasi administrasi akademik yang ringkas membuat mahasiswa bisa fokus menyelesaikan skripsi dan tugas akhir tepat waktu. Kesiapan Kerja: Program pelatihan karier dan magang menjembatani lulusan agar cepat terserap di dunia industri setelah lulus. Naikkan Akreditasi Kampus: Kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa menjadi poin penilaian penting dalam akreditasi institusi oleh pemerintah.

B. Prinsip Layanan Kemahasiswaan

Penyelenggaraan layanan kemahasiswaan di STIFERA Semarang berpedoman pada prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. **Profesional**, yaitu dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang kompeten sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.
2. **Berorientasi pada Mahasiswa (*Student Centered Services*)**, yaitu seluruh layanan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan, pengembangan potensi, dan kesejahteraan mahasiswa.
3. **Adil dan Merata**, yaitu seluruh mahasiswa memperoleh kesempatan dan hak layanan yang sama tanpa diskriminasi.
4. **Non-Diskriminatif**, yaitu layanan diberikan tanpa membedakan suku, agama, ras, etnis, jenis kelamin, kondisi sosial ekonomi, budaya, maupun kondisi disabilitas.
5. **Transparan**, yaitu seluruh persyaratan, mekanisme, biaya (apabila ada), dan waktu pelayanan diinformasikan secara terbuka.
6. **Akuntabel**, yaitu seluruh proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan yang berlaku.
7. **Efektif dan Efisien**, yaitu pelayanan diberikan secara cepat, tepat, mudah, dan sesuai standar pelayanan.
8. **Inklusif**, yaitu layanan dapat diakses oleh seluruh mahasiswa sesuai kebutuhan masing-masing.
9. **Berorientasi pada Mutu**, yaitu seluruh layanan dilaksanakan berdasarkan standar mutu dan dievaluasi secara berkala.
10. **Berkelanjutan**, yaitu dilakukan perbaikan terus-menerus (*Continuous Quality Improvement*) melalui implementasi PPEPP.

C. Tujuan Penyelenggaraan Layanan Kemahasiswaan

Penyelenggaraan layanan kemahasiswaan bertujuan untuk:

1. meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa;
2. mendukung keberhasilan proses pendidikan;
3. mengembangkan kompetensi akademik dan nonakademik mahasiswa;
4. meningkatkan prestasi mahasiswa;
5. meningkatkan kesejahteraan mahasiswa;
6. menciptakan lingkungan kampus yang sehat, aman, nyaman, dan inklusif;
7. mendukung pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU), Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), serta akreditasi institusi.

D. Sasaran Layanan

Layanan kemahasiswaan ditujukan kepada:

1. seluruh mahasiswa aktif STIFERA Semarang;
2. calon mahasiswa pada layanan tertentu;
3. alumni;
4. pengguna lulusan (*user*);
5. organisasi kemahasiswaan;
6. unit kerja yang terkait dengan penyelenggaraan layanan.

E. Ruang Lingkup Layanan

Pedoman ini mengatur penyelenggaraan delapan layanan kemahasiswaan yang terdiri atas:

1. Layanan Kesehatan Mahasiswa;
2. Layanan Asrama Mahasiswa;
3. Layanan Konseling Kemahasiswaan;
4. Layanan Beasiswa;
5. Layanan Keselamatan Mahasiswa;
6. Layanan Minat Bakat, *Hard Skill*, dan *Soft Skill*;
7. Layanan Kesejahteraan dan Kewirausahaan Mahasiswa;
8. Layanan Administrasi Mahasiswa, Alumni, dan *User*.

F. Hak Mahasiswa

Setiap mahasiswa berhak:

1. memperoleh pelayanan yang berkualitas;
2. memperoleh pelayanan secara adil dan tanpa diskriminasi;
3. memperoleh informasi yang benar mengenai seluruh layanan;
4. memperoleh perlindungan atas data pribadi;
5. menyampaikan aspirasi, kritik, dan pengaduan;
6. memperoleh kesempatan mengikuti seluruh program pengembangan mahasiswa sesuai ketentuan.

G. Kewajiban Mahasiswa

Mahasiswa berkewajiban:

1. mematuhi seluruh ketentuan yang berlaku;
2. menjaga nama baik STIFERA Semarang;
3. menggunakan layanan secara bertanggung jawab;

4. menjaga sarana dan prasarana;
5. menghormati hak mahasiswa lain;
6. memberikan data dan informasi yang benar dalam setiap pengajuan layanan.

H. Penjaminan Mutu Layanan

Untuk menjamin mutu layanan, STIFERA Semarang melaksanakan:

1. Standar Kemahasiswaan;
2. Pedoman Layanan Kemahasiswaan;
3. Delapan Manual Prosedur Layanan Kemahasiswaan;
4. Standar Operasional Prosedur (SOP);
5. Monitoring dan Evaluasi (Monev);
6. Survei Kepuasan Mahasiswa;
7. Audit Mutu Internal (AMI);
8. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM);
9. Root Cause Analysis (RCA);
10. Siklus PPEPP sebagai mekanisme peningkatan mutu berkelanjutan.

E. Kebijakan Perlindungan Mahasiswa

STIFERA Semarang berkomitmen memberikan perlindungan kepada seluruh mahasiswa selama mengikuti kegiatan akademik maupun nonakademik. Perlindungan tersebut meliputi perlindungan terhadap keselamatan, kesehatan, keamanan, hak-hak mahasiswa, serta perlindungan dari berbagai bentuk diskriminasi, kekerasan, perundungan (*bullying*), pelecehan, maupun tindakan lain yang dapat mengganggu proses pembelajaran.

Kebijakan perlindungan mahasiswa dilaksanakan berdasarkan prinsip:

1. keselamatan sebagai prioritas utama;
2. penghormatan terhadap hak asasi manusia;
3. keadilan dan kesetaraan;
4. transparansi dan akuntabilitas;
5. kerahasiaan informasi;
6. pelayanan yang cepat dan responsif;
7. pencegahan risiko secara berkelanjutan.

STIFERA Semarang menjamin bahwa seluruh mahasiswa memperoleh pelayanan yang **adil, merata, transparan, dan tanpa diskriminasi**, tanpa membedakan:

1. suku;
2. agama;

3. ras;
4. etnis;
5. jenis kelamin;
6. usia;
7. kondisi sosial ekonomi;
8. latar belakang budaya;
9. kondisi fisik maupun disabilitas;
10. pandangan atau karakteristik pribadi lainnya yang dilindungi oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

Seluruh civitas akademika berkewajiban menciptakan lingkungan kampus yang aman, sehat, inklusif, nyaman, dan saling menghormati.

F. Kampus Sehat (Healthy Campus)

Sebagai bagian dari peningkatan kualitas layanan kemahasiswaan, STIFERA Semarang mengimplementasikan **Program Kampus Sehat (Healthy Campus)** untuk mewujudkan lingkungan pendidikan yang mendukung kesehatan fisik, mental, sosial, dan kesejahteraan mahasiswa.

Pelaksanaan Kampus Sehat meliputi:

1. penyediaan layanan kesehatan mahasiswa;
2. penyediaan layanan konseling;
3. promosi Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS);
4. pembinaan kesehatan mental;
5. lingkungan kampus yang bersih, aman, dan nyaman;
6. pengendalian faktor risiko keselamatan;
7. kegiatan olahraga, seni, dan pengembangan minat bakat;
8. penyediaan fasilitas yang ramah bagi seluruh mahasiswa.

Program Kampus Sehat dilaksanakan secara berkelanjutan melalui monitoring, evaluasi, dan peningkatan mutu sebagai bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Hal ini sejalan dengan kebijakan kampus sehat dan mekanisme evaluasi yang tercantum dalam Panduan Keselamatan Mahasiswa STIFERA.

G. Mekanisme Pelaporan dan Penanganan Pengaduan

Setiap mahasiswa berhak menyampaikan pengaduan apabila mengalami atau mengetahui adanya permasalahan yang berkaitan dengan layanan kemahasiswaan maupun keselamatan di lingkungan kampus.

Pengaduan dapat disampaikan melalui:

1. Dosen Pembimbing Akademik;
2. Program Studi;
3. Wakil Ketua Bidang Kemahasiswaan;
4. Biro Kemahasiswaan;
5. media pengaduan resmi yang disediakan institusi.

Setiap laporan akan:

1. diterima dan dicatat;
2. diverifikasi;
3. ditindaklanjuti sesuai tingkat urgensi;
4. diselesaikan oleh unit yang berwenang;
5. didokumentasikan sebagai bagian dari pengendalian mutu.

Institusi menjamin **kerahasiaan identitas pelapor**, memberikan perlindungan terhadap pelapor dari tindakan balasan atau intimidasi, serta menyediakan pendampingan yang diperlukan sesuai dengan jenis permasalahan. Mekanisme ini selaras dengan Panduan Keselamatan Mahasiswa yang mengatur pelaporan, penanganan kasus, serta perlindungan pelapor.

H. Pengelolaan Risiko Layanan Kemahasiswaan

Untuk menjamin mutu layanan, STIFERA Semarang menerapkan pengelolaan risiko melalui:

1. identifikasi potensi risiko pada setiap layanan;
2. analisis tingkat risiko;
3. penetapan tindakan pencegahan;
4. penyusunan rencana mitigasi;
5. pelaporan kejadian;
6. dokumentasi insiden;
7. monitoring dan evaluasi;
8. tindak lanjut perbaikan berkelanjutan melalui siklus PPEPP.

Pengelolaan risiko bertujuan meminimalkan kejadian yang dapat mengganggu keselamatan mahasiswa maupun mutu layanan serta mendukung budaya keselamatan di lingkungan kampus. Pendekatan ini juga sejalan dengan mekanisme pengendalian risiko yang diterapkan STIFERA.

BAB III

PENYELENGGARAAN LAYANAN KEMAHASISWAAN

A. Umum

Layanan kemahasiswaan di Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera (STIFERA) Semarang merupakan serangkaian kegiatan yang dirancang untuk mendukung keberhasilan mahasiswa dalam menyelesaikan pendidikan, mengembangkan kompetensi akademik dan nonakademik, meningkatkan kesejahteraan, serta membentuk karakter, kepemimpinan, jiwa kewirausahaan, dan profesionalisme. Penyelenggaraan layanan dilaksanakan secara terintegrasi oleh Wakil Ketua Bidang Kemahasiswaan, Alumni, dan Kerja Sama bersama unit terkait sesuai dengan prinsip pelayanan yang profesional, adil, transparan, akuntabel, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

Seluruh layanan kemahasiswaan dilaksanakan berdasarkan Standar Kemahasiswaan, Pedoman Layanan Kemahasiswaan, Manual Prosedur, Standar Operasional Prosedur (SOP), serta siklus Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

B. Jenis Layanan Kemahasiswaan

STIFERA Semarang menyelenggarakan **delapan layanan utama kemahasiswaan** sebagai berikut.

3.1 Layanan Kesehatan Mahasiswa

Layanan kesehatan diselenggarakan untuk meningkatkan derajat kesehatan fisik, mental, dan sosial mahasiswa sehingga mampu mengikuti proses pembelajaran secara optimal.

Ruang lingkup layanan meliputi:

1. pelayanan promotif;
2. pelayanan preventif;
3. pelayanan kuratif sederhana;
4. rujukan pelayanan kesehatan;
5. edukasi perilaku hidup bersih dan sehat;
6. pembinaan kesehatan mental;
7. kegiatan Kampus Sehat (*Healthy Campus*).

Pelaksanaan layanan mengacu pada **Manual Prosedur Layanan Kesehatan Mahasiswa**

3.2 Layanan Asrama Mahasiswa

Layanan asrama bertujuan menyediakan tempat tinggal yang aman, nyaman, sehat, tertib, serta mendukung pembentukan karakter mahasiswa.

Ruang lingkup meliputi:

1. penerimaan penghuni;
2. administrasi asrama;

3. pembinaan penghuni;
4. keamanan;
5. ketertiban;
6. monitoring fasilitas.

Pelaksanaan layanan mengacu pada **Manual Prosedur Layanan Asrama Mahasiswa**

3.3 Layanan Konseling Kemahasiswaan

Layanan konseling bertujuan membantu mahasiswa mengatasi permasalahan akademik maupun nonakademik sehingga mampu berkembang secara optimal.

Layanan meliputi:

1. konseling akademik;
2. konseling pribadi;
3. konseling sosial;
4. konseling karier;
5. konseling psikologis;
6. pendampingan mahasiswa.

Pelaksanaan layanan mengacu pada **Manual Prosedur Layanan Konseling**

3.4 Layanan Beasiswa

Layanan beasiswa bertujuan memberikan kesempatan kepada mahasiswa memperoleh bantuan biaya pendidikan berdasarkan prestasi, kondisi ekonomi, maupun program pemerintah dan mitra.

Ruang lingkup meliputi:

1. sosialisasi beasiswa;
2. pendaftaran;
3. seleksi;
4. penetapan penerima;
5. monitoring penerima;
6. evaluasi pelaksanaan.
7. Pelaksanaan layanan mengacu pada **Manual Prosedur Layanan Beasiswa**

3.5 Layanan Keselamatan Mahasiswa

1. Layanan keselamatan bertujuan menciptakan lingkungan kampus yang aman serta meminimalkan risiko kecelakaan dan keadaan darurat.
2. Ruang lingkup meliputi:
3. keselamatan dan kesehatan kerja (K3);

4. tanggap darurat;
5. jalur evakuasi;
6. P3K;
7. APAR;
8. manajemen risiko kegiatan mahasiswa.

Pelaksanaan layanan mengacu pada **Manual Prosedur Layanan Keselamatan Mahasiswa**

3.6 Layanan Minat Bakat, *Hard Skill*, dan *Soft Skill*

Layanan ini bertujuan mengembangkan potensi mahasiswa melalui kegiatan organisasi, kompetisi, kepemimpinan, olahraga, seni, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan berbagai kegiatan pengembangan kompetensi.

Ruang lingkup meliputi:

1. organisasi mahasiswa;
2. Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM);
3. kompetisi mahasiswa;
4. pelatihan;
5. sertifikasi;
6. kepemimpinan;
7. komunikasi;
8. kreativitas dan inovasi.

Pelaksanaan layanan mengacu pada **Manual Prosedur Layanan Minat Bakat, *Hard Skill*, dan *Soft Skill***

3.7 Layanan Kesejahteraan dan Kewirausahaan Mahasiswa

Layanan ini bertujuan meningkatkan kesejahteraan mahasiswa sekaligus menumbuhkan jiwa kewirausahaan.

Ruang lingkup meliputi:

1. bantuan kesejahteraan;
2. bantuan sosial;
3. pengembangan usaha mahasiswa;
4. inkubasi bisnis;
5. pelatihan kewirausahaan;
6. pendampingan usaha;
7. pameran produk mahasiswa.

Pelaksanaan layanan mengacu pada **Manual Prosedur Layanan Kesejahteraan dan Kewirausahaan Mahasiswa**

3.8 Layanan Administrasi Mahasiswa, Alumni, dan User

Layanan administrasi bertujuan memberikan pelayanan administrasi secara cepat, tepat, mudah, dan akuntabel kepada mahasiswa, alumni, dan pengguna lulusan.

Ruang lingkup meliputi:

1. surat-menyurat;
2. legalisasi;
3. pelayanan alumni;
4. tracer study;
5. survei kepuasan pengguna lulusan (*user satisfaction*);
6. administrasi kemahasiswaan lainnya.

Pelaksanaan layanan mengacu pada **Manual Prosedur Layanan Administrasi Mahasiswa, Alumni, dan User**

C. Prinsip Penyelenggaraan Layanan

Seluruh layanan kemahasiswaan di STIFERA Semarang dilaksanakan berdasarkan prinsip:

1. profesional;
2. berorientasi pada mahasiswa (*student centered services*);
3. adil dan merata;
4. transparan;
5. akuntabel;
6. efektif dan efisien;
7. cepat, tepat, dan mudah diakses;
8. inklusif dan tanpa diskriminasi berdasarkan suku, agama, ras, etnis, jenis kelamin, kondisi sosial ekonomi, maupun disabilitas;
9. menjunjung tinggi kerahasiaan data pribadi mahasiswa;
10. berorientasi pada peningkatan mutu berkelanjutan melalui implementasi SPMI.

D. Mekanisme Penyelenggaraan Layanan

Penyelenggaraan seluruh layanan kemahasiswaan dilaksanakan melalui tahapan:

1. Pengajuan permohonan layanan oleh mahasiswa.
2. Verifikasi persyaratan administrasi oleh unit pengelola.
3. Pelaksanaan pelayanan sesuai Manual Prosedur dan SOP.

4. Dokumentasi dan pencatatan hasil layanan.
5. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.
6. Survei kepuasan mahasiswa.
7. Tindak lanjut hasil evaluasi melalui siklus **PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan)** sebagai bagian dari Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

I. Standar Pelayanan Kemahasiswaan

Dalam penyelenggaraan layanan kemahasiswaan, STIFERA Semarang menetapkan standar pelayanan yang meliputi:

1. **Standar Waktu Pelayanan**, yaitu setiap layanan diselesaikan sesuai standar waktu yang ditetapkan dalam Manual Prosedur dan Standar Operasional Prosedur (SOP).
2. **Standar Persyaratan Pelayanan**, yaitu setiap layanan memiliki persyaratan administrasi yang jelas, sederhana, dan mudah dipenuhi.
3. **Standar Mekanisme Pelayanan**, yaitu seluruh proses pelayanan dilakukan sesuai Manual Prosedur (MP) dan SOP yang berlaku.
4. **Standar Kompetensi Pelaksana**, yaitu layanan diberikan oleh tenaga yang memiliki kompetensi sesuai tugas dan kewenangannya.
5. **Standar Sarana dan Prasarana**, yaitu institusi menyediakan fasilitas yang mendukung kenyamanan, keamanan, kesehatan, serta aksesibilitas layanan.
6. **Standar Kepuasan Mahasiswa**, yaitu kualitas layanan diukur secara berkala melalui Survei Kepuasan Mahasiswa sebagai dasar peningkatan mutu.

J. Hak Mahasiswa dalam Memperoleh Layanan

Setiap mahasiswa berhak:

1. memperoleh pelayanan yang profesional;
2. memperoleh informasi layanan secara lengkap;
3. memperoleh pelayanan yang cepat dan tepat;
4. memperoleh pelayanan secara **adil, merata, transparan, dan tanpa diskriminasi**;
5. memperoleh perlindungan terhadap data pribadi;
6. memperoleh pendampingan apabila menghadapi permasalahan akademik maupun nonakademik;
7. memperoleh kesempatan yang sama dalam mengikuti seluruh program kemahasiswaan;
8. menyampaikan saran, kritik, maupun pengaduan terhadap pelayanan yang diterima.

K. Kewajiban Mahasiswa

Mahasiswa berkewajiban:

1. mematuhi seluruh ketentuan akademik dan kemahasiswaan;
2. menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan kampus;
3. menjaga sarana dan prasarana;
4. melengkapi seluruh persyaratan administrasi layanan;
5. memberikan data yang benar;
6. mematuhi kode etik mahasiswa;
7. menjaga nama baik STIFERA Semarang.

L. Monitoring, Evaluasi, dan Peningkatan Mutu

Untuk menjamin keberlangsungan mutu layanan kemahasiswaan, STIFERA Semarang melaksanakan:

1. Monitoring pelaksanaan layanan.
2. Evaluasi berkala terhadap efektivitas layanan.
3. Survei kepuasan mahasiswa.
4. Audit Mutu Internal (AMI).
5. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM).
6. Root Cause Analysis (RCA) apabila ditemukan ketidaksesuaian.
7. Penyusunan rencana tindak lanjut.
8. Peningkatan mutu melalui siklus **PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan)**.

M. Sistem Informasi Layanan Kemahasiswaan

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, STIFERA Semarang mengembangkan layanan berbasis teknologi informasi melalui:

1. Website resmi STIFERA.
2. Sistem Informasi Akademik.
3. Media sosial resmi.
4. Surat elektronik (e-mail) institusi.
5. Layanan WhatsApp resmi.
6. Google Form atau aplikasi survei.
7. Sistem administrasi digital sesuai kebutuhan layanan.

Pemanfaatan sistem informasi bertujuan meningkatkan kemudahan akses layanan, mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi, serta mendukung dokumentasi dan pengendalian mutu layanan.

N. Kerahasiaan Data Mahasiswa

STIFERA Semarang menjamin bahwa seluruh data mahasiswa yang digunakan dalam penyelenggaraan layanan kemahasiswaan dikelola secara aman, bertanggung jawab, dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik serta administrasi institusi sesuai ketentuan yang berlaku.

Setiap petugas layanan wajib menjaga kerahasiaan informasi pribadi mahasiswa dan dilarang menyebarluaskan data tanpa persetujuan atau dasar kewenangan yang sah.

O. Budaya Mutu Layanan Kemahasiswaan

Penyelenggaraan layanan kemahasiswaan merupakan bagian dari budaya mutu STIFERA Semarang yang berlandaskan pada:

1. profesionalisme;
2. integritas;
3. pelayanan prima (*service excellence*);
4. keselamatan mahasiswa;
5. Kampus Sehat (*Healthy Campus*);
6. kepuasan mahasiswa;
7. inovasi berkelanjutan;
8. tata kelola perguruan tinggi yang baik (*Good University Governance*);
9. peningkatan mutu berkelanjutan (*Continuous Quality Improvement*).

Seluruh unit kerja, dosen, tenaga kependidikan, organisasi kemahasiswaan, serta mahasiswa diharapkan berperan aktif dalam menciptakan budaya pelayanan yang berkualitas, inklusif, responsif, dan berorientasi pada pengembangan mahasiswa.

BAB IV

PROSEDUR TEKNIS PELAKSANAAN LAYANAN KEMAHASISWAAN

A. Ketentuan Umum

Pelaksanaan layanan kemahasiswaan di Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera (STIFERA) Semarang dilaksanakan secara terencana, sistematis, efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan mahasiswa. Seluruh layanan mengacu pada Pedoman Layanan Kemahasiswaan, Standar Kemahasiswaan, Manual Prosedur (MP), Standar Operasional Prosedur (SOP), dan kebijakan institusi yang berlaku.

Dalam pelaksanaannya, setiap layanan menerapkan prinsip:

1. berpusat pada mahasiswa (*student centered services*);
2. adil dan merata;
3. transparan;
4. profesional;
5. inklusif;
6. cepat, tepat, dan mudah diakses;
7. menjamin kerahasiaan data mahasiswa;
8. bebas diskriminasi berdasarkan suku, agama, ras, etnis, jenis kelamin, kondisi sosial ekonomi, maupun disabilitas.

Seluruh proses pelayanan didokumentasikan sebagai bagian dari Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan menjadi bahan monitoring, evaluasi, serta peningkatan mutu berkelanjutan.

B. Prosedur Teknis Pelaksanaan Layanan

4.1 Layanan Kesehatan Mahasiswa

Layanan kesehatan bertujuan memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif sederhana, edukatif, serta rujukan kesehatan kepada mahasiswa.

Tahapan pelayanan meliputi:

1. Mahasiswa mengajukan permohonan layanan kesehatan.
2. Petugas melakukan verifikasi identitas dan kebutuhan layanan.
3. Dilakukan pemeriksaan atau konsultasi kesehatan.
4. Apabila diperlukan, mahasiswa dirujuk ke fasilitas pelayanan kesehatan.
5. Seluruh pelayanan didokumentasikan.
6. Monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala.

Acuan Dokumen:

Manual Prosedur Layanan Kesehatan Mahasiswa

4.2 Layanan Asrama Mahasiswa

Tahapan pelayanan meliputi:

1. Pengajuan permohonan tinggal di asrama.
2. Verifikasi persyaratan.
3. Penetapan penghuni.
4. Penempatan kamar.
5. Pembinaan penghuni.
6. Monitoring dan evaluasi.

Acuan Dokumen:

Manual Prosedur Layanan Asrama Mahasiswa

4.3 Layanan Konseling Kemahasiswaan

Tahapan pelayanan meliputi:

1. Pengajuan konseling oleh mahasiswa.
2. Penjadwalan konseling.
3. Pelaksanaan konseling.
4. Pendampingan apabila diperlukan.
5. Dokumentasi hasil konseling.
6. Monitoring perkembangan mahasiswa.

Pelaksanaan layanan menjamin **kerahasiaan identitas mahasiswa**.

Acuan Dokumen:

Manual Prosedur Layanan Konseling Kemahasiswaan

4.4 Layanan Beasiswa

Tahapan pelayanan meliputi:

1. Sosialisasi program beasiswa.
2. Pendaftaran.
3. Verifikasi berkas.
4. Seleksi.
5. Penetapan penerima.
6. Monitoring penerima beasiswa.
7. Evaluasi program.

Seleksi dilaksanakan secara **objektif, transparan, adil, dan akuntabel**.

Acuan Dokumen:

Manual Prosedur Layanan Beasiswa

4.5 Layanan Keselamatan Mahasiswa

Tahapan pelayanan meliputi:

1. Identifikasi potensi risiko.
2. Edukasi keselamatan mahasiswa.
3. Pelaksanaan kegiatan sesuai standar K3.
4. Pelaporan apabila terjadi insiden.
5. Penanganan dan pendampingan.
6. Dokumentasi.
7. Monitoring dan evaluasi.

Pelaksanaan layanan mengacu pada kebijakan **Kampus Sehat**, budaya keselamatan, serta mekanisme perlindungan mahasiswa. Hal ini mencakup identifikasi risiko, mitigasi, pencatatan insiden, pelaporan, serta monitoring dan evaluasi sebagai bagian dari peningkatan mutu berkelanjutan.

Acuan Dokumen:

Manual Prosedur Layanan Keselamatan Mahasiswa

4.6 Layanan Minat Bakat, Hard Skill, dan Soft Skill

Tahapan pelayanan meliputi:

1. Perencanaan program.
2. Pendaftaran peserta.
3. Pelaksanaan kegiatan.
4. Pembinaan.
5. Evaluasi hasil kegiatan.
6. Dokumentasi prestasi mahasiswa.

Acuan Dokumen:

Manual Prosedur Layanan Minat Bakat, Hard Skill, dan Soft Skill

4.7 Layanan Kesejahteraan dan Kewirausahaan Mahasiswa

Tahapan pelayanan meliputi:

1. Pendataan kebutuhan mahasiswa.
2. Pengajuan program.
3. Verifikasi.
4. Pelaksanaan pembinaan.

5. Pendampingan usaha mahasiswa.
6. Monitoring dan evaluasi.

Acuan Dokumen:

Manual Prosedur Layanan Kesejahteraan dan Kewirausahaan Mahasiswa

4.8 Layanan Administrasi Mahasiswa, Alumni, dan User

Tahapan pelayanan meliputi:

1. Pengajuan permohonan administrasi.
2. Verifikasi persyaratan.
3. Pemrosesan administrasi.
4. Penerbitan dokumen.
5. Penyerahan hasil layanan.
6. Dokumentasi pelayanan.
7. Survei kepuasan pengguna layanan.

Acuan Dokumen:

Manual Prosedur Layanan Administrasi Mahasiswa, Alumni, dan User

Nomor Dokumen: SPMI-STIFERA/MP/07/09.

C. Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Layanan

Monitoring dan evaluasi terhadap seluruh layanan kemahasiswaan dilakukan secara berkala oleh Wakil Ketua Bidang Kemahasiswaan, Alumni, dan Kerja Sama bersama Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) melalui:

1. monitoring pelaksanaan layanan;
2. survei kepuasan mahasiswa;
3. evaluasi kinerja layanan;
4. Audit Mutu Internal (AMI);
5. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM);
6. tindak lanjut hasil evaluasi melalui siklus PPEPP.

Hasil monitoring dan evaluasi digunakan sebagai dasar penyempurnaan kebijakan, prosedur, sarana prasarana, dan kualitas pelayanan sehingga layanan kemahasiswaan di STIFERA Semarang senantiasa meningkat dan memenuhi kebutuhan mahasiswa.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pedoman Layanan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera (STIFERA) Semarang merupakan acuan dalam penyelenggaraan layanan kemahasiswaan yang berkualitas, profesional, transparan, akuntabel, efektif, efisien, inklusif, serta berorientasi pada kepuasan mahasiswa. Pedoman ini menjadi landasan bagi seluruh unit kerja dalam memberikan pelayanan yang terintegrasi guna mendukung keberhasilan proses pendidikan, pengembangan potensi mahasiswa, peningkatan prestasi, kesejahteraan, keselamatan, kesehatan, serta pembentukan karakter mahasiswa.

Pedoman ini didukung oleh **delapan Manual Prosedur Layanan Kemahasiswaan** yang mengatur pelaksanaan teknis setiap jenis layanan, sehingga seluruh proses pelayanan dapat dilaksanakan secara seragam, terdokumentasi, dan memenuhi standar mutu yang ditetapkan dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).

Melalui implementasi pedoman ini diharapkan terwujud budaya pelayanan prima (*service excellence*) yang berlandaskan prinsip **adil, merata, transparan, profesional, responsif, dan tanpa diskriminasi**, sehingga seluruh mahasiswa memperoleh hak pelayanan yang sama tanpa membedakan suku, agama, ras, etnis, jenis kelamin, kondisi sosial ekonomi, latar belakang budaya, maupun kondisi disabilitas.

B. Monitoring, Evaluasi, dan Tindak Lanjut

Pelaksanaan Pedoman Layanan Kemahasiswaan dievaluasi secara berkala untuk memastikan kesesuaian antara standar yang telah ditetapkan dengan implementasi di lapangan.

Monitoring dan evaluasi dilaksanakan melalui:

1. Monitoring pelaksanaan layanan oleh unit pengelola.
2. Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.
3. Audit Mutu Internal (AMI).
4. Evaluasi capaian Standar Kemahasiswaan.
5. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM).
6. Root Cause Analysis (RCA) apabila ditemukan ketidaksesuaian.
7. Penyusunan dan pelaksanaan rencana tindak lanjut (RTL).
8. Peningkatan mutu secara berkelanjutan melalui siklus **PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan)**.

Hasil monitoring dan evaluasi menjadi dasar dalam penyempurnaan kebijakan, Manual Prosedur, Standar Operasional Prosedur (SOP), serta peningkatan kualitas layanan kemahasiswaan di STIFERA Semarang.

C. Ketentuan Penutup

1. Pedoman Layanan Kemahasiswaan ini menjadi acuan bagi seluruh pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, unit kerja, organisasi kemahasiswaan, serta pihak lain yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan kemahasiswaan di lingkungan STIFERA Semarang.
2. Seluruh pelaksanaan layanan kemahasiswaan wajib mengacu pada Pedoman Layanan Kemahasiswaan, Standar Kemahasiswaan, Standar Operasional Prosedur (SOP), serta **delapan Manual Prosedur Layanan Kemahasiswaan** yang telah ditetapkan.
3. Apabila terdapat perubahan kebijakan nasional, peraturan perundang-undangan, kebutuhan institusi, hasil monitoring dan evaluasi, hasil Audit Mutu Internal (AMI), maupun hasil Rapat Tinjauan Manajemen (RTM), maka pedoman ini dapat dilakukan peninjauan dan revisi sesuai dengan mekanisme pengendalian dokumen STIFERA Semarang.
4. Hal-hal yang belum diatur dalam pedoman ini akan diatur lebih lanjut melalui Standar Operasional Prosedur (SOP), Instruksi Kerja, Surat Keputusan Ketua STIFERA, atau ketentuan lain yang berlaku di lingkungan STIFERA Semarang.
5. Pedoman Layanan Kemahasiswaan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera (STIFERA) Semarang.

Dengan ditetapkannya **Pedoman Layanan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera (STIFERA) Semarang**, diharapkan seluruh sivitas akademika memiliki komitmen yang sama dalam mewujudkan layanan kemahasiswaan yang **bermutu, profesional, adil, transparan, inklusif, aman, dan berkelanjutan**. Pedoman ini menjadi landasan dalam mendukung terwujudnya **Kampus Sehat (Healthy Campus)**, budaya mutu, serta **Good University Governance (GUG)**, sehingga mampu menghasilkan lulusan yang unggul, berintegritas, berdaya saing, dan siap memberikan kontribusi bagi masyarakat, dunia kerja, dan pembangunan bangsa.



PEDOMAN LAYANAN KEMAHASISWAAN

SEKOLAH TINGGI ILMU FARMASI NUSAPUTERA (STIFERA) SEMARANG

Melayani dengan Hati • Membangun Mahasiswa Berprestasi



KESEHATAN



ASRAMA



KONSELING



BEASISWA



KESELAMATAN



KESEJAHTERAAN
KEWIRAUSAHAAN



ADMINISTRASI
MAHASISWA, ALUMNI,
DAN USER



MINAT BAKAT
HARDSKILL &
SOFTSKILL



“ Unggul dalam Farmasi
Berdaya Saing
dan Berkarakter ”