

LAPORAN

**HASIL SURVEI
KEPUASAN PELANGGAN**



**FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2018**

DAFTAR ISI

Topik	Hal.
DAFTAR ISI	
I. PENDAHULUAN	1
II. METODOLOGI	2
III. HASIL SURVEI DAN ANALISIS	3
IV. KESIMPULAN DAN SARAN	12

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Civitas akademika wajib menjaga dan meningkatkan kualitas mutu pendidikan di perguruan tinggi. Tuntutan terhadap mutu pendidikan berasal dari berbagai lapisan seperti masyarakat, *stakeholder*, industri, pelanggan dan pemerintah. Metode yang transparan, efisien dan akuntabel diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang terus menerus secara berkesinambungan.

Dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan, pelayanan administrasi dan output yang dihasilkan, diperlukan upaya untuk mewujudkan pendidikan yang nyaman, alumni dengan kompetensi yang memuaskan dan tata kelola sistem pendidikan yang efektif dan efisien. Upaya yang dilakukan bertujuan untuk memberikan kepuasan pada pelanggan. Untuk mengetahui keinginan dan penilaian pelanggan perlu dilakukan kajian mengenai kepuasan pelanggan secara komprehensif, sehingga survei kepuasan pelanggan yang dilakukan secara periodik menjadi penting.

1.2. Tujuan

Tujuan dari survei adalah :

- 1.2.1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam rangka implementasi ISO 9001:2015 terkait klausul 9.1. Pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi; 9.1.2 kepuasan pelanggan di Fakultas Kedokteran Hewan (FKH) Institut Pertanian Bogor
 - 1.2.2. Memberikan rekomendasi dalam rangka perbaikan penerapan ISO 9001:2015 di Fakultas Kedokteran Hewan Institut Pertanian Bogor
-

II. METODOLOGI

2.1 Metodologi

Untuk melakukan survei kepuasan pada pelanggan di Fakultas Kedokteran Hewan, digunakan metode dekriptif dengan melakukan survei terhadap 100 orang pelanggan/ mahasiswa S1 dan 75 mahasiswa Program Pendidikan Dokter Hewan Fakultas Kedokteran Hewan Institut Pertanian Bogor.

2.2 Lokasi dan Waktu

- Lokasi penelitian di Fakultas Kedokteran Hewan Institut Pertanian Bogor
- Waktu pengambilan sampel atau responden dilakukan bulan Januari- September 2018

2.3 Objek Penelitian

Objek penelitian difokuskan terhadap tingkat kepuasan pelanggan terhadap proses pendidikan dan pengajaran baik pada program S1 maupun PPDH di FKH.

2.4 Jenis dan Sumber Data

Data primer yang diperoleh dengan menggunakan teknik angket menggunakan kuisioner

2.5 Metode Analisa

Metode analisis yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan pada FKH IPB yaitu menggunakan rata-rata dan bobot mutu. Adapun table bobot mutu adalah sebagai berikut :

Skor	Bobot Mutu	Hasil Pengukuran
➤ 3.00 s.d 4.00	A	Sangat puas
➤ 2.00 s.d 3.00	B	Puas
➤ 1.00 s.d 2.00	C	Kurang puas
0.00 s.d 1.00	D	Tidak puas

II. HASIL SURVEI DAN ANALISIS

Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Hasil survei kepuasan pelanggan dari 100 responden program sarjana dan 75 dari program PPDH terhadap pelayanan pendidikan dan pengajaran di FKH IPB, terlihat sebagai berikut :

A. PROGRAM SARJANA (S1)

No	Indikator	Skor Nilai	Nilai Mutu
1	Kompetensi Dosen/pengajar	3,39	A
2	Metode Pengajaran	3,09	A
3	Kejelasan dan penyampaian materi perkuliahan	3,08	A
4	Kerjasama Dosen dalam melakukan kegiatan belajar/mengajar	3,11	A
5	Mekanisme penilaian dan Informasi hasil ujian	2,79	B
6	Kejelasan dan objektivitas dosen dalam memberikan penilaian kepada mahasiswa	3,06	A
7	Komunikasi dosen dengan mahasiswa	3,08	A
8	Ketersediaan media komunikasi dengan mahasiswa/pelanggan	2,99	B
9	Perhatian Dosen terhadap Mahasiswa	3,14	A
10	Kemampuan dosen dalam menumbuhkan kreativitas mahasiswa	2,95	B
11	Sistem Manajemen Fakultas Kedokteran Hewan	2,75	B
12	Kecepatan dalam menangani masalah mahasiswa	2,77	B
13	Kecepatan dalam menangani keluhan/komplain mahasiswa /pelanggan	2,67	B
14	Upaya Fakultas Kedokteran Hewan (Dosen, akademik, dll) membantu ketika mahasiswa menghadapi kesulitan	2,9	B
15	Mutu program Pendidikan dan pengajaran	3,19	A
16	Pelayanan administrasi akademik di bagian Akademik	2,69	B
17	Kelengkapan Fasilitas perkuliahan	2,77	B
18	Kelengkapan fasilitas laboratorium	2,65	B
19	Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan Fakultas Kedokteran Hewan	3,05	B
	Nilai Mutu Akhir	2,96	B

Nilai rata-rata = 2,96

Nilai mutu akhir = B

Tingkat Kepuasan = Puas

Dari data tersebut diatas terlihat tingkat kepuasan pelanggan yaitu memperoleh nilai mutu akhir B (2,96), hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap proses pendidikan dan pengajaran program sarjana di Fakultas Kedokteran Hewan (FKH) berada pada kategori puas. Hasil survei tahun 2017 menunjukkan kategori puas, kepuasan pelanggan

meningkat sedikit dibanding tahun 2017 dimana nilai mutu akhir A (2,84). Sedangkan saran-saran yang diterima dari hasil survei kepuasan pelanggan program sarjana FKH IPB adalah sebagai berikut :

SARAN

No	Saran	Jumlah
1	Mohon tingkatkan fasilitas Kelas dan Laboratorium (spidol kelas, AC yang sering tidak menyala, LCD proyektor, mikrofon sering tidak menyala, kursi banyak yang tidak layak)	34
2	Mohon fasilitas Toilet (tissue, dan Sabun cair yang tidak perlu diencerkan) dan penambahan tempat sampah serta kursi setiap koridor sebagai penunjang sarana belajar dan diskusi serta kebersihan toilet dan penataan taman	17
3	Sebaiknya penggantian hewan praktikum dilakukan secara berkala dan upgrade koleksi buku perpustakaan	9
4	Mohon transparansi nilai lebih ditingkatkan	4
5	Sebaiknya dilakukan penambahan dan updating alat praktikum	11
6	Mohon perluas jangkauan WIFI	4
7	Mohon sediakan fasilitas untuk menunjang kreativitas mahasiswa untuk fasilitasi aspirasi mahasiswa	3
8	Sebaiknya diadakan apresiasi untuk mahasiswa delegasi FKH	2
9	Mohon layanan akademik lebih ditingkatkan dan percepat pengurusan surat	9
10	Sebaiknya pemberian materi kuliah diberikan diawal perkuliahan dan pengembangan cara mengajar dan peningkatan alat bantu pengajaran	8
11	Mohon 5S diterapkan pula kepada seluruh staf administrasi FKH	5
12	Sebaiknya disediakan forum/official account untuk permudah komunikasi mahasiswa, staf dan dosen	4
13	Sebaiknya diadakan sistem informasi nilai maupun informasi kegiatan akademik secara online/digital	7

B. PROGRAM PENDIDIKAN PROFESI DOKTER HEWAN (PPDH)

B.1. Evaluasi Pelaksanaan Program Pendidikan Dokter Hewan Secara Umum

No	Parameter	Skor Nilai	Nilai Mutu
1	Sebelum mengikuti UASDH, apakah saudara cukup melakukan konsultasi/diskusi dengan Dosen FKH-IPB/Instansi di luar FKH-IPB ?	3,11	A
2	Sampai sejauhmana manfaat konsultasi/diskusi dengan Dosen FKH-IPB/Instansi di luar FKH-IPB ?	3,25	A
3	Bagaimana kualitas materi pengajaran yang diterima semasa program Sarjana (SKH) ?	3,39	A
4	Bagaimana kualitas materi pengajaran yang diterima semasa PPDH?	3,32	A
5	Sejauhmana relevansi mata kuliah-mata kuliah di FKH-IPB dengan pelaksanaan UASDH ?	3,31	A
6	Cukupkah waktu yang tersedia untuk persiapan UASDH ini ?	3,08	A
7	Bagaimana kualitas pelayanan administrasi pada saat Saudara mendaftar UASDH ?	3,32	A
8	Bagaimana kualitas Penguji UASDH Saudara ?	3,69	A
9	Bagaimana relevansi pertanyaan UASDH dengan ilmu yang Saudara dapatkan semasa kuliah?	3,47	A
10	Apakah UASDH ini bermanfaat untuk bekal Saudara sebagai Dokter Hewan?	3,71	A

Jumlah dan Nilai Akhir	3,36	A
-------------------------------	------	---

Secara umum hasil pengukuran kepuasan Evaluasi Program Pendidikan Profesi Dokter Hewan di FKH IPB adalah sebagai berikut :

Nilai rata-rata = 3.36
Nilai Mutu Akhir = A
Tingkat kepuasan = Sangat puas

B.2. Evaluasi Kegiatan PPDH Dalam Kampus

No	Pertanyaan	Bedah dan Radiologi		Peny. Dalam & Patoklin		Reproduksi		Patologi		Laboratorium Diagnostika				Kesmavet & Epidemiologi															
		Nilai Mutu	Huruf Mutu	Nilai Mutu	Huruf Mutu	Nilai Mutu	Huruf Mutu	Nilai Mutu	Huruf Mutu	Mikrobiologi		Parasitologi		Nilai Mutu	Huruf Mutu														
										Nilai Mutu	Huruf Mutu	Nilai Mutu	Huruf Mutu																
A	Kegiatan																												
1	Alokasi waktu disetiap laboratorium/bagian	3,25	A	3,27	A	3,03	A	3,29	A	3,16	A	3,41	A	3,07	A														
2	Kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan jadwal yang telah ditetapkan	3,36	A	3,19	A	3,24	A	3,29	A	3,25	A	3,37	A	3,00	A														
3	Ketersediaan alat/bahan yang menjamin kegiatan dilaboratorium /bagian	3,33	A	3,24	A	3,27	A	3,25	A	3,11	A	3,23	A	3,20	A														
4	Kecukupan jumlah pasien/sampel yang ada cukup memberikan pengalaman	3,04	A	3,17	A	3,05	A	3,27	A	3,24	A	3,04	A	3,09	A														
5	Kehadiran Dosen dalam kegiatan untuk membimbing dan berdiskusi	3,17	A	3,17	A	3,21	A	3,39	A	3,21	A	3,17	A	3,93	A														
6	Perhatian/keseriusan Dosen dalam membimbing mahasiswa	3,32	A	3,35	A	3,29	A	3,40	A	3,29	A	3,27	A	3,21	A														
7	Aktivitas/tugas yang dibebankan menunjang peningkatan ilmu dan keterampilan	3,41	A	3,31	A	3,37	A	3,43	A	3,43	A	3,35	A	3,11	A														
8	Tercapainya target kegiatan di laboratorium/bagian	3,01	A	3,29	A	3,32	A	3,35	A	3,13	A	3,15	A	3,17	A														
B	Laporan																												
9	Format laporan menunjang pemahaman kasus dan kelancaran studi	3,37	A	3,32	A	3,18	A	3,29	A	3,28	A	3,27	A	3,29	A														
10	Keseriusan Dosen dalam melakukan pemeriksaan draf laporan kegiatan	3,24	A	3,35	A	3,23	A	3,35	A	3,44	A	3,27	A	3,27	A														
11	Pengembalian draf laporan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	3,15	A	3,13	A	3,01	A	3,19	A	3,24	A	3,11	A	3,83	A														
C	Ujian/Evaluasi																												
12	Pelaksanaan ujian di setiap Laboratorium/Bagian *	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D				
		38	3	24	6	12	7	23	21	16	5	18	27	42	8	8	7	49	4	12	5	46	7	10	4	22	4	23	20
13	Waktu dan sistem ujian/evaluasi menunjang kelancaran masa studi	3,09	A	3,04	A	3,03	A	3,17	A	3,08	A	3,15	A	2,93	B														
14	Ujian/Evaluasi sesuai dengan target/materi yang telah ditetapkan dan dapat meningkatkan pemahaman kasus	3,36	A	3,28	A	3,24	A	3,32	A	3,29	A	3,32	A	3,19	A														
	Jumlah dan Nilai Akhir	3,23	A	3,24	A	3,16	A	3,17	A	3,24	A	3,24	A	3,05	A														

*A. Ujian dilaksanakan selama kegiatan di Bagian/Lab;

B. Ujian dilaksanakan setelah kegiatan di Bagian/Lab selesai tapi masih dalam kurun waktu tahap dalam kampus;

C. Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai;

D. Ujian dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus

B.3. Evaluasi Kegiatan PPDH Luar Kampus

No	Pertanyaan	Kegiatan/Lokasi Praktek Daerah (Magang)																											
		Sapi Perah		Kuda		RPH/Kedinasan		RSHJ/PDH SUNTER		Kelapa Dua		Mapro		Magang Unggas															
		Nilai Mutu	Huruf Mutu	Nilai Mutu	Huruf Mutu	Nilai Mutu	Huruf Mutu	Nilai Mutu	Huruf Mutu	Nilai Mutu	Huruf Mutu	Nilai Mutu	Huruf Mutu	Nilai Mutu	Huruf Mutu														
A	Kegiatan																												
1	Kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan jadwal yang telah ditetapkan	3,31	A	3,31	A	3,23	A	3,45	A	3,25	A	3,42	A	3,31	A														
2	Kesesuaian lokasi praktek/magang sebagai dasar unit kegiatan	3,27	A	3,21	A	3,09	A	3,4	A	3,29	A	3,41	A	3,41	A														
3	Kecukupan waktu praktek/magang pada setiap lokasi	3,33	A	3,29	A	3,12	A	3,33	A	3,08	A	3,31	A	3,37	A														
4	Kehadiran pembimbing dari kampus untuk melakukan bimbingan/supervise	3,39	A	3,25	A	3,19	A	3,33	A	3,56	A	3,18	A	3,09	A														
5	Keseriusan pembimbing lapang untuk melakukan bimbingan dan berdiskusi	3,44	A	3,2	A	3,27	A	3,34	A	3,26	A	3,39	A	3,32	A														
6	Ketersediaan jumlah pasien/sampel dapat memberikan pengalaman berlatih	3,63	A	2,89	B	3,17	A	3,21	A	3,28	A	3,34	A	3,3	A														
7	Ketersediaan alat/bahan dalam menjamin terselenggaranya kegiatan	3,19	A	3,13	A	3,17	A	3,27	A	3,13	A	3,35	A	3,24	A														
8	Aktivitas/tugas yang harus dilakukan menunjang peningkatan ilmu dan keterampilan	3,16	A	3,13	A	3,17	A	3,21	A	3,37	A	3,44	A	3,34	A														
9	Kesempatan peserta dalam berlatih diluar kegiatan yang sudah dijadwal	3,29	A	3,23	A	3,07	A	3,14	A	3,1	A	3,37	A	3,36	A														
B	Laporan																												
10	Format laporan menunjang pemahaman kasus dan kelancaran studi	3,13	A	3,25	A	3,17	A	3,36	A	3,39	A	3,38	A	3,36	A														
11	Keseriusan Dosen dalam melakukan pelaporan magang	3,28	A	3,28	A	3,25	A	3,36	A	3,39	A	3,38	A	3,3	A														
12	Pelaporan kegiatan/laporan akhir membantu pemahaman kasu	3,64	A	3,32	A	3,28	A	3,38	A	3,42	A	3,46	A	3,4	A														
C	Ujian/Evaluasi																												
13	Pelaksanaan ujian *	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D								
		14	4	23	34	13	5	21	31	10	2	21	35	11	4	25	29	9	3	23	27	11	2	25	32	10	2	23	34
14	Waktu dan sistem ujian/evaluasi menunjang kelancaraan masa studi	3,01	A	3,17	A	3,17	A	3,05	A	3,23	A	3,35	A	3,22	A														
15	Ujian/Evaluasi sesuai dengan target/maten/kasus yang telah diperoleh	3,04	A	3,12	A	3,28	A	3,15	A	3,24	A	3,34	A	3,29	A														
16	Pelaksanaan Ujian/Evaluasi sesuai dengan jadwal	3,71	A	3,86	A	3,66	A	3,79	A	3,89	A	3,9	A	3,68	A														
Jumlah dan Nilai Akhir		3,15	A	3,08	A	3,03	A	3,18	A	3,04	A	3,22	A	3,15	A														

*A. Ujian dilaksanakan selama kegiatan; B. Ujian dilaksanakan setelah kegiatan; C. Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai; D. Ujian dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus

Evaluasi kegiatan PPDH dibedakan antara kegiatan dalam dan luar kampus. Pada Kegiatan dalam kampus dibagi menjadi enam bagian, yaitu :

1. **Bagian Bedah dan Radiologi**, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3.23 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 53,5 % dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan di Bagian/Lab; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan di Bagian/Lab selesai tapi masih dalam kurun waktu tahap dalam kampus sebesar 4,2%; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 33,8%; dan 8,5,% ujian dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus.
2. **Bagian Penyakit Dalam dan Patologi Klinik**, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3.24 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 19 % dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan di Bagian/Lab; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan di Bagian/Lab selesai tapi masih dalam kurun waktu tahap dalam kampus sebesar 11.1 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 36,5%; dan 33,3 % ujian dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus.
3. **Bagian Reproduksi**, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3,16 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 24,2 % dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan di Bagian/Lab; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan di Bagian/Lab selesai tapi masih dalam kurun waktu tahap dalam kampus sebesar 7,6 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 27,3 %; dan 40,9 % ujian dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus.
4. **Bagian Patologi**, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3,31 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 64,6 % dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan di Bagian/Lab; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan di Bagian/Lab selesai tapi masih dalam kurun waktu tahap dalam kampus sebesar 12,3 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 12,3 %; dan 10,8 % tidak ada ujian dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus.
5. **Bagian Laboratorium Diagnostika**, terdiri dari 2 laboratorium dan kuiseioner dilaksanakan terpisah. **Laboratorium Mikrobiologi** rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3,24 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 70% dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan di Bagian/Lab;

Ujian dilaksanakan setelah kegiatan di Bagian/Lab selesai tapi masih dalam kurun waktu tahap dalam kampus sebesar 5,7 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 17,1 %; dan 7,1 % ujian dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus. Sedangkan **laboratorium Parasitologi** rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3,24 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 68,7 % dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan di Bagian/Lab; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan di Bagian/Lab selesai tapi masih dalam kurun waktu tahap dalam kampus sebesar 10,4 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 14,9 %; dan 6 % ujian dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus.

6. **Bagian Kesmavet dan Epidemiologi**, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3,05 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 31,9 % dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan di Bagian/Lab; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan di Bagian/Lab selesai tapi masih dalam kurun waktu tahap dalam kampus sebesar 5,8 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 33,3 %; dan 29 % ujian dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus.

Pada kegiatan PPDH luar kampus, ada 7 wilayah yang harus dilewati oleh mahasiswa PPDH. Hasil survei kegiatan tersebut adalah sebagai berikut :

1. **Bagian Sapi Perah**, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3,15 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 18,7 % dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan sebesar 5,3 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 30,7 %; dan 45,3 % dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus.
 2. **Bagian Kuda**, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3,08 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 18,6 % dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan sebesar 7,1 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 30 %; dan 44,3 % dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus.
-

3. **Bagian RPH/Kedinasan**, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3,03 (A)** yang artinya Sangat Puas. Pelaksanaan ujian 14,7 % dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan sebesar 2,9 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 30,9 %; dan 51,5 % dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus.
 4. **Bagian RSHJ/PDH Sunter**, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3,18 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 15,9 % dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan sebesar 5,8 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 36,2 %; dan 42 % dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus.
 5. **Bagian Kelapa Dua**, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3,04 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 14,5 % dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan sebesar 4,8 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 37,1 %; dan 43,5 % dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus.
 6. **Bagian Magang Profesi**, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3,22 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 15,7 % dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan sebesar 2,9 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 35,7 %; dan 45,7 % dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus.
 7. **Bagian Unggas**, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3,15 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 14,5 % dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan sebesar 2,9 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 33,3 %; dan 49,3 % dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus.
-

Saran yang diterima oleh program PPDH melalui survei ini antara lain :

SARAN

No	Saran	Jumlah
1	Sebaiknya terdapat pengelolaan website terhadap issue terkini dokter hewan	1
2	Mohon dilakukan peningkatan manajemen PPDH dikhususkan dosen yang membimbing tidak memiliki banyak kegiatan sehingga revisi laporan menjadi lama dan nilai keluar per divisi juga lama	18
3	Mohon sistem waktu kelulusan lebih diperhatikan agar tepat waktu 18 bulan	27
4	Sebaiknya ditambahkan waktu magang profesi pilihan yang sesuai dengan minat dan tujuan kerja	1
5	Mohon diadakan penyediaan sistem informasi nilai maupun informasi kegiatan akademik secara online/digital (seperti sistem KRS pada S1) lebih transparan dan koordinasi lebih baik dan pemberitahuan waktu ujian UASDH yang tidak mendadak serta transparansi pendaftar UASDH	50
6	Mohon sistem administrasi proses pelaksanaan UASDH ditingkatkan dan pendaftaran sesuai nomor urut	9
7	Sebaiknya waktu selesai koas dengan waktu UASDH tidak terlalu lama	9
8	Sebaiknya diadakan kisi-kisi UASDH	3
9	Mohon waktu mapropil akan lebih baik 1 bulan agar mendapatkan bekal ilmu dan keterampilan yang lebih banyak	2
10	Sebaiknya dibentuk forum Career Development Alumni Khusus FKH IPB	1

III. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil analisis kepuasan pelanggan dapat disimpulkan bahwa pada program pembelajaran program Sarjana Kedokteran Hewan masuk dalam kategori **puas**, statusnya sama dengan tahun lalu dengan kategori **puas**. Sedangkan pada program Pendidikan Profesi Dokter Hewan hasil survei bidang proses pelaksanaan pendidikan masuk dalam kategori **sangat puas** begitu juga pelaksanaan PPDH dalam dan luar kampus. Untuk PPDH dalam kampus semua kriteria sangat puas kecuali di Bagian Kesmavet dan Epidemiologi di kriteria "Waktu dan sistem ujian/evaluasi menunjang kelancaran masa studi" mendapat nilai B yang artinya puas. Walaupun rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan PPDH dalam dan luar kampus masih sangat puas namun nilainya semua menurun dari survei tahun 2017.

Saran dan Rekomendasi

Dari hasil diatas, masih ada beberapa nilai yang masih dalam level PUAS, pada program sarjana yakni metode pengajaran, mekanisme penilaian dan informasi ujian, kecepatan dalam menangani masalah mahasiswa maupun menangani keluhan/komplain mahasiswa /pelanggan, sehingga diperlukan perbaikan pelayanan mahasiswa. Untuk Program PPDH, PPDH kegiatan dalam kampus perlu dilakukan evaluasi terhadap kriteria yang mendapat nilai B. Sedangkan pada PPDH luar kampus, waktu pelaksanaan ujian dalam kampus mengambil porsi setelah kegiatan luar kampus persentasenya sudah menurun pada beberapa tempat namun ada bagian yang masih besar persentasenya. Sehingga perlu dilakukan evaluasi pada bagian yang masih banyak melakukan ujian dalam kampus di akhir putaran.
