



**INSTITUT KESEHATAN  
DELI HUSADA  
DELI TUA**

**HASIL EVALUASI MONEV, UMPAN  
BALIK, DAN TINDAK LANJUT LAYANAN  
KEMAHASISWAAN**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**

**PERIODE GENAP 2023-2024**



**INSTITUT KESEHATAN DELI HUSADA DELI TUA**

Jl. Besar No. 77 Deli Tua

Kab. Deli Serdang Sumatera Utara 20355

Telp.: (061) 7030082 – 7030083

## **KATA PENGANTAR**

Seiring kemajuan teknologi dan kebebasan informasi memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam mengakses segala informasi. Kebebasan tersebut termasuk dalam hal pelayanan dari institusi pendidikan tinggi. Keterbukaan informasi yang didapatkan oleh mahasiswa ini menjadi bahan tolak ukur dalam menuntut adanya peningkatan perbaikan pelayanan dan kesamaan pelayanan antar institusi pendidikan tinggi.

Unit penyelenggara pendidikan tinggi dalam hal ini yang bertanggung jawab untuk dapat memenuhi keinginan dan tuntutan mahasiswa akan perbaikan layanan dari pendidikan tinggi.

Fakultas Kedokteran sebagai bagian dari Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua yang merupakan institusi pendidikan tinggi swasta telah menyelenggarakan pendidikan tinggi. Terselenggaranya pendidikan tinggi yang baik membutuhkan adanya perbaikan dan peningkatan layanan. Hal ini guna mempertahankan dan meningkatkan eksistensi institusi dalam ketatnya dunia persaingan layanan.

Pelayanan yang maksimal dan mudah diakses dapat meningkatkan kepuasan pengguna yaitu mahasiswa. Tingkat kepuasan mahasiswa yang dipenuhi baik dalam hal-hal pelayanan pendidikan, kenyamanan, jaringan alumni, akses infrastruktur dan arahan pasca pendidikan merupakan hal yang perlu untuk diperhatikan. Perkembangan dan pertumbuhan pendidikan tinggi lainnya tidak bisa dianggap hal biasa dan enteng. Oleh sebab itu maka adanya evaluasi dan monitoring fungsi pelayanan terhadap pengguna perlu untuk dilakukan.

Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa. Adanya pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa yang dilakukan melalui survei kepuasan menjadi tolak ukur dalam melakukan perbaikan dan peningkatan layanan kemahasiswaan. Sehingga dalam melakukan pengukuran tersebut maka diperlukan suatu pedoman pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.

Adanya hasil survei kepuasan mahasiswa akan memberikan dampak terhadap institusi pendidikan tinggi. Dampak yang mungkin didapatkan oleh perguruan tinggi adalah baik berupa eksistensi, peningkatan pelayanan dan mutu

serta kuantitas baik dari fasilitas sarana prasana maupun layanan mahasiswa.

Ditetapkan di : Deli Tua

Pada Tanggal : Agustus 2024

Dekan Fakultas Kedokteran

**Dr. Saiful Batubara, M.Pd., M.K.M**

**NIDN. 124086901**

## DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>i</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>iii</b>
<b>Visi dan Misi Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua</b> .....	<b>1</b>
<b>Visi dan Misi Fakultas Kedokteran</b> .....	<b>1</b>
<b>Bab I Pendahuluan</b> .....	<b>3</b>
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Tujuan .....	3
1.3 Sasaran .....	3
1.4 Ruang Lingkup .....	4
<b>Bab II Metodologi Evaluasi</b> .....	<b>5</b>
2.1 Pelaksanaan .....	5
2.2 Teknik Monitoring dan Evaluasi Mutu Layanan.....	5
2.3 Hasil Monitoring dan Evaluasi .....	5
<b>Bab III Standar Operasional Prosedur</b> .....	<b>6</b>
3.1 Tujuan .....	6
3.2 Definisi .....	6
3.3 Ruang Lingkup .....	6
3.4 Referensi .....	6
<b>Bab IV Hasil dan Pembahasan</b> .....	<b>8</b>
4.1 Layanan Mahasiswa.....	8
4.2 Evaluasi Kegiatan.....	8
4.3 Umpan balik dan Tindak Lanjut.....	12
<b>BAB V Analisis Swot</b> .....	<b>14</b>

<b>Bab VI Kesimpulan.....</b>	<b>16</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>23</b>

## VISI DAN MISI

### **Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua**

#### **Visi**

Institut yang Bermartabat dan Unggul di Bidang Kesehatan Tingkat Asia Tahun 2032.

#### **Misi**

1. Menyelenggarakan Tridarma Perguruan Tinggi yang berkualitas untuk menghasilkan lulusan yang unggul dan bermartabat dan berdaya saing Tingkat Asia.
2. Mengaplikasikan hasil penelitian ke dalam bentuk pengabdian kepada masyarakat yang mampu melahirkan inovasi pengembangan ilmu dan teknologi kesehatan.
3. Menyelenggarakan tatakelola Perguruan Tinggi berdasarkan Prinsip *Good Governance University* yang terintegrasi dengan *Academic Health System*.
4. Membangun jaringan kerjasama dalam dan luar negeri dan meningkatkan kompetensi lulusan.

### **Fakultas Kedokteran**

#### **Visi**

Menjadi Fakultas Kedokteran yang Bermartabat dan Unggul di Bidang Kesehatan Pekerja di tingkat Asia pada tahun 2032.

#### **Misi**

1. Menyelenggarakan Tridarma Perguruan Tinggi yang berkualitas untuk menghasilkan lulusan yang unggul, bermartabat dan berdaya saing di tingkat Asia.
2. Mengaplikasikan hasil penelitian ke dalam bentuk pengabdian kepada masyarakat yang mampu melahirkan inovasi pengembangan ilmu dan teknologi kesehatan.
3. Menyelenggarakan tatakelola Fakultas Kedokteran berdasarkan Prinsip *Good Governance University* yang terintegrasi dengan *Academic Health*

*System.*

4. Membangun jaringan kerjasama dalam dan luar negeri dan meningkatkan kompetensi lulusan.

### **Program Studi Pendidikan Profesi Dokter**

#### **Visi**

Menjadi Program Studi Pendidikan Profesi Dokter yang bermartabat dan unggul dalam bidang Kedokteran Kerja di tingkat Asia pada tahun 2032.

#### **Misi**

1. Menyelenggarakan Tridarma Perguruan Tinggi yang berkualitas untuk menghasilkan lulusan yang unggul, bermartabat dan berdaya saing di Tingkat Asia.
2. Mengaplikasikan hasil penelitian ke dalam bentuk pengabdian kepada masyarakat yang mampu melahirkan inovasi pengembangan ilmu dan teknologi kesehatan.
3. Menyelenggarakan tata kelola Program Studi yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat melalui penerapan prinsip *Good University Governance* yang terintegrasi dengan sistem *Academic Health System*, guna mendukung pengembangan sumber daya manusia di bidang kesehatan.
4. Membangun jaringan kerjasama dalam dan luar negeri dan meningkatkan kompetensi lulusan.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Suatu institusi selayaknya Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua memiliki visi, misi dan tujuan. Guna mencapai dan mewujudkan terselenggaranya visi, misi dan tujuan tersebut diperlukan adanya tahap evaluasi dan monitoring. Tahap evaluasi dan monitoring diperlukan untuk mengamati atau mengetahui perkembangan, pelaksanaan dan mengantisipasi bila terdapat kendala dalam pelaksanaan.

Di era kebebasan informasi segala hal dapat diakses dengan leluasa. Aliran informasi dapat memberitakan adanya peningkatan dan perkembangan yang menuntut perlu dilakukannya perbaikan guna memberikan kepuasan bagi penggunanya. Peningkatan kepuasan mutu dapat dilakukan dengan adanya perbaikan dalam hal pelayanan yang sesuai dengan visi, misi dan tujuan institusi. Guna dalam melakukan perbaikan diperlukan suatu instrumen. Salah satu instrumen yang dapat digunakan dalam menentukan tingkat kepuasan dan taraf kepuasan adalah angket survei.

Angket survei dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan bagi penggunanya dalam hal ini adalah mahasiswa Fakultas Kedokteran. Angket survei disusun sedemikian rupa yang terdiri atas beberapa pertanyaan yang bertujuan untuk menjawab beberapa hal yang menghasilkan data. Data hasil penelusuran akan dapat memberikan gambaran dan petunjuk dari hal yang ingin diketahui.

### **1.2 Tujuan**

Pedoman ini bertujuan untuk mengarahkan pertanyaan-pertanyaan penting untuk menghasilkan data kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran dari layanan yang telah didapatkan selama menjadi mahasiswa di Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua. Hasil data pengujian akan dapat diolah untuk diterjemahkan menjadi informasi penting akan tingkat kepuasan mahasiswa.

### **1.3 Sasaran**

- a. Mendorong adanya pelayanan yang semakin memenuhi keinginan dan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna.
- b. Mendorong peningkatan mutu dan kuantitas pelayanan bagi mahasiswa

- c. Mendorong adanya perbaikan dan evaluasi institusi pendidikan dalam menyelenggarakan pendidikan
- d. Mendorong institusi pendidikan dalam selalu berinovasi dan kreatif guna mengikuti perkembangan zaman.

#### **1.4 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup monitoring dan evaluasi mutu layanan kemahasiswaan dalam pedoman ini adalah meliputi Bidang Penalaran, Minat Bakat, Kesehatan, Pendampingan Mahasiswa, serta Akomodasi.

## **BAB II**

### **METODOLOGI EVALUASI**

#### **2.1 Pelaksanaan**

Dalam melakukan pengumpulan data dengan cara survei layanan kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran dapat dilakukan dengan monitoring dan evaluasi mutu layanan. Survei kepuasan layanan kemahasiswaan dilaksanakan yang terdiri atas beberapa tahapan. Adapun tahapan tersebut adalah perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen monitoring dan evaluasi;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan monitoring dan evaluasi;
- e. Mengolah hasil monitoring dan evaluasi;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

#### **2.2 Teknik Monitoring dan Evaluasi Mutu Layanan**

Dalam melakukan monitoring dan evaluasi dapat menggunakan beberapa teknik, antara lain:

- a. Kuesioner dengan angket survei;
- b. Angket kuesioner berikan dengan tatap muka dan online;
- c. Kuesioner dilakukan pengisian sendiri;
- d. Kuesioner elektronik;
- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

#### **2.3 Hasil monitoring dan evaluasi**

Hasil monitoring dan evaluasi dimaksudkan untuk:

- a. Mengetahui perkembangan dan kemajuan penyelenggaraan dari masing-masing unit kerja pelayanan;
- b. Mengukur secara berkala dan berkesinambungan penyelenggaraan pelayanan;
- c. Sebagai bahan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan;
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

## **BAB III**

### **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**

#### **3.1 Tujuan**

SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai:

1. Tahap persiapan yang harus dilakukan untuk monitoring dan evaluasi mutu layanan kemahasiswaan
2. Tahap pelaksanaan monitoring dan evaluasi
3. Tahap akhir dari monitoring dan evaluasi

#### **3.2 Definisi**

Kegiatan monitoring dan evaluasi mutu (monev) layanan kemahasiswaan merupakan suatu proses evaluasi internal terhadap pelayanan Penalaran, Minat Bakat, Kesehatan, Pendampingan Mahasiswa, dan Akomodasi. Respondennya adalah mahasiswa Fakultas Kedokteran di Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua. Hasil monev ini berupa kekuatan dan kelemahan dari Fakultas Kedokteran. Kekuatan ini diharapkan dapat dipertahankan atau ditingkatkan sedangkan kelemahannya harus diminimalkan atau ditiadakan.

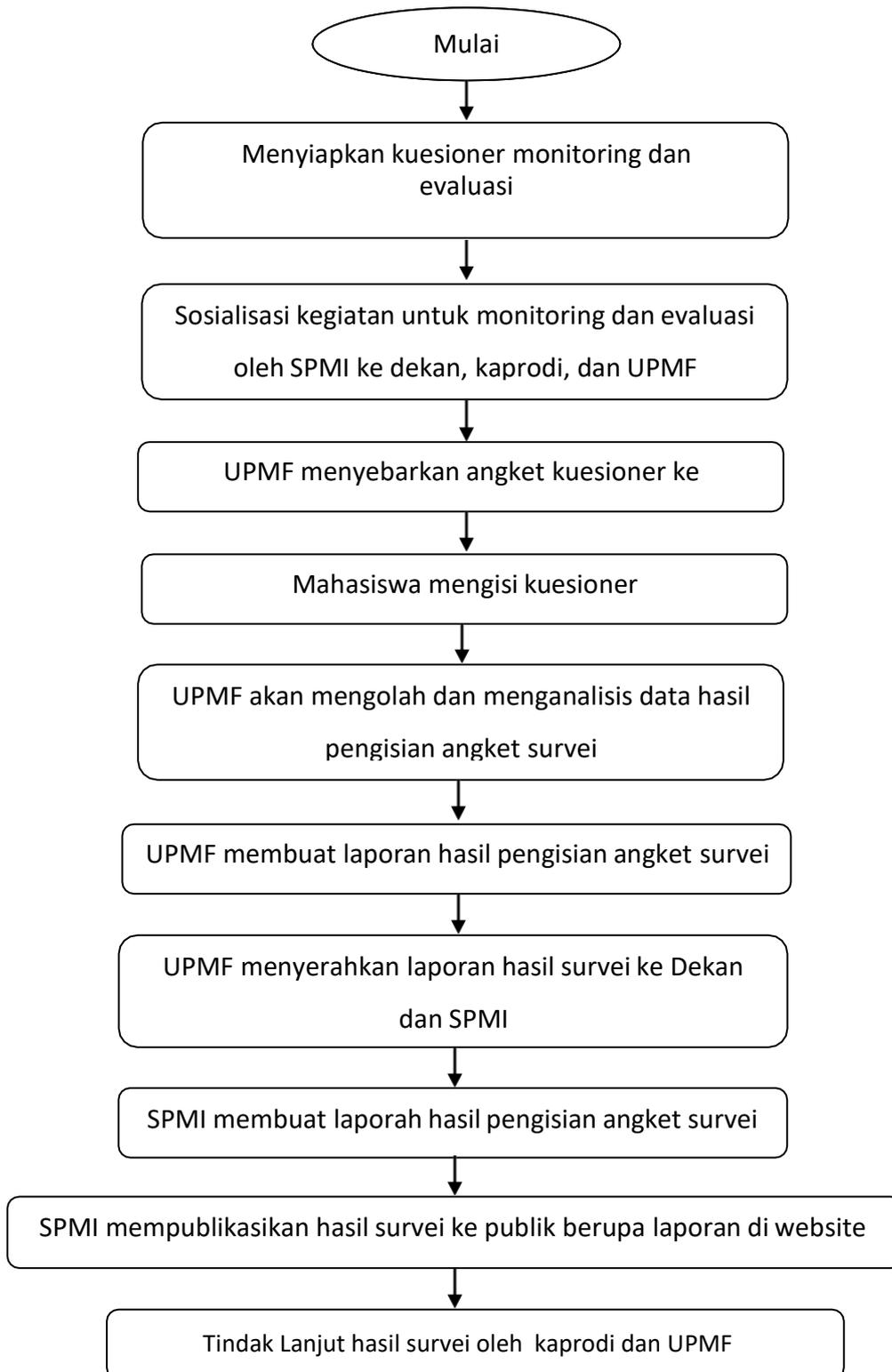
#### **3.3 Ruang Lingkup**

SOP ini meliputi:

1. Tata cara dan proses pelaksanaan kegiatan monev mutu layanan kemahasiswaan
2. Pelayanan Bidang Penalaran Mahasiswa, Minat Bakat, Kesehatan, Pendampingan Mahasiswa, dan Akomodasi.

#### **3.4 Referensi**

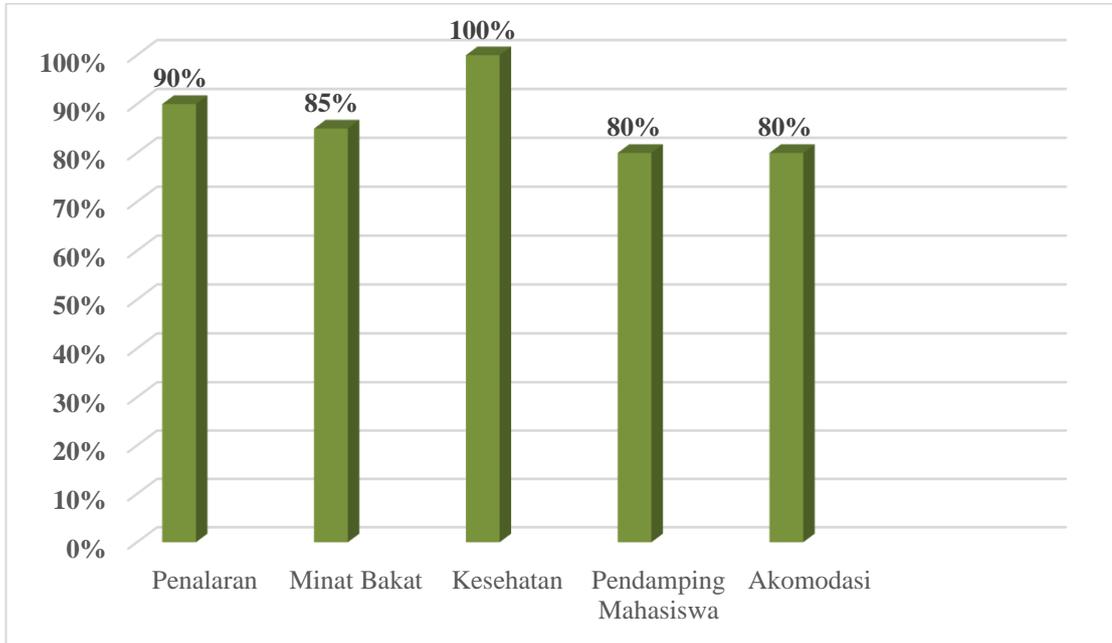
Penerbitan Undang-undang nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (UUDikti) mengokohkan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi yang telah dilaksanakan sejak 2008.



**BAB IV**  
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**4.1 Layanan Mahasiswa**

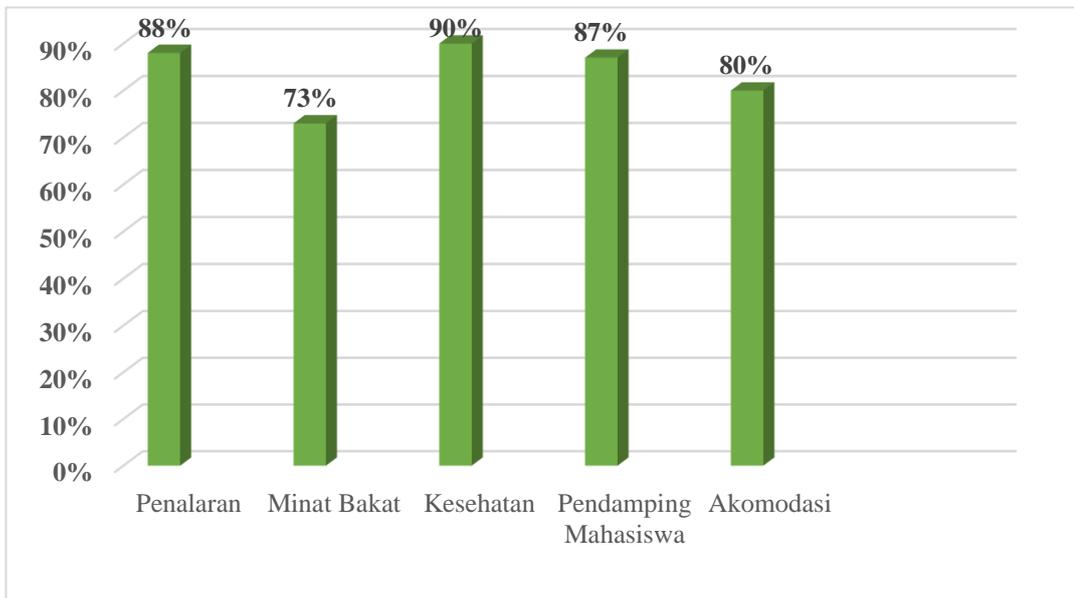
**4.1.1 Pemanfaatan Layanan**



**Gbr.4.1.1 Diagram Pemanfaatan Layanan**

Berdasarkan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan layanan yang persentasenya paling tinggi adalah layanan bidang Kesehatan yaitu 100%.

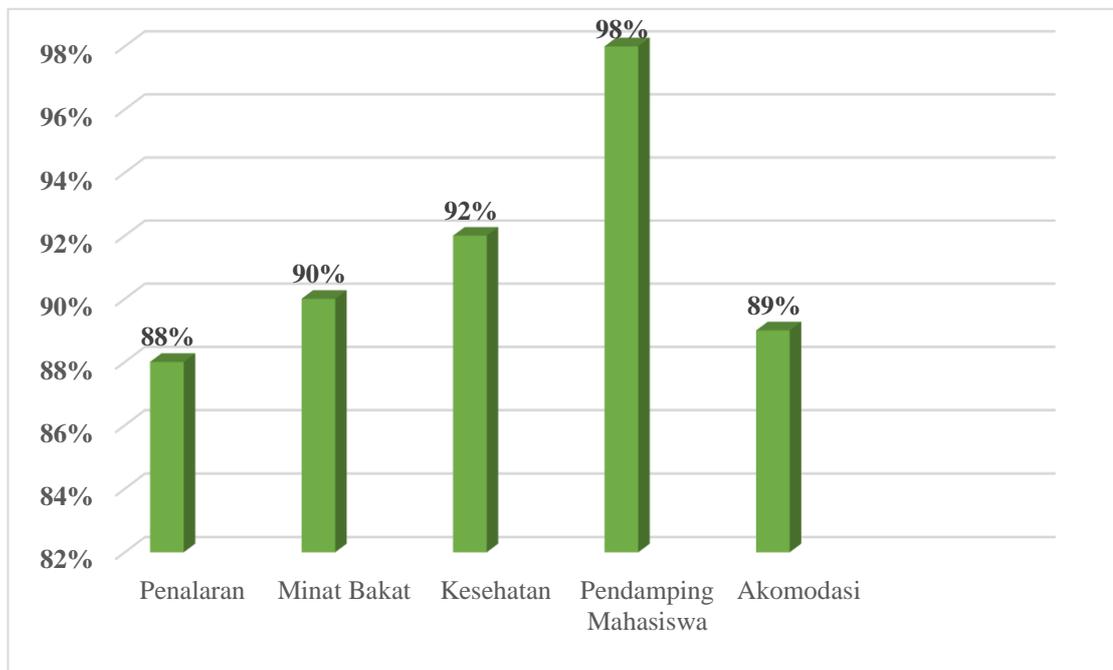
**4.1.2 Ketersediaan Petugas Layanan**



**Gbr.4.1.2 Diagram Ketersediaan Petugas Layanan**

Berdasarkan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa ketersediaan petugas layanan yang paling tinggi adalah bidang Kesehatan yaitu 90% .

### 4.1.3 Kepuasan Pengguna Layanan



**Gbr. 4.1.3 Diagram Kepuasan Pengguna Layanan**

Berdasarkan diagram di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan yang paling tinggi adalah bidang pendampingan mahasiswa yaitu 98%.

Survey terhadap mahasiswa mengenai kepuasan layanan bidang kemahasiswaan ini merupakan cerminan dari proses pelayanan dan pengembangan kegiatan yang dilakukan oleh Fakultas Kedokteran Institut Kesehatan DELI HUSADA Deli Tua pada tahun ajaran ini. Berikut evaluasi kegiatan di beberapa bidang layanan berdasarkan persentase di atas.

### 4.1.4 Bidang Penalaran

Bidang Penalaran meliputi Grup Diskusi Mahasiswa (GDM), dan *Softskill* (*Japanese Club & English Club*) dan Publikasi OJS Deli Husada dan PKM Putri Hijau. Strategi yang telah dilakukan adalah mendorong mahasiswa untuk aktif mengikuti berbagai kegiatan yang diadakan baik grup kemahasiswaan maupun perlombaan yang diadakan pihak Institut, lokal dan nasional, serta membangun dan mengembangkan proses dan mekanisme *soft skill* mahasiswa seperti kemampuan berkomunikasi

Permasalahan utama yang dihadapi dalam hal pengembangan *softskill*

yaitu mahasiswa kurang aktif mengikuti perlombaan atau kegiatan yang diadakan pihak diluar institut. Hal ini dikarenakan kurangnya motivasi dan keinginn dalam mengikuti lomba. Selain itu hanya sedikit dari mahasiswa yang memanfaatkan Grup Diskusi yang disediakan. Padahal GDM memiliki manfaat yang besar untuk menunjang kegiatan akademik kedepannya.

#### **4.2.2. Layanan Minat dan Bakat**

Layanan Minat Bakat meliputi Sanggar Seni (Tari, Vokal Group, Modeling, Seni Dekorasi, Stand Up Komedi, Pidato Nasyid, dan raihan), Tim Olahraga ( Tenis Meja, Bulu Tangkis, Volly, Bola Kaki, Tarik Tambang, Futsall, Catur), dan Profesionalisme (Puteri Deli Husada).

Strategi yang telah dilakukan adalah: (i) melakukan penjarangan minat dan bakat mahasiswa sejak penerimaan mahasiswa baru (ii) mendorong peningkatan prestasi melalui proses latihan, perlombaan, dan pemberian penghargaan bagi mahasiswa berprestasi. (iii) memperkuat pelayanan dan pengembangan minat dan bakat dengan menyediakan pembina dan pelatih untuk semua bidang seni dan olahraga.

Pada semester ini tantangan yang dihadapi Fakultas Kedokteran yaitu kurangnya bibit unggul karena bersaing dengan PTN yang memiliki prodi olahraga dan kesenian, selain itu fasilitas dibeberapa kegiatan olahraga dan seni masih belum tersedia secara maksimal.

#### **4.2.3. Layanan Kesehatan**

Layanan Kesehatan meliputi Layanan Kesehatan non BPJS, PUSKESMA (Pusat Kesehatan Mahasiswa) dan Layanan Pemeriksaan Kesehatan Berkala.

Strategi yang telah dilakukan adalah menyediakan Rumah Sakit milik sendiri untuk pelayanan kesehatan bagi mahasiswa non BPJS serta memberikan informasi secara maksimal kepada seluruh mahasiswa terkait pelayanan/ fasilitas bantuan kesehatan dan ada penjadwalan untuk pemeriksaan Berkala.

Dalam kegiatan yang dilaksanakan selama ini, salah satu faktor pendukung adalah adanya fasilitas kesehatan yang dimiliki kampus sehingga mempermudah mahasiswa mendapatkan pelayanan kesehatan.

Masalah yang dihadapi dalam layanan kesehatan adalah hanya sedikit mahasiswa yang memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan.

#### 4.2.4. Pendampingan Mahasiswa

Pendampingan Mahasiswa meliputi Layanan Bimbingan dan Konseling, Layanan Bimbingan Penasehat Akademik (PA), dan Pusat Layanan Karir (PUSLAKA).

Strategi yang dilakukan selama ini adalah: (i) menyediakan konselor yang dapat membantu mahasiswa dalam menyelesaikan permasalahan yang tidak hanya berkaitan dengan bidang akademik; (ii) disediakannya ruangan khusus untuk bimbingan dan layanan konseling bagi mahasiswa.

Salah satu capaian yang diinginkan adalah adanya jadwal bimbingan konseling bagi masing-masing prodi, meningkatnya kemampuan pribadi mahasiswa serta adanya analisis mengenai *trend* dan problem utama yang dihadapi mahasiswa Fakultas Kedokteran. Hal ini memerlukan proses konseling yang rutin dan pendataan dalam jumlah yang proporsional. Masalah utama selama satu semester terakhir adalah kurang optimalnya penggunaan layanan bimbingan dan konseling dikalangan mahasiswa. Mahasiswa belum dapat sepenuhnya terbuka untuk menceritakan masalahnya kepada konselor.

Dalam kegiatan yang dilaksanakan selama ini, salah satu faktor pendukung adalah adanya komitmen dan pelayanan staff kemahasiswaan yang baik; serta dilengkapinya sarana dan prasarana yang dibutuhkan.

Namun demikian dalam setiap layanan selalu ada hambatan dan tantangan. Di Fakultas Kedokteran sendiri minat mahasiswa terhadap layanan bimbingan dan konseling belum maksimal.

Sedangkan untuk Pusat Layanan Karir (PUSLAKA), tersedianya informasi lowongan pekerjaan yang di *update* melalui media sosial maupun ditempel dipapan pengumuman. Selain itu menjalin kerjasama dengan berbagai instansi baik untuk penempatan magang maupun penyerapan tenaga kerja.

Tantangan yang dihadapi masih sama dengan semester lalu yaitu masih kurangnya minat mahasiswa dalam memulai dan mengembangkan usaha dan belum terbentuknya kelompok usaha mahasiswa yang bisa atau berhasil didorong menjadi *start up* yang siap untuk dikembangkan secara profesional. Masalah lain yang dihadapi adalah kurangnya keaktifan alumni dalam mencari informasi lowongan kerja di Pusat layanan karir yang telah dibentuk.

#### 4.2.5. Akomodasi

Akomodasi meliputi Asrama Mahasiswa Putera/i, Mess untuk keluarga mahasiswa, Depot air minum, Mushola, Kantin, Shuttle Bus, Laundry koin dan Fasilitas WIFI. Strategi yang telah dilakukan adalah menyediakan layanan tersebut beserta sarana dan prasarananya. Untuk layanan asrama, karena hal ini tidak diwajibkan maka hanya sedikit mahasiswa Fakultas Kedokteran yang menggunakan fasilitas ini.

#### 4.2.6. Layanan Keagamaan

Layanan Keagamaan berupa Sholat Jumat Berjamaah di Musholla Yusuf Deli Husada bagi mahasiswa yang beragama Islam dan kebaktian bersama bagi yang beragama Nasrani, serta perayaan hari besar agama.

#### 4.3. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Terkait mutu layanan mahasiswa di bawah ini dirangkum beberapa poin yang diperoleh dari pernyataan terbuka pada kuesioner kepuasan layanan mahasiswa sebagai berikut :

No.	Umpan Balik dari	Isi Umpan Balik	Tindak Lanjut
1	<b>Bidang Penalaran</b>	Diadakannya seminar di Fakultas Kedokteran	Mengundang pembicara pada kuliah pakar
2.	<b>Minat Bakat</b>	Adanya ketertarikan Mahasiswa dalam mengikuti kegiatan ekstrakurikuler	- Penambahan ekstrakurikuler dalam bidang seni yang meliputi tari, vokal, dan musik - Penambahan ekstrakurikuler pada bidang olahraga meliputi voli, badminton, bola kaki, tenis meja, dan senam

<b>3.</b>	<b>Layanan Kesehata</b>	Memiliki Pusat Kesehatan Mahasiswa (PUSKESMA)	Menambah fasilitas kesehatan untuk mahasiswa
<b>4.</b>	<b>Pendamping Mahasiswa</b>	Banyaknya mahasiswa yang tertarik untuk mengikuti perlombaan di luar kampus	Setiap kegiatan didampingi oleh dosen pendamping
<b>5.</b>	<b>Akomodasi</b>	Meningkatnya jumlah mahasiswa kedokteran yang ingin tinggal di asrama	Menambah fasilitas asrama bagi mahasiswa Fakultas Kedokteran
<b>6.</b>	<b>Layanan Keagamaan</b>	Menambahkan kegiatan keagamaan	Membuat lebih banyak program kegiatan keagamaan

## **BAB V**

### **ANALISIS SWOT**

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan mahasiswa dan umpan balik pada BAB IV diatas dirumuskan hasil analisis lingkungan sebagai berikut :

#### **Internal**

##### **Kekuatan**

- 1) Mengundang pembicara yang mumpuni dibidangnya pada kuliah pakar yang diadakan oleh Fakultas Kedokteran.
- 2) Meningkatnya kreativitas mahasiswa dalam mengikuti kegiatan ekstrakurikuler pada bidang seni, Olahraga dan kegiatan kewirausahaan sehingga meningkatkan bakat mahasiswa Kedokteran

##### **Kelemahan:**

- 1) Membutuhkan dana yang meningkat untuk melaksanakan program kegiatan ekstrakurikuler terutama pada kegiatan kewirausahaan
- 2) Membutuhkan pengawasan yang lebih optimal dalam melakukan kegiatan ekstrakurikuler

#### **Eksternal**

##### **Peluang :**

- 1) Tersedianya peran dosen yang berkualitas akan meningkatkan pola pikir dan kualitas mahasiswa
- 2) Potensi mahasiswa menjadi lebih berkembang pada kegiatan dalam pengembangan ilmu Fakultas Kedokteran berupa pembuatan jurnal ilmiah

##### **Ancaman :**

- 1) Adanya peningkatan tanggung jawab dari Tenaga kependidikan dan dosen Fakultas Kedokteran yang profesional
- 2) pemanfaatan sarana dan prasarana menjadi kurang optimal dalam setiap layanan

##### **Rumusan Rekomendasi Strategi :**

- 1) Memaksimalkan dukungan intitusi dalam meningkatkan kinerja dari tenaga kependidikan dan dosen Fakultas Kedokteran
- 2) Pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan mahasiswa yang optimal dan

selalu *update* dan melakukan evaluasi secara berkala terhadap pembuatan karya ilmiah

- 3) Perencanaan dan pemrograman kegiatan ekstrakurikuler yang terintegrasi dengan sistem layanan pada bidang minat dan bakat mahasiswa

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan analisis data maka Mutu Layanan Mahasiswa Fakultas Kedokteran Institut Kesehatan DELI HUSADA Deli Tua periode tahun 2023-2024 semester genap yang sudah dilakukan yang dapat diperoleh kesimpulan tentang layanan kemahasiswaan sebagai berikut :

1. Diadakannya seminar di Fakultas Kedokteran
2. Adanya ketertarikan Mahasiswa dalam mengikuti kegiatan ekstrakurikuler
3. Memiliki Pusat Kesehatan Mahasiswa (PUSKESMA)
4. Banyaknya mahasiswa yang tertarik untuk mengikuti perlombaan di luar kampus
5. Meningkatnya jumlah mahasiswa kedokteran yang ingin tinggal di asrama
6. Menambahkan kegiatan keagamaan

**LAMPIRAN 1**  
**ANGKET MUTU LAYANAN PENDAMPINGAN MAHASISWA**  
**FAKULTAS KEDOKTERAN**  
**INSTITUT KESEHATAN DELI HUSADA DELI TUA**

<b>Petunjuk :</b>						
Menurut pendapat anda, bagaimana kualitas pelayanan pendampingan mahasiswa di Fakultas Kedokteran Beri tanda ( √ ) pada salah satu kotak yang sesuai dengan pendapat anda.						
SB	= Sangat Baik	( 4 )				
B	= Baik	( 3 )				
C	= Cukup	( 2 )				
K	= Kurang	( 1 )				
SK	= Sangat Kurang	( 0 )				
<b>NO</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>SB</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>K</b>	<b>SK</b>
<b>Pemanfaatan Layanan</b>						
1.	Pelaksanaan program praktik kerja lapangan					
2.	Kenyamanan ruang konsultasi bagi mahasiswa					
3.	Ketersediaan buku konsultasi bagi mahasiswa					
4.	Kesediaan konselor menghadapi mahasiswa yang bermasalah dalam belajar					
5.	Ketersediaan kotak masalah untuk menampung persoalan mahasiswa					
6.	Ketersediaan informasi tentang perguruan tinggi					
7.	Ketersediaan informasi dunia kerja					
8.	Kelengkapan sarana dalam ruang konseling					
9.	Ketersediaan kotak masalah untuk menampung persoalan mahasiswa					
10.	Kemudahan siswa untuk mendapatkan informasi program studi lanjutan					
<b>Ketersediaan Petugas Layanan</b>						
11.	Ketersediaan tenaga konselor					
12.	Ketersediaan pegawai pusat layanan karir					
13.	Kemudahan bertemu dengan tenaga konselor					
14.	Kehandalan staf layanan karir dalam memberikan penjelasan peluang karir					
15.	Bimbingan secara pribadi					
<b>Kepuasan Pengguna Layanan</b>						
16.	Penjelasan tentang perkembangan dunia kerja					

17	Bimbingan secara pribadi baik mengenai masalah belajar maupun jenjang pendidikan dan karir					
18	konselor mampu menyimpan rahasia individu mahasiswa					
19	Bantuan memahami mata kuliah					
20	Keramahan staf pusat layanan karir saat memberikan informasi					
21	Kesabaran konselor dalam menghadapi mahasiswa yang bermasalah dalam belajar					
22	Bantuan pihak kampus dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan sekolah.					
23	Kemudahan memperoleh informasi tentang institusi.					
24	Kerjasama institusi dengan perusahaan dalam penyaluran tenaga kerja bagi siswa yang sudah lulus					
25	Arahan memilih jenis pekerjaan yang sesuai dengan Fakultas Kedokteran					

**ANGKET MUTU PENALARAN**  
**FAKULTAS KEDOKTERAN**  
**INSTITUT KESEHATAN DELI HUSADA DELI TUA**

<b>Petunjuk :</b>						
Menurut pendapat anda, bagaimana kualitas pembinaan Penalaran di Fakultas Kedokteran						
Beri tanda ( √ ) pada salah satu kotak yang sesuai dengan pendapat anda.						
SB	= Sangat Baik	( 4 )				
B	= Baik	( 3 )				
C	= Cukup	( 2 )				
K	= Kurang	( 1 )				
SK	= Sangat Kurang	( 0 )				
NO	Pertanyaan	SB	B	C	K	SK
<b>Pemanfaatan Layanan</b>						
1.	Pemberian informasi mengenai publikasi jurnal dan penelitian					
2.	Pembinaan penulisan karya tulis sesuai dengan profesi yang ditekuni mahasiswa					
3.	Pendampingan staf, dosen, pegawai dalam setiap kegiatan penalaran					
4.	Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk berdiskusi dan kegiatan penalaran lainnya					
<b>Ketersediaan Petugas Layanan</b>						
5	Ketersediaan tenaga pembina bagi kegiatan penalaran					
6	Kejelasan dosen dan staf dalam memberikan informasi tentang kegiatan pembinaan penalaran					
7	Kesopanan dan keramahan pembina dalam memberikan penjelasan tentang kegiatan yang ada					
8	Kemampuan dosen dan staf dalam menggali dan meningkatkan publikasi karya ilmiah mahasiswa					
<b>Kepuasan Pengguna Layanan</b>						
9	Kemampuan dosen dan staf dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa					
10	Kehandalan dosen dan staf dalam membimbing mahasiswa					
11	Institusi memberikan fasilitas bagi mahasiswa yang ingin membuat kegiatan yang bersifat positif terkait bidang penalaran					

**ANGKET MUTU LAYANAN KESEHATAN KEPADA MAHASISWA  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
INSTITUT KESEHATAN DELI HUSADA DELI TUA**

<b>Petunjuk :</b>							
Menurut pendapat anda, bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pada Fakultas Kedokteran Beri tanda ( √ ) pada salah satu kotak yang sesuai dengan pendapat anda							
SB	= Sangat Baik	( 4 )					
B	= Baik	( 3 )					
C	= Cukup	( 2 )					
K	= Kurang	( 1 )					
SK	= Sangat Kurang	( 0 )					
<b>NO</b>	<b>Pertanyaan</b>		<b>SB</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>K</b>	<b>SK</b>
1.	Ketersediaan pelayanan kesehatan yang diberikan Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua						
2.	Adanya pelayanan kesehatan yang diberikan Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua dengan potongan biaya 30% baik rawat inap maupun rawat jalan di RSU Sembiring						
3.	Respon dari pihak Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua dalam melayani mahasiswa yang sedang sakit						
4.	Tersedia akomodasi yang memadai yang diberikan oleh pihak Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua						
5.	Pelayanan kesehatan yang diberikan RSU Sembiring						
6.	Ruang rawat yang dimiliki RSU Sembiring						
7.	Fasilitas fisik yang dimiliki oleh RSU Sembiring						
8.	Alat kesehatan yang dimiliki oleh RSU Sembiring						

**ANGKET MUTU LAYANAN BIDANG PEMBINAAN MINAT DAN BAKAT KEPADA MAHASISWA**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**

**INSTITUT KESEHATAN DELI HUSADA DELI TUA**

<b>Petunjuk :</b>					
Menurut pendapat anda, bagaimana kualitas pelayanan Pembinaan Minat dan Bakat di Fakultas Kedokteran Institut Kesehatan DELI HUSADA Deli Tua.					
Beri tanda ( √ ) pada salah satu kotak yang sesuai dengan pendapat anda					
SB = Sangat Baik					
B = Baik					
C = Cukup					
K = Kurang					
NO	Pertanyaan	SB	B	C	K
<b>Pemanfaatan Layanan</b>					
1.	Ketersediaan wadah pembinaan Minat dan Bakat yang dilaksanakan fakultas setiap semester				
2.	Kenyamanan mahasiswa di ruangan saat kegiatan pembinaan Minat dan Bakat				
3.	Ketersediaan sarana dan prasarana sesuai minat dan bakat				
4.	Ketersediaan ruang latihan				
5.	Ketersediaan informasi lomba				
6.	Program minat bakat yang variatif				
7.	Waktu Pelatihan				
<b>Ketersediaan Petugas Layanan</b>					
8.	Dosen memiliki keahlian dalam melaksanakan pembinaan Minat dan Bakat pada mahasiswa				
9.	Dosen mampu menggali keunggulan yang dimiliki oleh setiap individu dari mahasiswa				
10.	Dosen akademik mampu menyimpan rahasia individu mahasiswa				
11.	Staf dan dosen bersikap ramah dan sopan saat melakukan pembinaan Minat dan Bakat				
<b>Kepuasan Pengguna Layanan</b>					
12.	Keaktifan Pendidikan dalam memberikan informasi terbaru terkait dunia pekerjaan dan tren dalam kewirausahaan				
13.	Keaktifan pendidikan dalam mengolah potensi yang dimiliki mahasiswa untuk mampu menjadi pemimpin				
14.	Seluruh mahasiswa memiliki hak yang sama untuk menggali Minat dan Bakat dan mendapatkan pembinaan dari fakultas				
15.	Mahasiswa mendapatkan pelatihan/training dalam bidang minat dan bakat				

**ANGKET MUTU LAYANAN BIDANG AKOMODASI KEPADA  
MAHASISWA**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**

**INSTITUT KESEHATAN DELI HUSADA DELI TUA**

<b>Petunjuk :</b>					
Menurut pendapat anda, bagaimana kualitas pelayanan Pembinaan Minat dan Bakat di Fakultas Kedokteran Institut Kesehatan DELI HUSADA Deli Tua.					
Beri tanda ( √ ) pada salah satu kotak yang sesuai dengan pendapat anda					
<b>SB = Sangat Baik</b>					
<b>B = Baik</b>					
<b>C = Cukup</b>					
<b>K = Kurang</b>					
NO	Pertanyaan	SB	B	C	K
<b>Pemanfaatan Layanan</b>					
1.	Ketersediaan asrama bagi mahasiswa program studi				
2.	Ketersediaan mess bagi keluarga mahasiswa program studi				
3.	Ketersediaan depot air minum bagi mahasiswa program studi				
4.	Ketersediaan Mushalla bagi mahasiswa program studi				
5.	Ketersediaan Kantin bagi mahasiswa program studi				
6.	Ketersediaan <i>Shuttle Bus</i> bagi mahasiswa program studi				
7.	Ketersediaan asrama bagi mahasiswa program studi				
<b>Ketersediaan Petugas Layanan</b>					
8.	Tersedianya Petugas pelayanan yang profesional				
9.	Tersedianya petugas kebersihan				
10.	Keaktifan petugas dalam memberikan layanan				
11.	Petugas bersikap ramah dan sopan saat melakukan pelayanan				
<b>Kepuasan Pengguna Layanan</b>					
12.	Aksesibilitas sarana dan prasarana yang ada				
13.	Kemudahan mahasiswa dalam mengajukan tinggal di asrama				
14.	Kualitas asrama yang lengkap				
15.	Fasilitas yang memadai				

**LAMPIRAN 2**  
**PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PEMANFAATAN LAYANAN**  
**T.A 2023/2024 SEMESTER GENAP**

No Resp	PENALARAN				MINAT DAN BAKAT							KESEHATAN								PENDAMPINGAN MAHASISWA										AKOMODASI						
	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
1	3	2	2	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	2	4	3	4	4	
2	4	2	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	2	1	3	3	4	3	
3	4	2	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	2	1	3	4	3	4	
4	4	2	3	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4		
5	4	2	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4		
6	3	2	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	
7	4	2	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	4	4	2	4	
8	4	2	1	4	4	4	4	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	
9	4	2	1	4	4	4	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	
10	4	2	1	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	2	1	4	4	4	3	
11	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
12	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
13	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
14	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
<b>Persentase</b>	<b>90%</b>				<b>85%</b>							<b>100%</b>								<b>80%</b>										<b>80%</b>						
<b>Rerata</b>	<b>87%</b>																																			
<b>Keterangan</b>	<b>SANGAT PUAS</b>																																			

**PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KETERSEDIAAN PETUGAS LAYANAN**

**T.A 2023/2024 SEMESTER GENAP**

No Resp	PENALARAN				MINAT DAN BAKAT							KESEHATAN								PENDAMPINGAN MAHASISWA										AKOMODASI						
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P10	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7
1	3	2	2	4	3	2	4	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	2	3	1	4	3
2	4	2	4	3	3	2	3	4	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	1	4	3
3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3
4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	1	1	4	4	3
5	4	3	4	4	4	2	4	3	3	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	1	4	4	3
6	3	3	4	4	3	2	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	3
7	4	3	4	4	4	2	4	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
9	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
10	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
11	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
12	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
13	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
14	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
<b>Persentase</b>	<b>88%</b>				<b>73%</b>							<b>90%</b>								<b>87%</b>										<b>80%</b>						
<b>Rerata</b>	<b>84%</b>																																			
<b>Keterangan</b>	<b>SANGAT PUAS</b>																																			

**PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA DALAM KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN**

**T.A 2023/2024 SEMESTER GENAP**

No Resp	PENALARAN				MINAT DAN BAKAT							KESEHATAN								PENDAMPINGAN MAHASISWA										AKOMODASI							
	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4		
2	3	4	1	3	1	3	1	4	4	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
6	1	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	4
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
10	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
12	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	1	3
13	3	3	3	1	4	1	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
14	4	3	4	1	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	4	4	3	
<b>Persentase</b>	<b>88%</b>				<b>90%</b>							<b>92%</b>								<b>98%</b>										<b>89%</b>							
<b>Rerata</b>	<b>91%</b>																																				
<b>Keterangan</b>	<b>SANGAT PUAS</b>																																				

**FAKULTAS KEDOKTERAN**  
**INSTITUT KESEHATAN DELI HUSADA DELI TUA**

Jl. Besar No. 77 Deli Tua Kab. Deli Serdang – Sumatera Utara 20355

Telp.: (061) 7030082 – 7030083 Faximilie: (061) 7030083

Website: [www.delihusada.ac.id](http://www.delihusada.ac.id)