

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP UJIAN
SOCA DI FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURABAYA**



CHRISTIAN WIJAYA

NIM : 20201880063

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
SURABAYA**

2025

SKRIPSI
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP UJIAN
SOCA DI FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURABAYA



CHRISTIAN WIJAYA
NIM : 20201880063

FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
SURABAYA

2025

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP UJIAN
SOCA DI FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya
untuk Memenuhi Kewajiban Persyaratan Kelulusan Guna memperoleh Gelar
Sarjana Kedokteran

OLEH :

CHRISTIAN WIJAYA

NIM 20201880063

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
SURABAYA**

2025

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Christian Wijaya
NIM : 20201880063
Fakultas : Kedokteran
Program Studi : S1 Pendidikan Dokter

menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP UJIAN SOCA DI FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA” yang saya tulis ini benar-benar tulisan karya sendiri bukan hasil plagiasi, baik sebagian atau keseluruhan. Bila dikemudian hari terbukti hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 19 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



CHRISTIAN WIJAYA

NIM. 20201880063

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP UJIAN SOCA DI FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA” yang diajukan oleh mahasiswa atas nama **CHRISTIAN WIJAYA (NIM 20201880063)**, telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya, sehingga diajukan dalam sidang tugas akhir pada Program Studi S1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 19 Juli 2025

**Menyetujui,
Pembimbing Utama**

Dr. dr Muhammad Anas, Sp.OG

NIP. 012.09.1.1967.14.160

Pembimbing Kedua

dr. Gina Noor Djalilah, Sp.A, MM

NIP. 012.09.1.1982.19.276

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Pendidikan Dokter



dr. Syafarinah Nur Hidayah Akil, M.Si

NIP. 012.09.1.1989.14.148

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP UJIAN SOCA DI FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA” telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada tanggal 23 Mei 2025 oleh mahasiswa atas nama CHRISTIAN WJAYA (NIM 20201880063), Program Studi S1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

TIM PENGUJI :

Ketua Penguji :

dr. Syafarinah Nur Hidayah Akil, M.Si.

Anggota :

1. Dr. dr. Muhammad Anas, Sp. OG
2. dr. Gina Noor Djalillah, Sp.a., MM

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Kedokteran

Universitas Muhammadiyah Surabaya



dr. Lully Afana, Sp.S
NIP. 012.09.1.1981.15.156

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Puji Syukur Alhamdulillah, segala puji milik Allah SWT, berkat rahmat-Nya kepada penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP UJIAN SOCA DI FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA”** sehingga dapat memenuhi persyaratan kelulusan dalam menempuh Sarjana Kedokteran di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa syukur atas berkat Rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan kewajibannya sebagai mahasiswa dan rasa terima kasih kepada pihak yang terhormat dan tercinta karena telah memberikan kesempatan penulis untuk berkarya dengan ekspresi yang dimiliki :

1. Dr. Mundakir, S.Kep., Ns., M. Kep., FISQua selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan kebijakan kepada mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada dr. H. M. Jusuf Wibisono, Sp.P(K), FCCP, FIRS, selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya, atas kesempatan dan kepercayaan yang telah diberikan kepada penulis untuk berkembang dan menjadi pribadi yang lebih baik selama menempuh pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya. Dukungan dan arahan beliau menjadi motivasi penting dalam perjalanan akademik penulis.
3. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada Dr. dr. Muhammad Anas, Sp.OG, selaku dosen pembimbing pertama, yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan telah membimbing penulis sepanjang proses penyusunan skripsi ini. Beliau tidak hanya memberikan bimbingan akademik yang bermakna, tetapi juga telah menjadi sosok seperti seorang ayah bagi penulis, yang selalu memberikan arahan, motivasi, dan masukan berharga tanpa mengenal lelah. Segala bentuk perhatian dan ilmu yang beliau berikan akan selalu menjadi bekal yang berarti bagi penulis di masa depan
4. terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dr. Gina Noor Djalillah, Sp.A., MM.Si., selaku dosen pembimbing kedua yang penulis hormati dan cintai. Terima kasih atas segala jasa dan bimbingan yang begitu tulus dalam membantu penulis menghadapi berbagai tantangan selama proses penyusunan skripsi ini. Dengan kesabaran, ketulusan, dan arahan yang bijaksana, setiap hambatan yang sulit pun dapat dihadapi dan diselesaikan dengan baik. Dukungan beliau merupakan bagian penting dalam keberhasilan penulisan karya ini..
5. Penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada dr. Syafarinah Nur Hidayah Akil, M.Si., selaku dosen penguji, atas kemurahan hati dan sikap bijaksana beliau dalam membimbing serta menghadapi berbagai ketidakpahaman penulis selama proses ujian. Tanggapan beliau yang hangat, sabar, dan menenangkan telah memberikan rasa percaya diri serta kenyamanan bagi penulis dalam menjalani proses ini.

Bimbingan dan masukan yang diberikan menjadi pelajaran berharga dalam pengembangan diri dan penyempurnaan karya ilmiah ini.

6. Kepada keluarga besar Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya yang membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi.
7. Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada support system terbaik dalam hidup penulis, yakni Mamaku tercinta, Jamalia Tafalas, S.E., MM., serta adikku tersayang, Yudha Permana Tafalas. Terima kasih atas cinta, doa, dan kekuatan yang senantiasa disalurkan kepada penulis. Dukungan moril maupun emosional yang diberikan telah menjadi pilar penting dalam menghadapi setiap tantangan, sehingga penulis mampu menyelesaikan proses ini dengan penuh semangat dan ketabahan.
8. Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada Aura Anataya S.Kom, yang telah menjadi sumber semangat dan dukungan yang tak ternilai sejak tahun 2020. Kehadiran, perhatian, serta dorongan moral yang terus-menerus telah menjadi kekuatan besar bagi penulis dalam menyelesaikan setiap proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran, motivasi, dan kepercayaan yang diberikan, yang senantiasa menguatkan penulis untuk tidak menyerah dan terus melangkah maju.
9. Teruntuk Christian wijaya Terima kasih kepada diriku sendiri atas ketekunan, kesabaran, dan semangat yang terus dijaga meski dalam berbagai tantangan. Aku bangga telah mampu melewati semuanya dengan kepala tegak dan hati yang kuat

Penulis menyadari bahwa penyusunan naskah skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena sesungguhnya kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Dengan penuh kerendahan hati, penulis mengharapkan adanya masukan berupa saran dan kritik yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan karya ini di masa mendatang. akhir kata, penulis berharap agar skripsi yang telah dikerjakan ini menjadi manfaat untuk bagi pihak yang terkait maupun pada kalangan masyarakat yang membaca.

Surabaya, 16 Juni 2025
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Depan	1
Sampul Dalam.....	ii
Pernyataan Tidak Melakukan Plagiasi	iv
Persetujuan Pembimbing.....	v
Pengesahan Penguji.....	vi
Ucapan Terima Kasih.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
Daftar Singkatan Dan Istilah.....	xiv
Abstrak	xv
<i>Abstract</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan.....	3
1.3.1 Tujuan umum.....	3
1.3.2 Tujuan khusus.....	3
1.4 Manfaat.....	4
1.4.1 Manfaat teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat praktis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kepuasan Mahasiswa	5
2.1.1 Pengertian Kepuasan Mahasiswa	5
2.1.2 Indikator Kepuasan Mahasiswa	6
2.1.3 Kepuasan Terhadap Kualitas Pengajaran	6
2.1.4 Kepuasan Terhadap Fasilitas Belajar	7
2.1.5 Kepuasan terhadap layanan administrasi dan kemahasiswaan	8
2.1.6 Kepuasan terhadap lingkungan kampus	9
2.1.7 Metode Pengukuran Kepuasan Mahasiswa	10
2.2 Ujian Tutorial <i>Student Oral Case Analysis</i> (SOCA)	12
2.2.1 Pengertian Tutorial Kedokteran.....	12
2.2.2 Pengertian <i>Student Oral Case Analysis</i>	13
2.2.3 Tujuan Student Oral Case Analysis (SOCA)	14
2.2.4 Faktor yang Mempengaruhi Penilaian SOCA	15
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL.....	18
3.1 Kerangka Konseptual	18
3.2 Penjelasan Kerangka Konsep	19
BAB IV METODE PENELITIAN	20

4.1	Jenis dan Rancangan Penelitian.....	20
4.2	Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	20
4.2.1	Populasi	20
4.2.2	Sampel	21
4.2.3	Kriteria Inklusi.....	21
4.2.4	Kriteria Eksklusi	21
4.2.5	Besar Sampel	21
4.2.6	Teknik Pengambilan Sampel	22
4.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	23
4.4	Instrumen Penelitian	24
4.5	Lokasi Waktu Penelitian.....	24
4.6	Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data.....	24
4.7	Cara Analisis Data	25
BAB V HASIL PENELITIAN		27
5.1	Deskripsi Pengambilan	27
5.2	Karakteristik Responden.....	27
5.3	Analisis Deskriptif	28
5.4	Analisis Kualitatif.....	40
5.4.1	Dimensi Tangibles	40
5.4.2	Dimensi Reliability.....	40
5.4.3	Dimensi <i>Responsiveness</i>	41
5.4.4	Dimensi <i>Assurance</i>	44
5.4.5	Dimensi Empathy	45
BAB VI PEMBAHASAN.....		63
6.1	Kepuasan mahasiswa terhadap SOCA dimensi <i>Tangibles</i>	63
6.2	Kepuasan mahasiswa terhadap SOCA dimensi <i>Reliability</i>	64
6.3	Kepuasan mahasiswa terhadap SOCA dimensi <i>responsiveness</i>	65
6.4	Kepuasan mahasiswa terhadap SOCA dimensi <i>assurance</i>	67
6.5	Kepuasan mahasiswa terhadap SOCA dimensi <i>Empathy</i>	68
6.6	Implikasi, Kelebihan dan Kekurangan Penelitian.....	69
BAB VII PENUTUP.....		72
7.1	Kesimpulan	72
7.2	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA		75
LAMPIRAN.....		83

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4.1	Definisi operasional variabel penelitian.....	20
Tabel 5.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	24
Tabel 5.2	Karakteristik responden berdasarkan usia.....	25
Tabel 5.3	Karakteristik responden berdasarkan angkatan.....	26
Tabel 5.4	Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi tangibles	27
Tabel 5.5	Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi reliability.....	29
Tabel 5.6	Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi responsiveness	31
Tabel 5.7	Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi assurance.....	32
Tabel 5.8	Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi empathy.....	33
Tabel 5.9	Tingkat kepuasan berdasarkan keseluruhan dimensi	35

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	15
Gambar 4.1 Bagan Alur Penelitian	22
Gambar 5.1 Diagram karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	25
Gambar 5.2 Diagram karakteristik responden berdasarkan usia	26
Gambar 5.3 Diagram karakteristik responden berdasarkan angkatan	27
Gambar 5.4 Diagram tingkat kepuasan berdasarkan dimensi tangibles	28
Gambar 5.5 Diagram tingkat kepuasan berdasarkan dimensi reliability	30
Gambar 5.6 Diagram tingkat kepuasan berdasarkan dimensi responsiveness.....	31
Gambar 5.7 Diagram tingkat kepuasan berdasarkan dimensi assurance.....	33
Gambar 5.8 Diagram tingkat kepuasan berdasarkan dimensi empathy.....	34
Gambar 5.9 Diagram tingkat kepuasan berdasarkan keseluruhan dimensi	35

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Informed Consent	83
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 3. Sertifikat Etik.....	87
Lampiran 4. Pernyataan Persetujuan Publikasi Tugas Akhir untuk Kepentingan Publikasi.....	88
Lampiran 5. Dokumentasi Saat Melakukan Penelitian	89
Lampiran 6. Hasil Analisis Statistik.....	90
Lampiran 7. Hasil Data Mentah	93
Lampiran 8. Surat Izin Saat Melakukan Penelitian.....	94
Lampiran 9. Surat Telah Melakukan Penelitian.....	95

DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH

ASSESSMENT	= <i>Penilaian</i>
ASSURANCE	= <i>Jaminan</i>
EMPATHY	= <i>Empati</i>
IBM	= <i>International Business Machines Corporation</i>
(IPA)	= <i>Importance-Performance Analysis</i>
RELIABILITY	= <i>Keandalan</i>
RESPONSIVNESS	= <i>Daya tanggap</i>
SERVQUAL	= <i>Service quality</i>
SOCA	= <i>Student Oral Case Analysis</i>
SPSS	= <i>Statistical Package For The Social Sciences</i>
TANGIBLES	= <i>Bukti fisik</i>
WHO	= <i>World Health Organization</i>

ABSTRAK

Latar belakang: Ujian *Student Oral Case Analysis* (SOCA) merupakan model evaluasi berbasis lisan dalam pendidikan kedokteran yang diterapkan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya sejak tahun 2023. Ujian ini bertujuan menilai kemampuan pemahaman klinis, berpikir kritis dan sistematis, serta keterampilan komunikasi mahasiswa. Mengingat peran penting ujian SOCA dalam penilaian, sehingga tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ujian SOCA. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan kombinasi kuantitatif dan kualitatif. Sampel penelitian sebanyak 174 mahasiswa Fakultas Kedokteran yang telah mengikuti ujian SOCA diambil dengan metode *stratified random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Analisis dilakukan secara deskriptif menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25. **Hasil:** Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* memperoleh skor rata-rata tertinggi (mean = 3,46), disusul *tangibles* (mean = 3,44), *reliability* (mean = 3,41), *assurance* (mean = 3,35), dan *empathy* yang merupakan dimensi dengan skor terendah (mean = 3,32). Secara umum, mahasiswa merasa puas terhadap pelaksanaan ujian SOCA. **Kesimpulan:** Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ujian SOCA berada pada kategori baik di seluruh dimensi SERVQUAL. Diperlukan perbaikan pada aspek empati dan objektivitas evaluasi guna meningkatkan mutu pelaksanaan ujian SOCA secara menyeluruh.

Kata kunci: Pendidikan kedokteran, SERVQUAL, SOCA, tingkat kepuasan, ujian lisan

ABSTRACT

Background: *The Student Oral Case Analysis (SOCA) exam is an oral-based evaluation model in medical education that has been implemented at the Faculty of Medicine, Universitas Muhammadiyah Surabaya since 2023. This exam aims to assess students' clinical understanding, critical and systematic thinking, and communication skills. Considering the important role of the SOCA exam in assessment; therefore, the objective of this study is to analyze the level of student satisfaction with the SOCA exam.* **Methods:** *This study used a mixed methods approach with a combination of quantitative and qualitative. The study sample consisted of 174 students of the Faculty of Medicine who had taken the SOCA exam, recruited using the stratified random sampling method. Data were collected through a questionnaire based on the SERVQUAL model which includes five dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The analysis was conducted descriptively using SPSS software version 25.* **Results:** *The findings of this study showed that the responsiveness dimension obtained the highest average score (mean = 3.46), followed by tangibles (mean = 3.44), reliability (mean = 3.41), assurance (mean = 3.35), and empathy which is the dimension with the lowest score (mean = 3.32). In general, students were satisfied with the implementation of the SOCA exam.* **Conclusion:** *The level of student satisfaction with the SOCA exam is in the good category in all SERVQUAL dimensions. Improvements are needed in the aspects of empathy and objectivity of evaluation to improve the overall quality of the SOCA exam implementation.*

Keywords: *Medical education, SERVQUAL, SOCA, satisfaction level, oral exam*