



**INSTITUT KESEHATAN
DELI HUSADA
DELI TUA**

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA

FAKULTAS KEDOKTERAN

T.A 2023-2024

SEMESTER GENAP



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 bias dianggaphal 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 survey kepuasan menjadi tolak ukur dalam melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan. Sehingga dalam melakukan pengukuran tersebut maka diperlukan suatu pedoman pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa. Adanya hasil survey 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 : September 2024

Dekan Fakultas Kedokteran,



dr. Saiful Batubara, M.Pd., M.K.M
NPP 19690824 202306 1 001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa.....	1
BAB II Tinjauan Pustaka	5
Bab III Metode Survei.....	6
Bab IV Hasil dan Analisis	9
Bab V Kesimpulan dan Tindak Lanjut	13
Lampiran	15

BAB I

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pendidikan pada dasarnya menyiapkan peserta didik untuk hidup pada era mendatang yang akan ditandai dengan perubahan dalam segala aspek termasuk teknologi yang begitu cepat. Menghadapi tuntutan tersebut lembaga pendidikan harus merubah orientasinya yaitu dengan tidak hanya melatih peserta didiknya menguasai suatu ketrampilan, tetapi lebih dari itu juga harus menyiapkan mereka untuk memiliki daya adaptasi yang baik, disamping harus memiliki komitmen moral yang baik, mau hidup berdampingan dengan baik dalam masyarakat yang multikultur, multireligi, dan multi etnis. Dengan demikian peran dan fungsi yang tepat dari pendidikan adalah membangkitkan potensi peserta didik untuk menjadi kritis, dan kemampuan berpikir tingkat tinggi disamping memberikan ketrampilan teknis untuk bekerja. Kemampuan ini diperlukan untuk menjadi anggota masyarakat sosio budaya yang mampu berpikir reflektif dan kritis dan menjunjung tinggi nilai-nilai etika dan prinsip-prinsip demokrasi. Dalam hal ini pendidikan juga harus membekali peserta didiknya dengan kecakapan hidup baik kecakapan hidup generic maupun spesifik.

Dengan berbagai tantangan yang timbul akibat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, globalisasi, krisis ekonomi, desentralisasi, dan masuknya perguruan tinggi asing, sudah saatnya perlu dilakukan reformasi dalam bidang pendidikan. Reformasi tersebut harus merubah paradigma pengelolaan pendidikan dari sekedar manajemen sosial. Tujuan utamanya adalah menghasilkan pelanggan (mahasiswa dan orangtua mahasiswa serta para stakeholders lainnya) puas dan setia terus menggunakan jasa pendidikan yang dalam hal ini adalah Fakultas Kedokteran. Oleh karena itu memberikan mutu pelayanan bidang akademis yang tinggi dan pelayanan non akademis yang prima adalah keharusan untuk kesuksesan pada suatu institusi pendidikan.

Sesuai paradigma baru manajemen perguruan tinggi sebagai industri jasa maka perlu peningkatan kualitas jasa yang terdiri atas jasa kurikuler, jasa Survei, jasa pengabdian kepada masyarakat, jasa administrasi dan jasa ekstra kurikuler. Salah satu bentuk jasa kurikuler adalah penyelenggaraan perkuliahan antara lain: kurikulum, rancangan perkuliahan, silabus, materi perkuliahan, proses perkuliahan dan evaluasi. Jasa kurikulum akan berkualitas jika didukung sarana dan prasarana perkuliahan yang

memadai.

Sebagai sebuah industri jasa, kepuasan pelanggan merupakan indikator keberhasilan institusi pendidikan dalam menjalankan fungsinya. Disamping itu, kepuasan pelanggan merupakan faktor esensial dalam penerapan Total Quality Manajemen (TQM), karena itu lembaga pendidikan dan latihan dalam hal ini sekolah maupun perguruan tinggi harus mengidentifikasi para pelanggan dan kebutuhannya secara cermat serta berusaha memuaskannya. Menurut Ivancevies yang dikutip Endah Wahyuningsih (2004) langkah pertama dalam menerapkan TQM adalah memandang peserta didik/mahasiswa sebagai pelanggan utama yang harus dilayani. Melalui program pengembangan jasa secara berkelanjutan akan dapat disajikan dan diberikan jasa pendidikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga akan tercipta kepuasan pelanggan.

Fakultas Kedokteran Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua sebagai bagian dari sistem pendidikan tinggi dihadapkan pada berbagai tantangan baik perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, Globalisasi maupun persaingan dengan lembaga pendidikan lainnya. Oleh karena itu pembenahan manajemen, orientasi pelanggan, dan penerapan manajemen mutu semacam *Quality Assurance*, *Quality Management*, *Total Quality Management* hingga ke ISO 9001:2008 merupakan tuntutan untuk mampu tetap bertahan dan mampu bersaing di masa depan. Salahsatu langkah penting yang harus dilakukan untuk mulai melakukan perubahan itu adalah perlunya diketahui seberapa kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik maupun non akademik selama ini. Tanpa langkah awal tersebut, sulit dilakukan upaya-upaya perbaikan selanjutnya. Oleh karena itu Survei tentang kepuasan mahasiswa sangat penting untuk dilakukan.

Pentingnya penilaian kepuasan mahasiswa selaras dengan rumusan yang ditetapkan dalam prosedur akreditasi yang butir 3.1.3 yang menyatakan bahwa Perguruan Tinggi wajib melakukan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan aktivitas kemahasiswaan dengan kriteria sebagai berikut :

- a. **Sangat baik:** Memiliki instrumen untuk mengukur kepuasan mahasiswa dan hasilnya digunakan untuk perbaikan kinerja yang relevan secara berkelanjutan.
- b. **Baik:** Memiliki instrumen untuk mengukur kepuasan mahasiswa dan hasilnya digunakan untuk perbaikan kinerja yang relevan, tetapi tidak secara berkelanjutan.
- c. **Cukup:** Memiliki instrumen untuk mengukur kepuasan mahasiswa, tetapi hasilnya

tidak digunakan untuk perbaikan kinerja yang relevan.

- d. Kurang:** Tidak memiliki instrumen untuk mengukur kepuasan mahasiswa. (BAN, 2007)

Mengingat pentingnya Survei tentang tingkat kepuasan mahasiswa sebagai stakeholder utama, Survei ini bermaksud menemukan gambaran kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan serta upaya yang perlu dilakukan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dengan ditemukannya kepuasan mahasiswa maka langkah lanjutan semakin mudah dirumuskan.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, permasalahan Survei ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik?
2. Aspek layanan apa saja yang dominan memberikan kepuasan terhadap mahasiswa?
3. Aspek layanan apasaja yang dominan tidak memberikan kepuasan terhadap mahasiswa?

1.3 TUJUAN SURVEI

Survei ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik. Secara rinci tujuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan gambaran kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik?
2. Mendapatkan gambaran aspek layanan apa saja yang dominan memberikan kepuasan terhadap mahasiswa?
3. Mendapatkan gambaran aspek layanan apa saja yang dominan tidak memberikan kepuasan terhadap mahasiswa?

1.4 KONTRIBUSI SURVEI KEPUASAN

Survei ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam pemecahan masalah bidang pendidikan dengan perbaikan manajemen dan layanan sebagai upaya meningkatkan kualitas pendidikan. Hasil Survei ini diharapkan merupakan masukan yang berharga dan dapat ditindaklanjuti dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan khususnya dalam hal layanan yang memuaskan mahasiswa sebagai pelanggan utama.

Bagi pengajar/dosen, hasil Survei ini diharapkan merupakan masukan untuk melakukan evaluasi diri guna peningkatan perannya dalam menghasilkan lulusan yang benar-benar dibutuhkan di lapangan kerja, yang berdaya saing.

Bagi pihak pengambil keputusan, hasil Survei ini diharapkan dapat memberi umpan balik bagi evaluasi dan perbaikan kebijakan-kebijakan yang diterapkan selama initerutama yang berkaitan dengan layanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan dan kualitas pelayanan layanan merupakan dua hal yang tak terpisahkan. Beberapa pakar telah berhasil mengidentifikasi 10 faktor utama yang menentukan kualitas jasa yang meliputi: *reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communications, credibility, security, understanding/ knowing the customer and tangibles*. Kesepuluh dimensi tersebut di atas dalam pengukurannya dapat dirangkum menjadi lima saja yaitu: (1) bukti langsung (*tangibles*) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi, (2) kehandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, (3) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, (4) jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan, (5) empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

BAB III

METODE SURVEI

3.1 Desain dan Sampel Survei

Survei ini merupakan Survei analitik dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan setelah kejadian berlangsung. Populasi Survei ini adalah mahasiswa Fakultas Kedokteran Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua. Sampel diambil dengan menggunakan total sampling yaitu berjumlah 14 orang.

Variabel dan atribut yang digunakan disesuaikan dengan kondisi di lingkungan Fakultas Kedokteran. Variabel dan atribut yang digunakan berisi Butir-butir pertanyaan yang dikembangkan dari indikator yang disusun dengan referensi dari berbagai sumber yang meliputi aspek: *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*.

3.2 Metode dan Instrumen pengumpul data

Metode pengumpulan data dalam Survei ini menggunakan kuesioner yang mengungkap tingkat harapan/ekspektasi dan kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan. Instrumen pengumpul data dalam Survei ini berupa kuisisioner. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yaitu pertanyaan dan jawaban sudah ditentukan, jawaban-jawaban tersebut diberikan skor berdasarkan skala Likert, sedangkan pertanyaannya berdasarkan atribut-atribut Survei yang telah ditentukan. Responden diminta untuk memberikan tanggapan pada setiap pertanyaan dengan memilih dari empat pilihan jawaban. Pemberian nilai jawaban antara 1 sampai 5 dengan rincian sebagai berikut :

1. Kuesioner I, untuk penilaian Dosen :
 - Sangat Puas nilai: 5
 - Puas nilai: 4
 - Kurang Puas: 3
 - Tidak Puas nilai: 2
 - Sangat Tidak Puas nilai: 1
2. Kuesioner II, untuk penilaian Tenaga Kependidikan:
 - Sangat Puas nilai: 5

- Puas nilai: 4
- Kurang Puas: 3
- Tidak Puas nilai: 2
- Sangat Tidak Puas: 1

3. Kuesioner III, untuk penilaian Pengelola:

- Sangat Puas nilai: 5
- Puas nilai: 4
- Kurang Puas: 3
- Tidak Puas nilai: 2
- Sangat Tidak Puas: 1

4. Kuesioner IV, untuk penilaian Sarana dan Prasarana:

- Sangat Puas nilai: 5
- Puas nilai: 4
- Kurang Puas: 3
- Tidak Puas nilai: 2
- Sangat Tidak Puas: 1

BAB IV

HASIL DAN ANALISIS

4.1 UMUM

Dari hasil analisis kuesioner yang telah diisi oleh mahasiswa Fakultas Kedokteran Institut Kesehatan DELI HUSADA Deli Tua, maka dapat dilakukan analisis terkait dengan kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa yang dievaluasi meliputi aspek sebagaimana ditampilkan pada tabel 4.1.1

Tabel 4.1.1 Aspek Persepsi *Stakeholder* yang diukur

NO DESKRIPSI	
1	Dosen
2	Tenaga Kependidikan
3	Pengelola
4	Sarana dan Prasarana

Responden diminta untuk melakukan penilaian terhadap tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan skala Likert, dengan nilai sebagaimana ditampilkan pada tabel 4.1.2

Tabel 4.1.2 Skala Penilaian Responden

Skala	Nilai
Sangat Tidak Puas	1
Tidak Puas	2
Kurang Puas	3
Puas	4
Sangat Puas	5

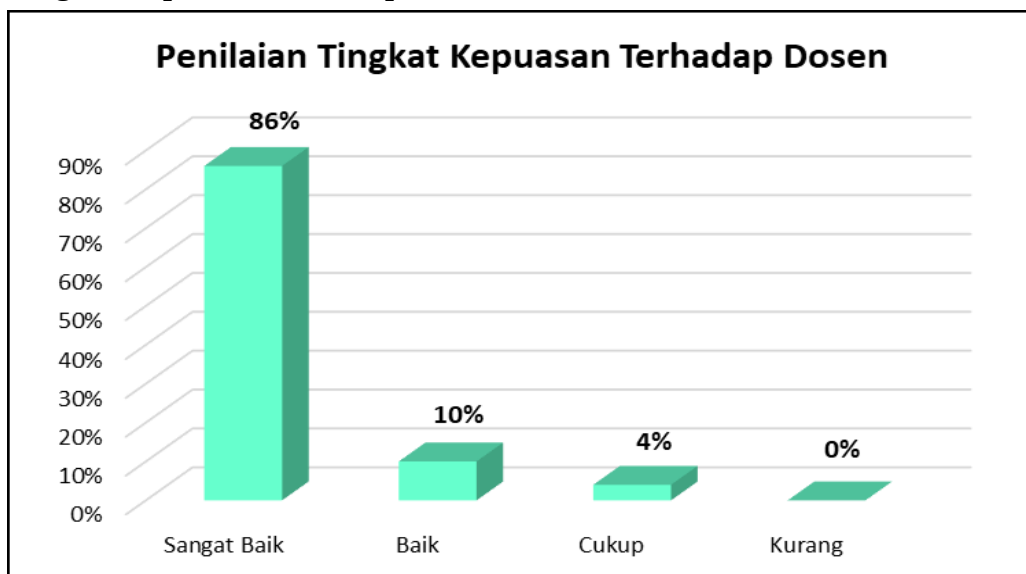
Dari hasil kuesioner atau angket hasil total skor penilaian tingkat kepuasan dibagi menjadi 4 kategori yaitu :

1. Sangat Baik : presentasi total skor $> 80\%$
2. Baik : presentasi total skor $51\% - 80\%$
3. Cukup : presentasi total skor $21\% - 50\%$
4. Kurang : presentasi $0 - 20\%$

4.2 HASIL SURVEI

Hasil survei pengukuran kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada grafik dibawah ini:

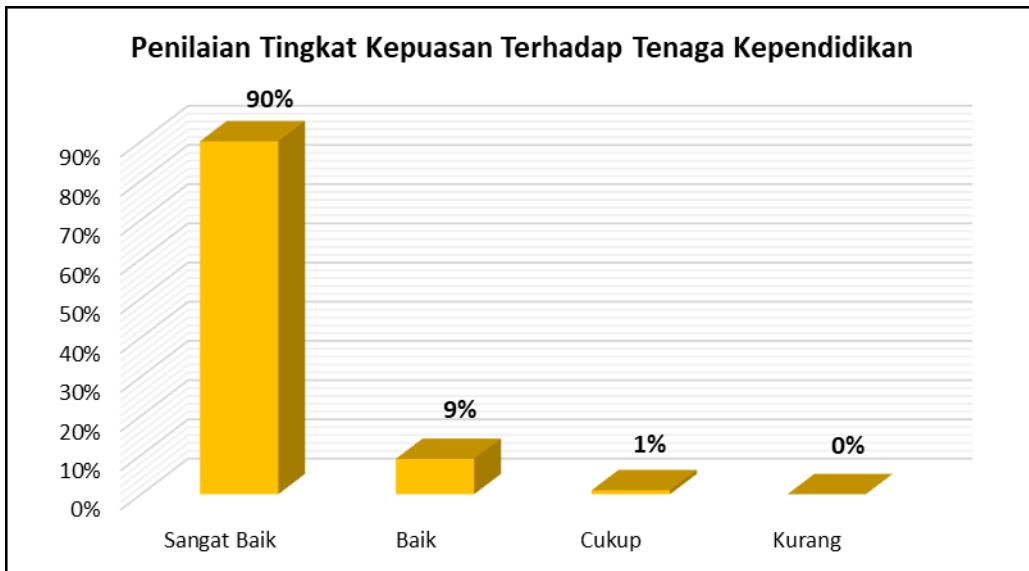
4.2.1 Tingkat Kepuasan Terhadap Dosen



Gambar 4.2.1 Tingkat Kepuasan Terhadap Dosen

Gambar di atas menampilkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen terkait keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa, pelayanan dan kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa secara umum tingkat kepuasan mahasiswa Sangat Baik (86%), Baik (10%), Cukup (4%), Kurang (0%). Gambar di atas juga menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap pelayanan dosen.

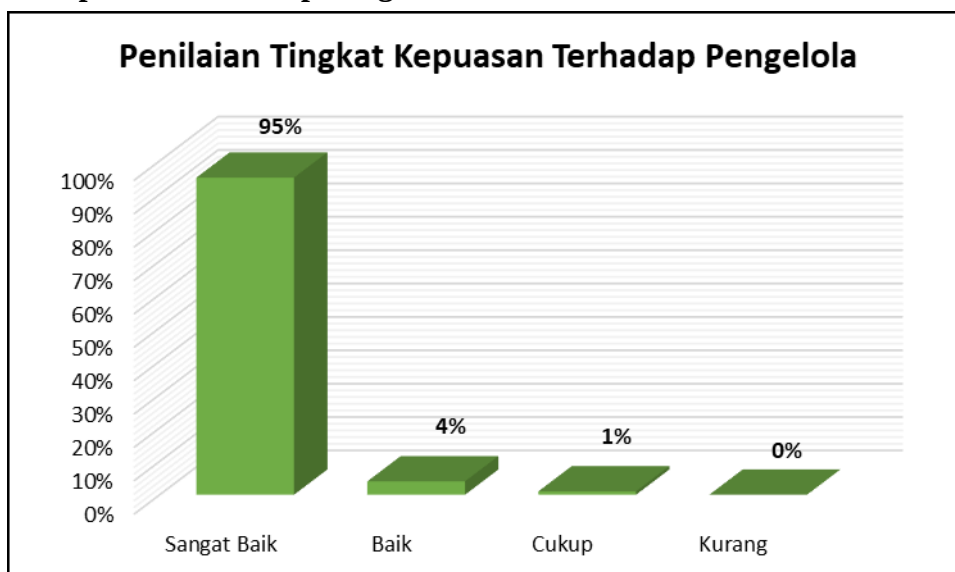
4.2.2 Tingkat Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan



Gambar 4.2.2 Tingkat Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan

Gambar 4.2.2 Menampilkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan terkait keandalan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, daya tanggap dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat, kepastian dan kepedulian dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa secara umum tingkat kepuasan Sangat Baik (90%), Baik (9%), Cukup (1%), Kurang (0%). Gambar 4.2.2 juga menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap pelayanan tenaga kependidikan.

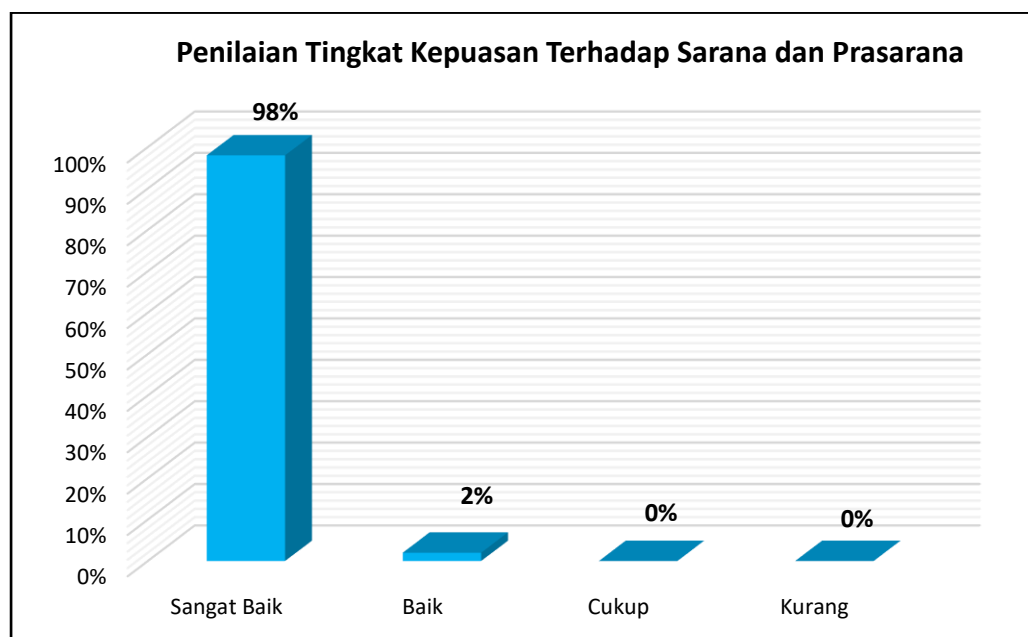
4.2.3 Tingkat Kepuasan Terhadap Pengelola



Gambar 4.2.3 Tingkat Kepuasan Terhadap Pengelola

Gambar 4.2.3 menampilkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pengelola terkait keandalan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, daya tanggap dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat, kepastian dan kepedulian dalam memberi perhatian kepada mahasiswa. Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa secara umum tingkat kepuasan mahasiswa Sangat Baik (95%), Baik (4%), Cukup (1%), Kurang (0%). Gambar 4.2.3 juga menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap pelayanan pengelola.

4.2.4 Tingkat Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana



Gambar 4.2.4 Tingkat Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana

Gambar 4.2.4 Menampilkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana terkait kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana dan prasarana. Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa secara umum tingkat kepuasan mahasiswa Sangat Baik (98%), Baik (2%), Cukup (0%), Kurang (0%). Gambar 4.2.4 juga menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap sarana dan prasarana.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan analisis data maka *survey kepuasan* Fakultas Kedokteran Institut Kesehatan DELI HUSADA Deli Tua periode tahun 2023-2024 semester genap dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen sangat puas (86%)
- Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan sangat puas (90%)
- Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pengelola sangat puas (95%)
- Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana sangat puas (98%).

5.2 Umpan Balik

5.2.1 Dosen

- Mengadakan pelatihan berkala untuk pengelola agar dosen dapat terus mengembangkan keterampilan kepribadian dan profesionalisme mereka, serta memanfaatkan umpan balik yang diterima dari mahasiswa.
- Melakukan evaluasi berkala terhadap implementasi keterampilan yang diperoleh dari pelatihan

5.2.2 Tenaga Kependidikan

- Pengembangan tenaga kependidikan dengan mengikuti pelatihan
- Pengadaan pelatihan workshop, symposium, dan lokakarya

5.2.3 Pengelola

- Peningkatan *soft skill* kepemimpinan melalui pembuatan seminar nasional/internasional
- Peningkatan kerjasama dengan berbagai instansi baik swasta maupun pemerintah melalui MoU

5.2.4 Sarana dan Prasarana

Penambahan koleksi perpustakaan aksesibilitas termasuk kesediaan dan kemudahan akses *e-library* untuk setiap bahan pustaka yang meliputi buku teks, jurnal, internasional terakreditasi dan prosiding

5.3 Tindak Lanjut

5.3.1 Dosen

Memberi kesempatan kepada pengelola untuk mengikuti pelatihan kepribadian dan profesionalisme

5.3.2 Tenaga Kependidikan

Memberikan kesempatan kepada pengelola untuk mengikuti pelatihan ESQ

5.3.3 Pengelola

Memberi kesempatan kepada pengelola untuk mengikuti pelatihan kepemimpinan

5.3.4 Sarana dan Prasarana

Terus mengupdate fasilitas pembelajaran dan pendukung pembelajaran

Lampiran :

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

**INSTRUMEN EVALUASI PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PENGELOLA**

Semester :
Tahun Ajaran :

Beri tanda checklist (√) pada pilihan yang sesuai

ASPEK EVALUASI	ASPEK YANG DI UKUR	INDIKATOR	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Pengelola :	1. Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. 2. Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	1. Memberikan informasi akademik/non akademik dan administrasi keuangan				
		2. Menyediakan dosen bimbingan konseling bagi Mahasiswa				
		3. Menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi dan mahasiswa tidak mampu				
		4. Pengelola akademik membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				
		5. Pengelola fakultas beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				
	3. Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan. 4. Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.	6. Menyediakan fasilitas dalam Pelayanan kesehatan bagi mahasiswa yang sakit (RSU. Sembiring dan BPJS Kesehatan)				
		7. Pengembangan minat dan bakat mahasiswa (Ekstrakurikuler) dan kegiatan ilmiah				
		8. Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan fakultas dalam lingkup prodi berlaku untuk semua				

		9. Memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik dan bimbingan konseling				
		10. Menyediakan layanan (Kritik dan saran) masukan bagi mahasiswa untuk kebaikan fakultas				
SKOR						
TOTAL SKOR						

FAKULTAS KEDOKTERAN
INSTITUT KESEHATAN DELI HUSADA DELI TUA

**INSTRUMEN EVALUASI PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
SARANA DAN PRASARANA**

Semester :
Tahun Ajaran :

Beri tanda checklist (√) pada pilihan yang sesuai

ASPEK EVALUASI	ASPEK YANG DI UKUR	INDIKATOR	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Sarana dan prasarana :	1. Kecukupan, 2. Aksesibilitas 3. Kualitas sarana dan prasarana.	1. Ruang kuliah tertata dengan bersih, nyaman, dan rapi				
		2. Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah (ketersediaan alat pendukung, LCD, komputer, Papan tulis dll)				
		3. Fasilitas toilet yang cukup dan bersih				
		4. Mempunyai perpustakaan dan ketersediaan buku referensi yang lengkap				
		5. Fasilitas laboratorium/peralatan yang lengkap dan memadai				
		6. Fasilitas tempat ibadah di lingkungan kampus				
		7. Lahan praktek milik sendiri bagi aplikasi ilmu oleh mahasiswa (laboratorium dan RSUD. Sembiring Deli Tua)				
		8. Fasilitas <i>bandwidth</i> Internet				
		9. Fasilitas ruang publik/taman/area parkir				
		10. English club dan anjungan komputer pelayanan (<i>Computer Based Test</i>)				
SKOR						
TOTAL SKOR						

FAKULTAS KEDOKTERAN
INSTITUT KESEHATAN DELI HUSADA DELI TUA

INSTRUMEN EVALUASI PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP DOSEN

Semester :
Tahun Ajaran :

Beri tanda checklist (✓) pada pilihan yang sesuai

ASPEK EVALUASI	ASPEK YANG DIUKUR	INDIKATOR	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
Dosen	1. Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	1. Kejelasan tujuan pembelajaran matakuliah					
		2. Kesesuaian materi pembelajaran dengan kurikulum					
		3. Ketersediaan modul/ <i>handout</i> /bahan kuliah					
	2. Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	4. Kehadiran dan alokasi dosen sesuai dengan jadwal pembelajaran					
		5. Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi ajar dan memberi contoh yang relevan					
		6. Kesempatan berdiskusi/bertanya dalam perkuliahan dan kempuan dosen menanggapi pertanyaan/pendapat mahasiswa					
	3. Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	7. Kesempatan mendapatkan umpan balik/masukan atas tugas/ujian					
		4. Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	8. Kemampuan dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan dan menumbuhkan semangat belajar mahasiswa				
			9. Kemampuan dosen dalam menjaga suasana perkulihan yang kondusif				
			10. Kesesuaian materi ujian dengan materi kuliah				
SKOR							
TOTAL SKOR							

FAKULTAS KEDOKTERAN
INSTITUT KESEHATAN DELI HUSADA DELI TUA

**INSTRUMEN EVALUASI PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
TENAGA KEPENDIDIKAN**

Semester :
Tahun Ajaran :

Beri tanda checklist (√) pada pilihan yang sesuai

NO	ASPEK EVALUASI	ASPEK YANG DI UKUR	INDIKATOR	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tenaga Kependidikan :	1. Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa 2. Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. 3. Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan. 4. Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	1. Proses pengurusan pembayaran administrasi 2. Proses pengurusan registrasi dan beasiswa 3. Proses pengurusan dan penyelesaian surat keterangan masih terdaftar sebagai mahasiswa 4. Proses pengurusan dan penyelesaian surat keterangan cuti 5. Proses pengurusan dan penyelesaian aktif kuliah 6. Proses pemberian informasi mata kuliah untuk semester berikut 7. Proses pengisian dan penerbitan KHS/KRS online 8. Sikap, kemampuan penggunaan alat bantu proses pelayanan dan kejelasan pelayanan tenaga kependidikan 9. Proses, waktu penyelesaian dan akses pelayanan segala administrasi di Fakultas Kedokteran 10. Komunikasi dan prosedur penyampaian informasi tenaga kependidikan dengan pengguna layanan.				
SKOR							
TOTAL SKOR							

LAMPIRAN DATA PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP DOSEN
TA 2023/2024 SEMESTER GENAP

NO Resp	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL SKOR	%	KETERANGAN
1	4	5	4	2	4	5	4	3	4	5	40	80%	Baik
2	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	45	90%	Sangat Baik
3	2	2	3	1	3	2	1	2	1	1	18	36%	Cukup
4	5	4	4	3	5	3	5	4	5	5	43	86%	Sangat Baik
5	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	42	84%	Sangat Baik
6	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	44	88%	Sangat Baik
7	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	46	92%	Sangat Baik
8	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	43	86%	Sangat Baik
9	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	43	86%	Sangat Baik
10	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4	42	84%	Sangat Baik
11	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	45	90%	Sangat Baik
12	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	45	90%	Sangat Baik
13	3	5	5	4	4	4	5	5	3	4	42	84%	Sangat Baik
14	5	5	3	4	3	5	3	5	4	5	42	84%	Sangat Baik
SANGAT BAIK											12	86%	
BAIK											1	10%	
CUKUP											1	4%	
KURANG											0	0%	

**LAMPIRAN DATA PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN
TA 2023/2024 SEMESTER GENAP**

NO Resp	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL SKOR	%	KETERANGAN
1	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	43	86%	Sangat Baik
2	5	2	3	4	3	5	4	5	5	5	41	82%	Sangat Baik
3	4	2	5	5	5	5	4	4	5	5	44	88%	Sangat Baik
4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	37	74%	Baik
5	1	1	2	1	1	2	0	1	1	1	11	22%	Cukup
6	3	5	4	5	4	4	5	4	5	3	42	84%	Sangat Baik
7	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	46	92%	Sangat Baik
8	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	43	86%	Sangat Baik
9	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	43	86%	Sangat Baik
10	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4	42	84%	Sangat Baik
11	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	45	90%	Sangat Baik
12	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	45	90%	Sangat Baik
13	3	5	5	4	4	4	5	5	3	4	42	84%	Sangat Baik
14	5	5	3	4	3	5	3	5	4	5	42	84%	Sangat Baik
SANGAT BAIK											12	90%	
BAIK											1	9%	
CUKUP											1	1%	
KURANG											0	0%	

**LAMPIRAN DATA PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PENGELOLA
TA 2023/2024 SEMESTER GENAP**

NO Resp	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL SKOR	%	KETERANGAN
1	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	42	84%	Sangat Baik
2	5	5	3	4	3	5	4	5	4	5	43	86%	Sangat Baik
3	1	1	2	1	1	2	0	1	1	1	11	22%	Cukup
4	4	2	3	4	2	4	2	3	2	1	27	54%	Baik
5	5	3	4	5	4	5	4	3	5	4	42	84%	Sangat Baik
6	3	5	4	3	4	4	5	4	5	5	42	84%	Sangat Baik
7	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	46	92%	Sangat Baik
8	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	43	86%	Sangat Baik
9	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	43	86%	Sangat Baik
10	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4	42	84%	Sangat Baik
11	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	45	90%	Sangat Baik
12	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	45	90%	Sangat Baik
13	3	5	5	4	4	4	5	5	3	4	42	84%	Sangat Baik
14	5	5	3	4	3	5	3	5	4	5	42	84%	Sangat Baik
SANGAT BAIK											12	95%	
BAIK											1	4%	
CUKUP											1	1%	
KURANG											0	0%	

**LAMPIRAN DATA PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP SARANA DAN PRASARANA
TA 2023/2024 SEMESTER GENAP**

NO Resp	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL SKOR	%	KETERANGAN
1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	90%	Sangat Baik
2	5	2	3	4	5	5	4	5	5	5	43	86%	Sangat Baik
3	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	45	90%	Sangat Baik
4	4	1	3	2	2	3	2	3	3	3	26	52%	Baik
5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	46	92%	Sangat Baik
6	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	44	88%	Sangat Baik
7	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	46	92%	Sangat Baik
8	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	43	86%	Sangat Baik
9	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	43	86%	Sangat Baik
10	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4	42	84%	Sangat Baik
11	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	45	90%	Sangat Baik
12	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	45	90%	Sangat Baik
13	3	5	5	4	4	4	5	5	3	4	42	84%	Sangat Baik
14	5	5	3	4	3	5	3	5	4	5	42	84%	Sangat Baik
SANGAT BAIK											13	98%	
BAIK											1	2%	
CUKUP											0	0%	
KURANG											0	0%	

BUKTI KUESIONER SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA Fakultas Kedokteran Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua  SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP DOSEN FAKULTAS KEDOKTERAN Skala Pengukuran : 1 = Sangat Tidak Puas 2 = Tidak Puas 3 = Kurang Puas 4 = Puas 5 = Sangat Puas Dimohonkan kesediaan mahasiswa kami untuk mengisi kuesioner ini. Terima kasih.	SURVEI KEPUASAN MAHASISWA Fakultas Kedokteran Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua  SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN FAKULTAS KEDOKTERAN Skala Pengukuran : 1 = Sangat Tidak Puas 2 = Tidak Puas 3 = Kurang Puas 4 = Puas 5 = Sangat Puas Dimohonkan kesediaan mahasiswa kami untuk mengisi kuesioner ini. Terima kasih.
SURVEI KEPUASAN MAHASISWA Fakultas Kedokteran Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua  SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGELOLA FAKULTAS KEDOKTERAN Skala Pengukuran : 1 = Sangat Tidak Puas 2 = Tidak Puas 3 = Kurang Puas 4 = Puas 5 = Sangat Puas Dimohonkan kesediaan mahasiswa kami untuk mengisi kuesioner ini. Terima kasih.	SURVEI KEPUASAN MAHASISWA Fakultas Kedokteran Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua  SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SARANA DAN PRASARANA FAKULTAS KEDOKTERAN Skala Pengukuran : 1 = Sangat Tidak Puas 2 = Tidak Puas 3 = Kurang Puas 4 = Puas 5 = Sangat Puas Dimohonkan kesediaan mahasiswa kami untuk mengisi kuesioner ini. Terima kasih.

UJI INSTRUMEN (UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS)

Instrumen yang dibuat diajukan kepada mahasiswa Fakultas Kedokteran telah diuji kesahihannya melalui uji validitas dengan SPSS V.26 dengan menggunakan nilai korelasi *Product Moment*, dengan kriteria dikatakan Valid jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, dimana $r \text{ tabel}$ menggunakan $df = n - 2 = 281 - 2 = 279$ dan taraf signifikan 5 % maka diperoleh sebesar 0,138. Serta dengan uji reliabilitas (tingkat kehandalan) dengan menggunakan *Alpha Cronbach's*, uji reliabilitas dilakukan jika kriteria dikatakan Reliabel pada nilai *Alpha Cronbach's* $> 0,60$

Hasil uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat sebagai berikut :

PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA

1. DOSEN

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No.	Pertanyaan	r hitung	r tabel (df,sig)	Keterangan
1.	Pertanyaan 1	0,536	0,138	Valid
2.	Pertanyaan 2	0,459		Valid
3.	Pertanyaan 3	0,538		Valid
4.	Pertanyaan 4	0,492		Valid
5.	Pertanyaan 5	0,536		Valid
6.	Pertanyaan 6	0,525		Valid
7.	Pertanyaan 7	0,521		Valid
8.	Pertanyaan 8	0,455		Valid
9.	Pertanyaan 9	0,536		Valid
10	Pertanyaan 10	0,534		Valid

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,752	10

Dari hasil uji statistik reliabilitas maka dikatakan Reliabel dengan nilai *Alpha Cronbach's* sebesar $0,752 > 0,60$

2. TENAGA KEPENDIDIKAN

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

No.	Pertanyaan	r hitung	r tabel (df,sig)	Keterangan
1.	Pertanyaan 1	0,531	0,138	Valid
2.	Pertanyaan 2	0,483		Valid
3.	Pertanyaan 3	0,536		Valid
4.	Pertanyaan 4	0,492		Valid
5.	Pertanyaan 5	0,459		Valid
6.	Pertanyaan 6	0,432		Valid
7.	Pertanyaan 7	0,540		Valid
8.	Pertanyaan 8	0,534		Valid
9.	Pertanyaan 9	0,535		Valid
10.	Pertanyaan 10	0,536		Valid

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,790	10

Dari hasil uji statistik reliabilitas maka dikatakan Reliabel dengan nilai *Alpha Cronbach's* sebesar $0,790 > 0,60$

3. PENGELOLA

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

No.	Pertanyaan	r hitung	r tabel (df,sig)	Keterangan
1.	Pertanyaan 1	0,528	0,138	Valid
2.	Pertanyaan 2	0,363		Valid
3.	Pertanyaan 3	0,484		Valid
4.	Pertanyaan 4	0,4382		Valid
5.	Pertanyaan 5	0, 503		Valid
6.	Pertanyaan 6	0, 492		Valid
7.	Pertanyaan 7	0,233		Valid
8.	Pertanyaan 8	0,313		Valid
9.	Pertanyaan 9	0,494		Valid
10.	Pertanyaan 10	0,501		Valid

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,752	10

htDari hasil uji statistik reliabilitas maka dikatakan Reliabel dengan nilai *Alpha Cronbach's* sebesar $0,752 > 0,60$

4. SARANA DAN PRASARANA

Tabel 7. Hasil Uji Validitas

No.	Pertanyaan	r hitung	r tabel (df,sig)	Keterangan
1.	Pertanyaan 1	0,517	0,138	Valid
2.	Pertanyaan 2	0,331		Valid
3.	Pertanyaan 3	0,489		Valid
4.	Pertanyaan 4	0,455		Valid
5.	Pertanyaan 5	0,501		Valid
6.	Pertanyaan 6	0,431		Valid
7.	Pertanyaan 7	0,502		Valid
8.	Pertanyaan 8	0,349		Valid
9.	Pertanyaan 9	0,502		Valid
10.	Pertanyaan 10	0,510		Valid

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,629	10

Dari hasil uji statistik reliabilitas maka dikatakan Reliabel dengan nilai *Alpha Cronbach's* sebesar $0,629 > 0,60$.