

Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Ujian Soca Di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya

Christian Wijaya^{1*}, Muhammad Anas², Gina Noor Djalilah³, Syafarinah Nur Hidayah Akil⁴

- 1) Program Studi S-1 Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Surabaya
- 2) Departemen Obstetri dan Ginekologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Surabaya
- 3) Departemen Ilmu Kesehatan Anak, Fakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Surabaya
- 4) Departemen Parasitologi, Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya

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

PENDAHULUAN

Institusi pendidikan kedokteran memiliki tanggung jawab untuk mempersiapkan mahasiswa dalam keterampilan klinis, pengetahuan teori kedokteran dan analisis kritis. Metode pembelajaran yang dilaksanakan mengikuti Standar Kompetensi Dokter Indonesia (SKDI) (Indrayani & Digital, 2022).

Ujian SOCA baru saja di perkenalkan di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya di tahun 2023 sehingga kepuasan terhadap ujian SOCA adalah faktor krusial dalam pendidikan karena berhubungan langsung dengan keberhasilan dan motivasi mahasiswa dalam mencapai tujuan pembelajaran (Stujanna et al., 2021). Kepuasan mahasiswa digunakan sebagai indikator penilaian kualitas pelayanan yang diberikan kepada mereka dalam bidang akademik, diharapkan dapat memberikan layanan terbaik dalam semua aspeknya (Asmawati et al., 2022)

SOCA diterapkan dalam pendidikan kedokteran dengan tujuan untuk mengevaluasi kemampuan mahasiswa dalam memahami pengetahuan ilmiah terkait penyakit pada tubuh manusia serta dalam menangani kasus klinis. Ujian SOCA dilakukan dalam format lisan, yang diharapkan dapat melatih kemampuan mahasiswa dalam berpikir cepat dan sistematis, serta dalam memberikan argumen lisan yang baik yang mendukung pembelajaran mahasiswa dalam aspek penalaran klinis, kognitif, dan afektif secara terintegrasi (Namirah et al., 2023; Sarwani, 2022).

Penelitian sebelumnya pada ujian SOCA membahas mengenai validitas dan reabilitas Ujian SOCA di salah satu fakultas kedokteran Universitas Lampung (Putranti et al., 2016). Namun, penelitian yang mengkaji secara spesifik mengenai kepuasan ujian SOCA di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya belum ada yang mengkaji. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ujian SOCA di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kombinasi atau *mixed methods* yang menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif (Taherdoost, 2022). Populasi dalam

penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah mengikuti ujian SOCA.

Kriteria inklusi yang diterapkan dalam pengambilan sampel yaitu mahasiswa aktif Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah mengikuti ujian SOCA dalam kurung waktu 1 tahun terakhir. Sedangkan kriteria eksklusi meliputi: 1) mahasiswa dengan masalah absensi tutorial; 2) mahasiswa angkatan 2024 karena perbedaan kurikulum; 3) mahasiswa dengan masalah terkena sanksi akademik; 4) mahasiswa yang tidak bersedia berpartisipasi dalam penelitian; dan 5) mahasiswa yang mengisi kuesioner dengan tidak lengkap atau tidak valid.

Penelitian ini memiliki jumlah populasi sebanyak 307 mahasiswa. Oleh karena itu, sampel dalam penelitian menggunakan *stratified random sampling* ini dihitung dengan menggunakan rumus SLOVIN dan didapatkan jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 174 orang dengan jumlah sampel tiap angkatan adalah sama, yaitu 58 orang di masing-masing angkatan 2021, 2022, dan 2023.

Instrumen dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner SERVQUAL yang mengukur lima dimensi kualitas untuk menilai kepuasan mahasiswa terhadap ujian SOCA. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2025.

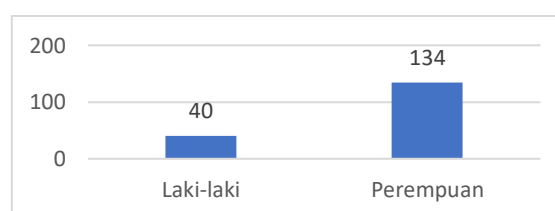
Pengolahan dan analisis data penelitian ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25 untuk Windows. Peneliti menggunakan uji statistika deskriptif untuk mengumpulkan, menganalisis, menginterpretasi, dan menarik kesimpulan dari satu set data (Aviary and Rifandi, 2024; Tarigan & Silaban, 2024).

HASIL

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentasi (%)
Laki-laki	40	23
Perempuan	134	77
Total	174	100

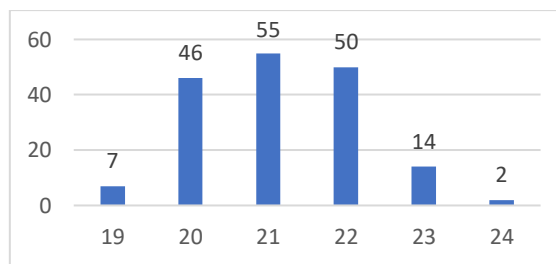


Gambar 1. Diagram karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Berdasarkan usianya, **Tabel 2** dan **Gambar 2** menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 21 tahun (31,6%). Sedangkan responden dengan usia 24 tahun merupakan yang paling sedikit jumlahnya (1,1%).

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan usia.

Usia	Frekuensi (n)	Persentasi (%)
19	7	4,0%
20	46	26,4%
21	55	31,6%
22	50	28,7%
23	14	8,0%
24	2	1,1%
Total	174	100%
Mean ± SD	21,1 ± 1,1	



Gambar 2. Diagram karakteristik responden berdasarkan usia.

2. Analisis Deskriptif

Tabel 3. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *tangibles*.

Frekuensi n (%)	Item				
	TAN1	TAN2	TAN3	TAN4	TAN5
Sangat tidak puas (1)	1 (0,6%)	2 (1,1%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Tidak puas (2)	7 (4,0%)	14 (8,0%)	3 (1,7%)	9 (5,2%)	12 (6,9%)
Puas (3)	87 (50,0%)	85 (48,9%)	61 (35,1%)	78 (44,9%)	79 (45,4%)
Sangat puas (4)	79 (45,4%)	73 (42,0%)	110 (63,2%)	87 (50,0%)	83 (47,7%)
Total	174 (100%)	174 (100%)	174 (100%)	174 (100%)	174 (100%)
Modus	3	3	4	4	4
Mean ± SD	3,40 ± 0,60	3,32 ± 0,67	3,61 ± 0,52	3,45 ± 0,59	3,41 ± 0,62

Keterangan:

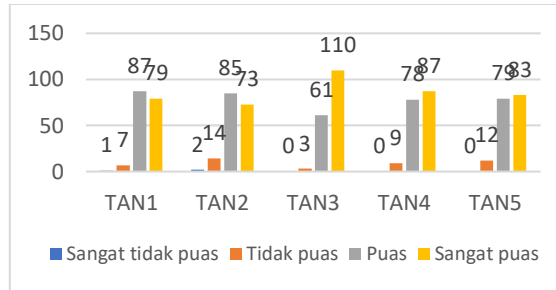
TAN1: Ruang ujian SOCA yang di sediakan memiliki fasilitas yang memadai.

TAN2: Peralatan pendukung (misalnya mikrofon, proyektor, dll.) dalam kondisi baik dan berfungsi optimal

TAN3: Kebersihan dan kenyamanan ruangan ujian lisan terjaga dengan baik

TAN4: Bagaimana kualitas peralatan yang anda gunakan selama ujian SOCA?

TAN5: Bagaimana kualitas visual dan informasi yang disediakan di papan pengumuman, signage, atau media informasi sebelum ujian berlangsung?



Gambar 3. Diagram tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *tangibles*.

Tabel 3 dan Gambar 3 menunjukkan bahwa bahwa item TAN3 memiliki rata-rata tertinggi ($3,61 \pm 0,52$) dengan modus 4. Sementara itu, item dengan nilai rata-rata terendah adalah TAN2 ($3,32 \pm 0,67$) dengan modus 3.

Tabel 4. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *reliability*.

Frekuensi n (%)	Item				
	REL1	REL2	REL3	REL4	REL5
Sangat tidak puas (1)	1 (0,6%)	0 (0,0%)	5 (2,9%)	0 (0,0%)	1 (0,6%)
Tidak puas (2)	2 (1,1%)	8 (4,6%)	17 (9,8%)	6 (3,4%)	7 (4,0%)
Puas (3)	83 (47,7%)	78 (44,8%)	93 (53,4%)	78 (44,8%)	78 (44,8%)
Sangat puas (4)	88 (50,6%)	88 (50,6%)	59 (33,9%)	90 (51,7%)	88 (50,6%)
Total	174 (100%)	174 (100%)	174 (100%)	174 (100%)	174 (100%)
Modus	4	4	3	4	4
Mean \pm SD	$3,48 \pm 0,56$	$3,46 \pm 0,59$	$3,18 \pm 0,72$	$3,48 \pm 0,57$	$3,47 \pm 0,57$

Keterangan:

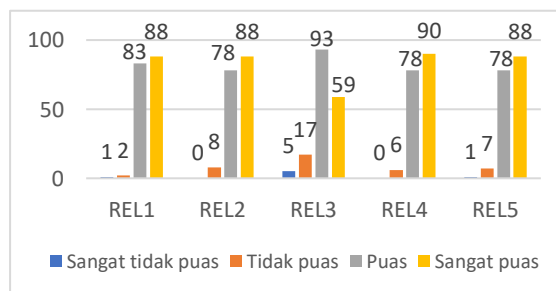
REL1: Prosedur pelaksanaan ujian SOCA telah di jalankan dengan secara konsisten

REL2: Informasi terkait pelaksanaan ujian SOCA di sampaikan secara jelas dan tepat waktu

REL3: Evaluasi ujian SOCA di lakukan secara objektif dan adil

REL4: Sejauh mana panitia ujian atau pihak kampus dapat diandalkan dalam mengatur kelancaran pelaksanaan ujian SOCA?

REL5: Apakah soal ujian SOCA sesuai dengan materi yang telah diajarkan selama perkuliahan?



Gambar 4. Diagram tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *reliability*.

Berdasarkan **Tabel 4** dan **Gambar 4** di atas menunjukkan bahwa terdapat dua item yang memiliki nilai rata-rata tertinggi, yaitu item REL1 ($3,48 \pm 0,56$) dan item REL4 ($3,48 \pm 0,57$). Sedangkan, item REL3 memperoleh skor rata-rata terendah yaitu $3,18 \pm 0,72$.

Tabel 5. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *responsiveness*.

Frekuensi n (%)	Item				
	RES1	RES2	RES3	RES4	RES5
Sangat tidak puas (1)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	2 (1,1%)	3 (1,7%)	1 (0,6%)
Tidak puas (2)	3 (1,7%)	4 (2,30%)	7 (4,0%)	10 (5,7%)	3 (1,7%)
Puas (3)	83 (47,7%)	76 (43,7%)	84 (48,3%)	76 (43,7%)	83 (47,7%)
Sangat puas (4)	88 (50,6%)	94 (54,0%)	81 (46,6%)	85 (48,9%)	87 (50,0%)
Total	174 (100%)	174 (100%)	174 (100%)	174 (100%)	174 (100%)
Modus	4	4	3	4	4
Mean \pm SD	$3,49 \pm 0,53$	$3,52 \pm 0,45$	$3,40 \pm 0,63$	$3,40 \pm 0,68$	$3,47 \pm 0,57$

Keterangan:

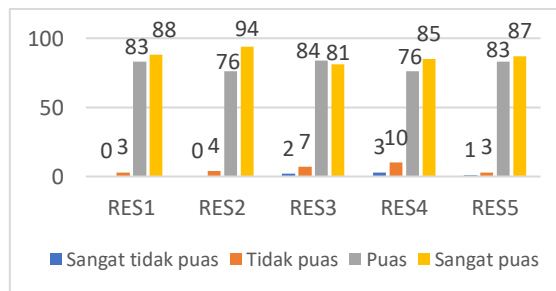
RES1: Penguji SOCA cepat tanggap terhadap pertanyaan dan kebutuhan mahasiswa selama ujian SOCA

RES2: Terdapat dukungan teknis yang memadai jika terjadi kendala selama ujian

RES3: Waktu yang di sediakan untuk pelaksanaan ujian SOCA di rasa cukup dan efisien

RES4: Apakah Anda merasa staf atau pengawas ujian bersikap ramah dan membantu selama ujian SOCA berlangsung?

RES5: Apakah dosen atau panitia ujian tanggap dalam menjawab pertanyaan mahasiswa terkait pelaksanaan ujian?



Gambar 5. Diagram tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *responsiveness*.

Hasil analisis deskriptif pada **Tabel 5** dan **Gambar 5** menunjukkan terdapat dua item dengan nilai rata-rata paling rendah dalam dimensi ini, yaitu RES3 dan RES4, dengan masing-masing sebesar $3,40 \pm 0,63$ dan $3,40 \pm 0,68$.

Tabel 6. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *assurance*.

Frekuensi n (%)	Item				
	AS1	AS2	AS3	AS4	AS5
Sangat tidak puas (1)	2 (1,1%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	11 (6,3%)	4 (2,3%)
Tidak puas (2)	8 (4,6%)	14 (8,0%)	13 (7,5%)	17 (9,8%)	10 (5,7%)
Puas (3)	71 (40,8%)	78 (44,8%)	81 (46,6%)	82 (47,1%)	82 (47,1%)
Sangat puas (4)	93 (53,4%)	82 (47,1%)	80 (46,0%)	64 (36,8%)	78 (44,8%)

Total	174 (100%)	174 (100%)	174 (100%)	174 (100%)	174 (100%)
Modus	4	4	3	3	3
Mean ± SD	3,47 ± 0,64	3,39 ± 0,63	3,39 ± 0,62)	3,14 ± 0,84	3,34 ± 0,69

Keterangan:

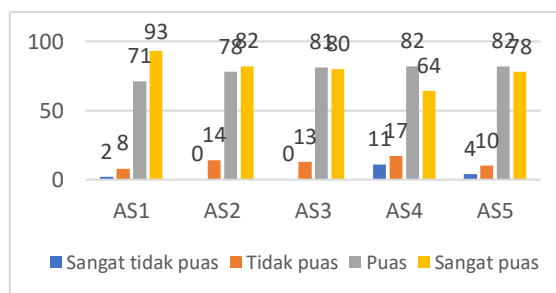
AS1: Penguji ujian SOCA menunjukkan kompetensi dan profesionalisme yang tinggi

AS2: Proses ujian SOCA menciptakan suasana yang nyaman dan mendukung

AS3: Penjelasan yang di berikan penguji SOCA meningkatkan rasa percaya diri mahasiswa yang menghadapi ujian SOCA

AS4: Apakah pihak kampus memberikan jaminan bahwa setiap mahasiswa mendapatkan perlakuan yang setara selama ujian SOCA?

AS5: Apakah Anda percaya bahwa hasil ujian SOCA mencerminkan kemampuan Anda secara objektif?



Gambar 6. Diagram tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *assurance*.

Tabel 6 dan **Gambar 6** menunjukkan bahwa item dengan nilai rata-rata tertinggi adalah AS1 yaitu sebesar $3,47 \pm 0,64$. Sedangkan item dengan rata-rata terendah yaitu AS4, yaitu sebesar $3,14 \pm 0,84$.

Tabel 7. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *empathy*.

Frekuensi n (%)	Item				
	EMP1	EMP2	EMP3	EMP4	EMP5
Sangat tidak puas (1)	1 (0,6%)	1 (0,6%)	6 (3,4%)	3 (1,7%)	1 (0,6%)
Tidak puas (2)	5 (2,9%)	13 (7,5%)	25 (14,4%)	18 (10,3%)	9 (5,2%)
Puas (3)	89 (51,1%)	87 (50,0%)	77 (44,3%)	81 (46,6%)	83 (47,7%)
Sangat puas (4)	79 (45,4%)	73 (42,0%)	66 (37,9%)	72 (41,1%)	81 (46,6%)
Total	174 (100%)	174 (100%)	174 (100%)	174 (100%)	174 (100%)
Modus	3	3	3	3	3
Mean ± SD	3,41 ± 0,58	3,33 ± 0,64	3,17 ± 0,80	3,28 ± 0,72	3,40 ± 0,62

Keterangan:

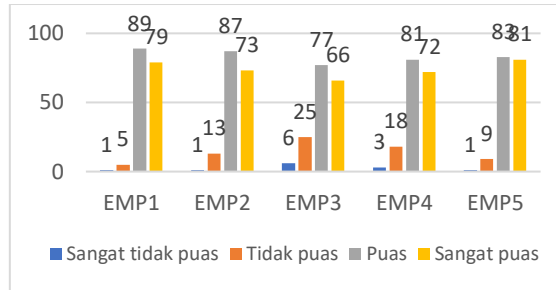
EMP1: Penguji ujian SOCA menunjukan perhatian terhadap kondisi dan kebutuhan individual mahasiswa

EMP2: Pendekatan yang di lakukan oleh penguji SOCA bersifat personal dan ramah

EMP3: Ujian SOCA di rancang dengan mempertimbangkan perbedaan karakteristik masing-masing mahasiswa

EMP4: Apakah dosen terbuka dan bersedia mendengarkan jika mahasiswa mengalami kesulitan dalam memahami soal ujian SOCA?

EMP5: Apakah Anda merasa pihak kampus memberikan layanan secara personal dan tidak mengabaikan kebutuhan individu mahasiswa selama ujian SOCA?

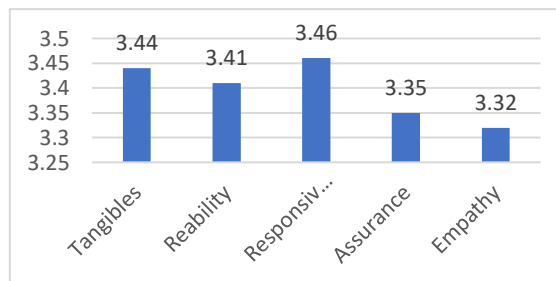


Gambar 7. Diagram tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *empathy*.

Tabel 7 dan **Gambar 7** menunjukkan bahwa item dengan rata-rata tertinggi adalah EMP1 yaitu sebesar $3,41 \pm 0,58$. Sementara itu, item dengan nilai rata-rata terendah adalah EMP3 yaitu sebesar $3,17 \pm 0,80$.

Tabel 8. Tingkatp kepuasan berdasarkan keseluruhan dimensi.

Frekuensi	Dimensi				
	TAN	REL	RES	AS	EMP
Mean	3,44	3,41	3,46	3,35	3,32
SD	0,47	0,47	0,49	0,55	0,56
Modus	4	3	4	3	3



Gambar 8. Diagram tingkat kepuasan berdasarkan keseluruhan dimensi.

Tabel 8 dan **Gambar 8** di atas menunjukkan dimensi *responsiveness* merupakan dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi ($3,46 \pm 0,49$). Sementara yang terendah adalah *empathy* ($3,32 \pm 0,56$).

DISKUSI

Penelitian ini melibatkan sebanyak 174 mahasiswa (77% perempuan dan 23% laki-laki) dari angkatan 2021, 2022, dan 2023. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* memperoleh rata-rata 3,44 dengan modus 4, yang menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas terhadap aspek fisik dalam pelaksanaan ujian SOCA. Item dengan skor tertinggi adalah terkait dengan kebersihan dan kenyamanan ruangan ujian. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi lingkungan fisik yang baik, bersih, dan nyaman sangat diapresiasi oleh mahasiswa. Temuan penelitian ini sejalan penelitian yang dilakukan oleh Hoque et al. yang menyatakan bahwa ruangan yang nyaman pada dimensi *tangibles* memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Hoque et al.,

2023). Hasil studi lain oleh Weerasinghe dan Fernando juga mengemukakan bahwa kebersihan ruangan dan fasilitas yang memadai merupakan faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Weerasinghe & Fernando, 2018). Ruang belajar atau ujian yang kondusif, termasuk fasilitas yang baik, kebersihan, dan kenyamanan ruang berpengaruh positif terhadap proses belajar dan mengajar dan berdampak pada tingkat kepuasan mahasiswa (Chan-Anteza, 2020).

Selain temuan aspek kebersihan dan kenyamanan yang memperoleh tingkatan kepuasan tertinggi, hasil analisis kualitatif dari penelitian ini juga menemukan masih adanya keluhan minor pada aspek lain seperti kualitas peralatan yang dapat menjadi perhatian untuk peningkatan kualitas fasilitas ujian. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan pada aspek lain seperti peralatan pendukung ujian masih diperlukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan. Sehingga, peningkatan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat lebih meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan ujian SOCA (Faujan et al., 2023).

Pada dimensi *reliability*, penelitian mengungkapkan rata-rata skor yang diperoleh adalah 3,41 dengan modus 3. Dua item dengan skor tertinggi yaitu terkait konsistensi prosedur pelaksanaan ujian SOCA dan keandalan panitia dengan masing-masing skor adalah 3,48. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa mengapresiasi dan puas terhadap upaya panitia dalam menjaga konsistensi dan keandalan pelaksanaan ujian SOCA. Namun, item terkait objektivitas dan keadilan evaluasi ujian SOCA memiliki skor terendah, yaitu 3,18. Hal ini mengungkapkan adanya keraguan di kalangan mahasiswa terhadap objektivitas dan keadilan dalam proses evaluasi atau penilaian. Kekhawatiran ini dapat disebabkan oleh persepsi bahwa penilaian bersifat subjektif atau kurangnya transparansi.

Sebagaimana dikemukakan oleh Hoque et al. bahwa dimensi *reliability* merupakan aspek kritis dalam persepsi kualitas layanan karena mencerminkan kemampuan sebuah institusi untuk memenuhi janji layanan secara konsisten dan akurat (Hoque et al., 2023). Ketidakpastian dalam penilaian dapat mengurangi kepercayaan mahasiswa terhadap sistem evaluasi yang diterapkan. Sehingga, *reability* dapat ditingkatkan melalui standarisasi prosedur penilaian, pelatihan penguji untuk mengurangi subjektivitas, serta transparansi dalam kriteria penilaian. Penerapan rubrik penilaian yang jelas dan komunikatif dapat membantu mahasiswa memahami standar evaluasi yang digunakan, sehingga meningkatkan persepsi objektivitas dan keadilan.

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* memperoleh skor rata-rata tertinggi di antara seluruh dimensi, yaitu 3,46 dengan modus 4. Temuan ini mengindikasikan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap respon cepat dari penguji dan panitia saat mahasiswa menghadapi kendala, termasuk dukungan teknis (rata-rata = 3,52) dan kesiapan penguji dalam merespons pertanyaan mahasiswa (rata-rata = 3,49). Tingginya skor ini menunjukkan bahwa pelayanan cepat dan responsif saat ujian SOCA memberikan pengalaman positif bagi mahasiswa, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dimensi ini.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil yang menyimpulkan bahwa dimensi *responsiveness* merupakan dimensi yang paling tinggi skor tingkat kepuasannya (Thapa, 2022). Hal ini didukung pula oleh temuan dari penelitian Sohail dan Hasan bahwa

kemampuan staf, dosen/penguji, dan fakultas dalam memberikan layanan yang maksimal dalam dimensi *responsiveness* berpengaruh paling signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dibandingkan dengan dimensi lainnya (Sohail & Hasan, 2021). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa semakin baik dukungan maupun kesigapan staf atau dosen dalam merespons mahasiswa, maka tingkat kepuasan mahasiswa juga meningkat (Eva et al., 2020).

Namun beberapa mahasiswa masih menyatakan bahwa respons panitia atau penguji kurang memadai, kurang nyaman, serta adanya masalah komunikasi yang menyebabkan kebingungan mahasiswa. Hal ini didukung oleh studi Chandra et al. bahwa meskipun mahasiswa di beberapa kampus puas terhadap layanan dan responsivitas yang diberikan oleh pihak kampus, tidak menutup kemungkinan adanya staf atau dosen yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan buruk atau kurang (Chandra et al., 2019). Dengan demikian, diharapkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dimensi *responsiveness* dapat terus meningkat melalui peningkatan responsivitas panitia dan penguji terhadap kebutuhan mahasiswa.

Pada dimensi *assurance*, hasil penelitian ini menemukan bahwa skor rata-rata dimensi ini adalah 3,35 dengan modus 3. Tingkat kepuasan mahasiswa paling tinggi berada di item terkait kompetensi dan profesionalisme penguji ujian SOCA (rata-rata = 3,47). Sedangkan skor rata-rata terendah adalah terkait jaminan perlakuan yang setara selama ujian SOCA (rata-rata 3,14), mengindikasikan bahwa mahasiswa memiliki keraguan terhadap keadilan dan kesetaraan dalam perlakuan selama ujian.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gregory yang mengemukakan bahwa dimensi *assurance* menjadi salah satu dimensi dengan tingkat kepuasan terendah dari mahasiswa (Gregory, 2019). Oleh karena itu, pihak fakultas perlu memastikan bahwa seluruh penguji telah dibekali dengan pelatihan komunikasi empatik dan adil, menyusun sistem penilaian yang transparan dan terstandardisasi, serta memberikan umpan balik yang bersifat membangun secara konsisten.

Penelitian ini menyebutkan bahwa dimensi *empathy* merupakan dimensi dengan skor rata-rata kepuasan terendah, yaitu 3,32 dengan modus 3. Sebagian mahasiswa merasa penguji cukup memperhatikan kondisi dan kebutuhan individual mahasiswa, dibuktikan dengan skor rata-rata item terkait yang tertinggi, yaitu 3,41. Sementara itu, mahasiswa memberikan penilaian bahwa ujian SOCA dianggap masih bersifat generik dan belum mengakomodasi karakteristik kemampuan, gaya belajar, maupun kebutuhan individual. Hal ini menandakan bahwa pendekatan ujian SOCA masih belum sepenuhnya dipersepsikan inklusif oleh mahasiswa.

Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Twum dan Peprah yang juga menggunakan model SERVQUAL, di mana studi tersebut menemukan bahwa dimensi *empathy* merupakan yang paling rendah tingkat kepuasannya (Twum & Peprah, 2020). Oleh karena itu, kesenjangan antara pentingnya *empathy* secara teoritis dan skor rendah yang diperoleh dalam penelitian ini menegaskan urgensi peningkatan kapasitas interpersonal penguji atau dosen serta penyesuaian sistem evaluasi agar lebih responsif terhadap keberagaman mahasiswa (Hsb et al., 2023).

Penelitian ini menggarisbawahi perlunya peningkatan kualitas evaluasi ujian SOCA di pendidikan kedokteran. Perbedaan kepuasan antar dimensi SERVQUAL menunjukkan pentingnya pelatihan komunikasi empatik, standarisasi perlakuan, dan transparansi evaluasi. Temuan ini dapat menjadi dasar kebijakan untuk meningkatkan mutu layanan akademik dan kepuasan mahasiswa.

Penelitian memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, data hanya diperoleh dari satu institusi saja, sehingga generalisasi temuan ke konteks institusi kedokteran lain masih terbatas. Kedua, dominasi responden perempuan (77%) dan perbedaan tingkat angkatan yang tidak dianalisis ini dapat mempengaruhi keberagaman persepsi. Ketiga, eksplorasi mendalam seperti wawancara atau diskusi kelompok terfokus belum dilakukan, sehingga pemahaman terhadap pengalaman subjektif mahasiswa masih bersifat terbatas.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan dan paparan dalam penelitian terkait tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ujian SOCA di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya ini, dimensi *responsiveness* mendapatkan skor rata-rata tertinggi, diikuti oleh *tangibles*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian selanjutnya disarankan mengeksplorasi variabel lain seperti kecemasan, motivasi belajar, dan efektivitas komunikasi melalui pendekatan kualitatif untuk pemahaman yang lebih mendalam.

REFERENSI

Asmawati, A., Nurwahida, N., Anisa, N., & Annisa, Q. (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Dan Akademik Di Ftk Uin Alauddin Makassar. *Educational Leadership: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(2), 141–152.

Aviany, R. N., & Rifandi, M. (2024). Analisis Pengaruh Struktur Modal Dan Profitabilitas Yang Mempengaruhi Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Pertanian Yang Terdaftar Di BEI Periode 2018-2022. *Jurnal Maneksi*, 13(2), 354–361.

Chan-Anteza, T. K. (2020). Management of a Conducive Classroom Environment: A Meta-synthesis. *JEP*, 11(26), 54–70.

Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., Purwati, A. A., & Chandra, J. (2019). The influence of service quality, university image on student satisfaction and student loyalty. *Benchmarking*, 26(5), 1533–1549.

Eva, N., Shanti, P., Hidayah, N., & Bisri, Moh. (2020). Pengaruh Dukungan Sosial terhadap Kesejahteraan Psikologis Mahasiswa dengan Religiusitas sebagai Moderator. *JKBK*, 5(3), 122–131.

Faujan, S., Riyanto, T., & Alamsyah, A. (2023). Pengaruh Fasilitas Kampus, Kualitas Pengelolaan Parkir dan Dukungan Sosial Terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa Universitas Pamulang. *JMM*, 3(02), 160–174.

Gregory, J. L. (2019). Applying SERVQUAL: Using service quality perceptions to improve student satisfaction and program image. *JARHE*, 11(4), 788–799.

Hoque, U. S., Akhter, N., Absar, N., Khandaker, M. U., & Al-Mamun, A. (2023). Assessing Service Quality Using SERVQUAL Model: An Empirical Study on Some Private Universities in Bangladesh. *THE*, 2(1), 255–269.

Hsb, R. H., Berutu, F. R., & Lestari, D. (2023). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Mengajar Dosen UINSU. 1(6).

Indrayani, R., & Digital, K. (2022). Perbandingan Metode LSB , MSB , dan EoF pada Implementasi Steganografi Citra dengan Format JPEG. 12(1), 33–38.

Namirah, N., Erwin Rachman, M., Wahyu, S., P Amir, S., & Nurul Aisyah, W. (2023). Pengaruh Ujian SOOCA terhadap Tingkat Kecemasan Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muslim Indonesia. *Fakumi Medical Journal*, 3(10), 702–709.

Putranti, R. A., Emilia, O., & Suryadi, E. (2016). Validitas dan Reliabilitas Ujian SOCA (Students Oral Case Analysis): Studi di Salah Satu Fakultas Kedokteran di Indonesia. In *Jurnal Pendidikan Kedokteran Indonesia: The Indonesian Journal of Medical Education* (Vol. 5, Issue 3, p. 148).

Sarwani. (2022). Hubungan critical thinking skills mahasiswa dengan nilai soca. *Hubungan critical thinking skills mahasiswa dengan nilai soca*, 8–11.

Sohail, M. S., & Hasan, M. (2021). Students' perceptions of service quality in Saudi universities: The SERVPERF model. *LTHEGP*, 17(1), 54–66.

Stujanna, E. N., Pandhita, G., Putranti, R. A., Lakshmi, B. S., & Sukarya, W. S. (2021). Online Student Oral Case Analysis During Covid-19 Pandemic: A Case Study. *JPKI*, 10(2), 133.

Taherdoost, H. (2022). What are Different Research Approaches? Comprehensive Review of Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Research, Their Applications, Types, and Limitations. *JMSER*, 5(1), 53–63.

Tarigan, M., & Silaban, D. F. (2024). *Pendahuluan Statistika Deskriptif Ukuran frekuensi Ukuran pemusatan*. 4(2), 187–195.

Thapa, M. (2022). Impact of Service Quality on Student Satisfaction: A Case Study of Public Sector Higher Secondary Institution. *The Batuk*, 8(1), 1–15.

Twum, F. O., & Peprah, W. K. (2020). The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction. *IJARBSS*, 10(10), Pages 169-181.

Weerasinghe, I. M. S., & Fernando, R. L. S. (2018). University facilities and student satisfaction in Sri Lanka. *IJEM*, 32(5), 866–880.