

LAPORAN

**HASIL SURVEI
KEPUASAN PELANGGAN**



**FAKULTAS KEDOKTERAN HEWAN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2020**

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 149 orang pelanggan/ mahasiswa S1 dan 23 mahasiswa Program Pendidikan Dokter Hewan Fakultas Kedokteran Hewan Institut Pertanian Bogor.

2.2 Lokasi dan Waktu

- Lokasi pengambilan sampel di Fakultas Kedokteran Hewan Institut Pertanian Bogor
- Waktu pengambilan sampel atau responden dilakukan bulan Januari- September 2020

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 149 responden program sarjana dan 23 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	3,58	A
2	Metode Pengajaran	3,28	A
3	Kejelasan dan penyampaian materi perkuliahan	3,23	A
4	Kerjasama Dosen dalam melakukan kegiatan belajar/mengajar	3,36	A
5	Mekanisme penilaian dan Informasi hasil ujian	3,16	A
6	Kejelasan dan objektivitas dosen dalam memberikan penilaian kepada mahasiswa	3,30	A
7	Komunikasi dosen dengan mahasiswa	3,38	A
8	Ketersediaan media komunikasi dengan mahasiswa/pelanggan	3,34	A
9	Perhatian Dosen terhadap Mahasiswa	3,36	A
10	Kemampuan dosen dalam menumbuhkan kreativitas mahasiswa	3,15	A
11	Sistem Manajemen Fakultas Kedokteran Hewan	3,26	A
12	Kecepatan dalam menangani masalah mahasiswa	3,23	A
13	Kecepatan dalam menangani keluhan/komplain mahasiswa /pelanggan	3,11	A
14	Upaya Fakultas Kedokteran Hewan (Dosen, akademik, dll) membantu ketika mahasiswa menghadapi kesulitan	3,36	A
15	Mutu program Pendidikan dan pengajaran	3,55	A
16	Pelayanan administrasi akademik di bagian Akademik	3,30	A
17	Kelengkapan Fasilitas perkuliahan	3,18	A
18	Kelengkapan fasilitas laboratorium	3,07	A
19	Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan Fakultas Kedokteran Hewan	3,45	A
	Nilai Mutu Akhir	3,30	A

Nilai rata-rata = 3,30

Nilai mutu akhir = A

Tingkat Kepuasan = Sangat Puas

Dari data tersebut diatas terlihat tingkat kepuasan pelanggan yaitu memperoleh nilai mutu akhir A (3,30), hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap proses pendidikan dan pengajaran program sarjana di Fakultas Kedokteran Hewan (FKH) berada pada kategori sangat puas. Hasil survei tahun 2019 menunjukkan kategori sangat puas, kepuasan

pelanggan meningkat sedikit dibanding tahun 2019 dimana nilai mutu akhir A (3,10). Sedangkan saran saran yang diterima dari hasil survei kepuasan pelanggan program sarjana FKH IPB adalah sebagai berikut :

SARAN

No	Saran	Jumlah
1	Fasilitas perkuliahan dan praktikum di perbaiki, penambahan peralatan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa	15
2	Pelayanan Administrasi diperbaiki terutama yang melibatkan siswa magang, sebaiknya anak magang diberi training	12
3	Peningkatan fasilitas dilingkungan FKH (ketersedian wifi di setiap titik, ketersediaan meja dan kursi untuk diskusi mahasiswa, tersedianya tempat sampah, pengaturan tempat parkir)	12
4	Kebersihan toilet, perbaikan toilet dan ketersediaan air bersih (tidak berbau dan berwarna)	8
5	Lebih tegas menangani tindak kecurangan	3
6	Pembangunan auditorium FKH dan program spesialis untuk dokter hewan	2
7	Metode pengajaran lebih interaktif dan meningkatkan Skill mahasiswa	2
8	Perhatikan SKS dengan beban mata kuliah	2
9	Web fakultas dan departemen kurang aktif	2
10	Dosen tidak pilih kasih dalam membalas chat	1
11	Regenerasi tenaga pendidik	1

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 ?	2,83	B
2	Sampai sejauh mana manfaat konsultasi/diskusi dengan Dosen FKH-IPB/Instansi di luar FKH-IPB ?	3,09	A
3	Bagaimana kualitas materi pengajaran yang diterima semasa program Sarjana (SKH) ?	3,00	A
4	Bagaimana kualitas materi pengajaran yang diterima semasa PPDH?	3,48	A
5	Sejauhmana relevansi mata kuliah-mata kuliah di FKH-IPB dengan pelaksanaan UASDH ?	3,48	A
6	Cukupkah waktu yang tersedia untuk persiapan UASDH ini ?	3,13	A
7	Bagaimana kualitas pelayanan administrasi pada saat Saudara mendaftar UASDH ?	3,43	A
8	Bagaimana kualitas Penguji UASDH Saudara ?	3,78	A
9	Bagaimana relevansi pertanyaan UASDH dengan ilmu yang Saudara dapatkan semasa kuliah?	3,57	A
10	Apakah UASDH ini bermanfaat untuk bekal Saudara sebagai Dokter Hewan?	3,52	A
	Jumlah dan Nilai Akhir	3,33	A

Secara umum hasil pengukuran kepuasan Evaluasi Program Pendidikan Profesi Dokter

Hewan di FKH IPB adalah sebagai berikut :

Nilai rata-rata = 3.33
 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	3,65	A	3,48	A	3,50	A	3,74	A	3,43	A	3,29	A	3,14	A														
2	Kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan jadwal yang telah ditetapkan	3,52	A	3,35	A	3,35	A	3,70	A	3,35	A	3,52	A	3,78	A														
3	Ketersediaan alat/bahan yang menjamin kegiatan dilaboratorium /bagian	3,43	A	3,13	A	3,18	A	3,41	A	3,33	A	3,36	A	3,59	A														
4	Kecukupan jumlah pasien/sampel yang ada cukup memberikan pengalaman	3,26	A	3,26	A	3,17	A	3,39	A	3,26	A	3,44	A	3,24	A														
5	Kehadiran Dosen dalam kegiatan untuk membimbing dan berdiskusi	3,48	A	3,35	A	3,39	A	3,61	A	3,35	A	3,39	A	4,00	A														
6	Perhatian/keseriusan Dosen dalam membimbing mahasiswa	3,52	A	3,61	A	3,43	A	3,61	A	3,48	A	3,52	A	3,74	A														
7	Aktivitas/tugas yang dibebankan menunjang peningkatan ilmu dan keterampilan	3,52	A	3,48	A	3,52	A	3,43	A	3,57	A	3,57	A	3,26	A														
8	Tercapainya target kegiatan di laboratorium/bagian	3,46	A	3,43	A	3,43	A	3,57	A	3,52	A	3,48	A	3,14	A														
B	Laporan																												
9	Format laporan menunjang pemahaman kasus dan kelancaran studi	3,52	A	3,43	A	3,30	A	3,61	A	3,52	A	3,48	A	3,61	A														
10	Keseriusan Dosen dalam melakukan pemeriksaan draf laporan kegiatan	3,57	A	3,57	A	3,48	A	3,61	A	3,52	A	3,57	A	3,78	A														
11	Pengembalian draf laporan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	3,17	A	3,30	A	3,39	A	3,57	A	3,48	A	3,48	A	3,65	A														
C	Ujian/Evaluasi																												
12	Pelaksanaan ujian di setiap Laboratorium/Bagian *	A 17	B 5	C 0	D 1	A 10	B 3	C 5	D 5	A 10	B 1	C 3	D 9	A 18	B 2	C 1	D 2	A 12	B 5	C 4	D 2	A 18	B 3	C 1	D 1	A 12	B 4	C 3	D 4
13	Waktu dan sistem ujian/evaluasi menunjang kelancaran masa studi	3,48	A	3,81	A	3,67	A	3,61	A	3,43	A	3,76	A	3,76	A														
14	Ujian/Evaluasi sesuai dengan target/materi yang telah ditetapkan dan dapat meningkatkan pemahaman kasus	3,43	A	3,32	A	3,48	A	3,48	A	3,57	A	3,52	A	3,52	A	3,52	A	3,52	A	3,52	A	3,52	A	3,52	A	3,52	A	3,52	A
	Jumlah dan Nilai Akhir	3,56	A	3,35	A	3,38	A	3,55	A	3,37	A	3,53	A	3,54	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	3,83	A	3,74	A	3,87	A	3,65	A	3,70	A	3,83	A	3,65	A														
2	Kesesuaian lokasi praktek/magang sebagai dasar unit kegiatan	3,65	A	3,26	A	3,78	A	3,43	A	3,62	A	3,83	A	3,61	A														
3	Kecukupan waktu praktek/magang pada setiap lokasi	3,65	A	3,70	A	3,83	A	3,52	A	3,48	A	3,78	A	3,57	A														
4	Kehadiran pembimbing dari kampus untuk melakukan bimbingan/supervise	3,52	A	3,52	A	3,70	A	3,48	A	3,74	A	3,43	A	3,26	A														
5	Keseriusan pembimbing lapang untuk melakukan bimbingan dan berdiskusi	3,87	A	3,50	A	3,65	A	3,39	A	3,70	A	3,65	A	3,26	A														
6	Ketersediaan jumlah pasien/sampel dapat memberikan pengalaman berlatih	3,61	A	3,53	A	3,57	A	3,17	A	3,26	A	3,61	A	3,35	A														
7	Ketersediaan alat/bahan dalam menjamin terselenggaranya kegiatan	3,61	A	3,35	A	3,57	A	3,39	A	3,17	A	3,52	A	3,26	A														
8	Aktivitas/tugas yang harus dilakukan menunjang peningkatan ilmu dan keterampilan	3,61	A	3,35	A	3,52	A	3,35	A	3,26	A	3,61	A	3,30	A														
9	Kesempatan peserta dalam berlatih diluar kegiatan yang sudah dijadwal	3,39	A	3,39	A	3,48	A	3,39	A	3,26	A	3,61	A	3,30	A														
B																													
10	Format laporan menunjang pemahaman kasus dan kelancaran studi	3,57	A	3,30	A	3,57	A	3,43	A	3,43	A	3,57	A	3,57	A														
11	Keseriusan Dosen dalam melakukan pelaporan magang	3,57	A	3,35	A	3,52	A	3,43	A	3,52	A	3,61	A	3,61	A														
12	Pelaporan kegiatan/laporan akhir membantu pemahaman kasus	3,61	A	3,43	A	3,52	A	3,43	A	3,52	A	3,52	A	3,57	A														
C	Ujian/Evaluasi																												
13	Pelaksanaan ujian *	A 4	B 3	C 4	D 12	A 12	B 2	C 1	D 8	A 5	B 6	C 4	D 8	A 5	B 5	C 4	D 8	A 4	B 5	C 5	D 8	A 4	B 5	C 7	D 7	A 4	B 5	C 5	D 9
14	Waktu dan sistem ujian/evaluasi menunjang kelancaraan masa studi	3,26	A	3,22	A	3,26	A	3,17	A	3,13	A	3,26	A	3,17	A														
15	Ujian/Evaluasi sesuai dengan target/maten/kasus yang telah diperoleh	3,26	A	3,13	A	3,17	A	3,17	A	3,04	A	3,13	A	3,17	A														
16	Pelaksanaan Ujian/Evaluasi sesuai dengan jadwal	3,26	A	3,22	A	3,26	A	3,04	A	3,13	A	3,22	A	3,22	A														
Jumlah dan Nilai Akhir		3,55	A	3,29	A	3,50	A	3,37	A	3,46	A	3,54	A	3,39	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 **3.76 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 73,91 % dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan di Bagian/Lab; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan di Bagian/Lab selesai tapi masih dalam kurun waktu tahap dalam kampus sebesar 21,79%; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 0%; dan 4,37% ujian dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus.
2. **Bagian Penyakit Dalam dan Patologi Klinik**, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3.35 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 43,47% dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan di Bagian/Lab; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan di Bagian/Lab selesai tapi masih dalam kurun waktu tahap dalam kampus sebesar 13,04 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 21,74%; dan 21,74 % ujian dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus.
3. **Bagian Reproduksi**, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3,38 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 43,48 % dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan di Bagian/Lab; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan di Bagian/Lab selesai tapi masih dalam kurun waktu tahap dalam kampus sebesar 4,35 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 13,04 %; dan 39,13% ujian dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus.
4. **Bagian Patologi**, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3,55 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 78,26 % dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan di Bagian/Lab; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan di Bagian/Lab selesai tapi masih dalam kurun waktu tahap dalam kampus sebesar 8,70 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 4,35 %; dan 8,70 % 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 **3,37 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 52,17% dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan di Bagian/Lab;

Ujian dilaksanakan setelah kegiatan di Bagian/Lab selesai tapi masih dalam kurun waktu tahap dalam kampus sebesar 21,73 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 17,39 %; dan 8,70 % ujian dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus. Sedangkan **laboratorium Parasitologi** rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3,53 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 78,26 % dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan di Bagian/Lab; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan di Bagian/Lab selesai tapi masih dalam kurun waktu tahap dalam kampus sebesar 13,04 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 4,34 %; dan 4,34 % ujian dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus.

6. **Bagian Kesmavet dan Epidemiologi**, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3,54 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 52,17 % dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan di Bagian/Lab; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan di Bagian/Lab selesai tapi masih dalam kurun waktu tahap dalam kampus sebesar 17,39 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 13,04 %; dan 17,39 % 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 **3,55 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 17,39% dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan sebesar 13,04 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 17,39 %; dan 52,17 % dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus.
 2. **Bagian Kuda**, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3,29 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 52,17 % dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan sebesar 8,69 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 4,34 %; dan 34,78 % dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus.
-

3. **Bagian RPH/Kedinasan**, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3,50 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 21,74 % dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan sebesar 26,09 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 17,39 %; dan 34,78 % dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus.
 4. **Bagian RSHJ/PDH Sunter**, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3,37 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 22,73 % dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan sebesar 22,73 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 18,18 %; dan 36,36 % dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus.
 5. **Bagian Kelapa Dua**, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3,46 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 18,18 % dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan sebesar 22,73 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 22,73 %; dan 36,36 % dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus.
 6. **Bagian Magang Profesi**, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3,54 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 17,39 % dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan sebesar 21,74 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 30,43 %; dan 30,43 % dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus.
 7. **Bagian Unggas**, rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelaksanaan koas adalah **3,39 (A)** yang artinya **Sangat Puas**. Pelaksanaan ujian 17,39 % dilaksanakan selama pelaksanaan kegiatan; Ujian dilaksanakan setelah kegiatan sebesar 21,74 %; Ujian dilaksanakan setelah seluruh kegiatan luar kampus selesai sebesar 21,74 %; dan 39,13 % dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus.
-

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

SARAN

No	Saran
1	Pengalaman baru bertemu dokter hewan dilapang
2	Alokasi waktu untuk pembuatan laporan dan ujian
3	Penekanan pentingnya dokter hewan di masyarakat
4	Memberi kabar jadwal UASDH maksimal H-2
5	Waktu tunggu terlalu lama
6	Ujian yang dilakukan tidak hanya teoritis namun aplikatif
7	Waktu lulus di maksimalkan dapat ditrelisaksikan 18 Bulan
8	Fasilitas magang harus lebih memadai lagi
9	Ketepatan waktu pengujian
10	Pengumuman di keluarkan H-3 Ujian

III. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil analisis kepuasan pelanggan dapat disimpulkan bahwa pada program pembelajaran program Sarjana Kedokteran Hewan masuk dalam kategori **sangat puas**, statusnya sama dengan tahun lalu. 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. Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan PPDH dalam dan luar kampus **sangat puas** dengan pencapaian nilai yang meningkat dibandingkan tahun 2019.

Saran dan Rekomendasi

Kategori "kelengkapan fasilitas laboratorium" mendapat nilai terkecil 3,07 walaupun masih kategori "sangat puas". Hasil ini selaras dengan saran yang di dapat dari pelanggan dengan jumlah paling banyak yakni "memperbaiki ataupun menambah fasilitas perkuliahan dan praktikum di laboratorium untuk praktikum mahasiswa". Pelanggan berasumsi beberapa fasilitas praktikum di beberapa laboratorium perlu diperbaiki dan perlu ditambah karena rasio alat dan mahasiswa tidak seimbang. Selain itu pelayanan di administrasi walaupun mendapat nilai 3,30 dengan sangat puas namun pelanggan memberi masukan terhadap kecepatan pengurusan surat serta keberadaan anak magang yang perlu mendapat pelatihan sebelum melaksanakan pelayanan.

Untuk Program PPDH, pada evaluasi pelaksanaan PPDH secara umum masih ada yang mendapat nilai B yang artinya PUAS dengan kriteria “Sebelum mengikuti UASDH, apakah saudara cukup melakukan konsultasi/diskusi dengan Dosen FKH-IPB/Instansi di luar FKH-IPB?”, walaupun diskusi bisa dilaksanakan pada masa PPDH baik di kegiatan dalam dan luar kampus namun mahasiswa masih merasa kurang dalam berdiskusi.

Hasil survei pada kegiatan PPDH dalam kampus menunjukkan semua bagian mendapatkan hasil SANGAT PUAS, namun masih ada ujian dilaksanakan setelah pengumpulan laporan kegiatan luar kampus dengan persentase >30% (Bagian Reproduksi), sebaiknya ujian dari kegiatan dalam kampus diselesaikan sebelum mahasiswa melaksanakan PPDH luar kampus. Sedangkan kegiatan PPDH luar kampus mendapat nilai SANGAT PUAS di semua parameter, namun saran yang diberikan adalah ketersediaan fasilitas di tempat magang kurang memadai sehingga perlu diperhatikan pemilihan tempat magang serta evaluasi rekanan tempat magang yang meliputi keberadaan dokter hewan serta fasilitasnya untuk tetap menjamin mutu dokter hewan.
