

Daftar Pustaka

- Abbasi-Moghaddam, M. A., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., & Farrokhi, P. (2019). Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Services Research*, 19(1), 170. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
- Aboubakr, R. M., & Bayoumy, H. M. M. (2022). Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study. In *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 17(4), 648-657. <https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2022.01.009>
- Aghamolaei, T., & Zare, S. (2008). Quality gap of educational services in viewpoints of students in Hormozgan University of medical sciences. *BMC Medical Education*, 8, 34. <https://doi.org/10.1186/1472-6920-8-34>
- Al-rabia, M., Fasfous, I., Eldigre, M., Aldarmahi, A., Alzahrani, S., & Atwa, H. (2021). Exploring educational service quality and improvement priorities from the viewpoints of health sciences students using the SERVQUAL model. *Research Square*, 1–18. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-927414/v1>
- Alijanzadeh, M., Fattahi, H., Veisi, M., Alizadeh, B., Khedmatgozar, Z., & Gholami, S. (2018). Assessment of Educational Service Quality Gap: The Students' Perspective. *Educational Research in Medical Sciences*, 7(1), e80246. <https://doi.org/10.5812/erms.80246>
- Arekhi, S., Rezayat, A. A., Khadem-Rezaiyan, M., & Youssefi, M. (2019). Educational quality of services in Medical Universities of Islamic Republic of Iran: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Medical Education*, 18(2), 104-116
- Bahadori, M. K., Mousavi, S. M., Sadeghifar, J., & Haghi, M. (2013). Reliability and performance of SERVQUAL survey in evaluating quality of medical education services. *International Journal of Hospital Research*, 2(1), 39–44
- Da Dalt, L., Callegaro, S., Mazzi, A., Scipioni, A., Lago, P., Chiozza, M. L., Zacchello, F., & Perilongo, G. (2010). A model of quality assurance and quality improvement for post-graduate medical education in Europe. *Medical Teacher*, 32(2), e57-e64. <https://doi.org/10.3109/01421590903199734>
- Gaikwad, J., Bande, V., Nikam, L., & Ghorpade, M. (2022). Evaluation of quality of medical education services by students' perception based on SERVQUAL model: A cross sectional study in Maharashtra, India. *International Journal of Academic Medicine and Pharmacy*, 4(4), 590–595
- Gunaseelan, G., Gurusamy, M., Kumar, D. K., Chandrika, R., Srivastava, M., & Bhattacharya, G. (2020). A study on service quality gap in professional higher education. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 17(4), 1978–1992.
- Joshi, M. A. (2012). Quality assurance in medical education. *Indian Journal of Pharmacology*, 44(3), 285–287. <https://doi.org/10.4103/0253-7613.96295>
- Khanli, M. R., Daneshmandi, H., & Choobineh, A. (2014). The students' viewpoint on the quality gap in educational services. *Journal of Advances in Medical Education & Professionalism*, 2(3), 114–119.
- Kouchaki, E., & Motaghi, M. (2017). Education services quality of Kashan Medical Science University, based on SERVQUAL model in viewpoints of students. *International Archives of Health Sciences*, 4, 84–88.
- Mohammadi, A., & Mohammadi, J. (2014). Educational service quality in Zanjan

- University of Medical Sciences from students' point of view. *World Journal of Education*, 4(5), 86–93. <https://doi.org/10.5430/wje.v4n5p86>
- Moosavi, A., Gilavand, A., & Gilavand, S. (2019). Evaluating the quality of educational services of nursing students of Dezful University of Medical Sciences in Southwest of Iran according to SERVQUAL model. *Journal of Research in Medical and Dental Science*, 7(1), 121–126.
- Mwiya, B., Bwalya, J., Siachinji, B., Sikombe, S., Chanda, H., & Chawala, M. (2017). Higher education quality and student satisfaction nexus: Evidence from Zambia. *Creative Education*, 08(07), 1044–1068. <https://doi.org/10.4236/ce.2017.87076>
- Raju, M. S., & Bhaskar, N. U. (2017). Service quality in higher education – A review and research and conceptual model. *International Journal of Science Technology and Management*, 6(2), 891–901. <https://doi.org/10.1108/17566691011057393>
- Saliba, K., & G., Z. A. (2018). Measuring higher education services using the SERVQUAL model. *Journal of Universal Excellence*, 4, 160–179.
- Tariq, M., & Ali, S. A. (2014). Quality assurance and its application in medical education. *Journal of the College of Physicians and Surgeons Pakistan*, 24(3), 151–152.
- Tavakoli, N., Yadegarfar, G., Bagherian, H., & Ghasri, F. (2019). Assessing the Educational Services Quality of Health Information Technology Students. *Journal of the Education and Health Promotion*, 8, 168. https://doi.org/10.4103/jehp_409_18
- Toghroli, R., Moradi, F., Hassani, L., Aghamolaei, T., Mehedi, N., Mahmoodi, F., Faraji, A., Hoseini, A. S., Soroush, A., & Ziapour, B. (2021). Evaluation of the Educational Services Quality from the Viewpoint of Postgraduate Students at Kermanshah University of Medical Sciences in 2019. *Journal of the Education and Health Promotion*, 10, 325. https://doi.org/10.4103/jehp_765_20
- Vroeijenstijn, A. I. (1995). Quality assurance in medical education. In *Academic Medicine*, 70(7), 559–567. <https://doi.org/10.1136/pgmj.64.752.421>
- World Health Organization. (2001). *WHO Guidelines for Quality Assurance of Basic Medical Education in the Western Pacific Region*.

Lampiran 1. Naskah Penjelasan Penelitian

NASKAH PENJELASAN UNTUK MENDAPATKAN PERSETUJUAN DARI SUBJEK PENELITIAN

Bismillahirrahmanirrahim. Selamat siang saudara(i), saya Kartika Paramita, bermaksud untuk melakukan penelitian Evaluasi Mutu Layanan Pendidikan Dalam Sudut Pandang Mahasiswa Program Residensi Patologi Klinik Dengan Model SERVQUAL.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi mutu layanan pendidikan dalam sudut pandang mahasiswa Program Residensi Patologi Klinik dengan model SERVQUAL dengan menentukan perbedaan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa Program Residensi Patologi Klinik terhadap layanan pendidikan

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi hasil evaluasi mutu layanan pendidikan di Program Residensi Patologi Klinik, khususnya PPDS Program Studi (Prodi) Ilmu Patologi Klinik Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin (FK Unhas) baik kepada peneliti maupun institusi terkait, menjadi bahan untuk perbaikan mutu layanan pendidikan di seting PPDS, serta menjadi landasan untuk penelitian lebih lanjut di bidang *quality assurance* (QA) dan *quality improvement* (QI) pendidikan tinggi, khususnya pendidikan tinggi kedokteran

Jika bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, saudara(i) akan diminta meluangkan waktu sekitar 90 - 120 menit untuk melakukan wawancara dalam bentuk *focused group discussion* (FGD). Peserta FGD dibagi menjadi 2 grup, masing-masing terdiri atas 4-5 orang. FGD akan dipandu oleh fasilitator terlatih.

Kriteria inklusi dari penelitian ini adalah Mahasiswa Prodi Ilmu Patologi Klinik FK Unhas dengan status aktif yang bersedia mengisi lembar persetujuan. Sedangkan kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah Mahasiswa Prodi Ilmu Patologi Klinik FK Unhas dengan status cuti/tidak aktif atau yang tidak mengisi kuesioner penelitian dengan lengkap

Kami akan memberikan beberapa informasi terkait penelitian ini kepada saudara(i) sebelum memutuskan untuk berpartisipasi. Saudara(i) dapat mengajukan pertanyaan

secara langsung apabila terdapat hal-hal yang kurang jelas mengenai penelitian ini. Keikutsertaan Saudara(i) dalam riset ini sepenuhnya sukarela dan dapat mengundurkan diri kapan saja tanpa mengurangi hak mendapatkan pelayanan kesehatan maupun mempengaruhi penilaian anda. Jika partisipan menyetujui untuk ikut maka partisipan harus mengikuti protokol penelitian sampai selesai.

Kami tidak akan memberitahukan identitas Saudara(i) di riset ini pada orang lain. Informasi yang kami kumpulkan pada riset ini akan dijaga kerahasiannya. Setiap informasi yang diperoleh tentang Saudara(i) akan diberi kode tertentu, tanpa disertai nama Saudara(i). Hanya anggota peneliti yang mengetahui kode Saudara(i) dan kami akan menyimpan informasi tersebut. Kami akan membagi pengetahuan yang kami peroleh dari riset ini kepada Saudara(i) sebelum diumumkan ke publik. Informasi rahasia tidak akan dipaparkan. Kami akan menyelenggarakan pertemuan kecil dengan partisipan dan hal ini akan diumumkan. Setelah itu, kami akan mempublikasikan hasil ini dan membuat sedemikian rupa sehingga hasil riset ini dapat berguna bagi institusi pendidikan/orang lain.

Jika ada hal yang ingin ditanyakan mengenai penelitian ini dapat menghubungi peneliti dengan alamat dan nomor kontak di bawah ini.

Identitas Peneliti

Nama : Kartika Paramita
Alamat : Perum Budi Daya Permai Blok J No. 11, Makassar
No Hp : 081334398940

Lampiran 2. *Informed Consent* Penelitian

FORMULIR PERSETUJUAN SETELAH PENJELASAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama :
 Umur :
 Alamat :
 No. Telepon/Hp :

setelah mendengar/membaca dan mengerti penjelasan yang diberikan mengenai tujuan, manfaat, dan apa yang akan dilakukan pada penelitian ini, menyatakan setuju untuk ikut dalam penelitian ini secara sukarela tanpa paksaan.

Saya tahu bahwa keikutsertaan saya ini bersifat sukarela tanpa paksaan, sehingga saya bisa menolak ikut atau mengundurkan diri dari penelitian ini. Saya berhak bertanya atau meminta penjelasan pada peneliti bila masih ada hal yang belum jelas atau masih ada hal yang ingin saya ketahui tentang penelitian ini.

Saya juga mengerti bahwa semua biaya yang dikeluarkan sehubungan dengan penelitian ini, akan ditanggung oleh peneliti. Saya percaya bahwa keamanan dan kerahasiaan data penelitian akan terjamin dan saya dengan ini menyetujui semua data saya yang dihasilkan pada penelitian ini untuk disajikan dalam bentuk lisan maupun tulisan.

Dengan membubuhkan tandatangan saya di bawah ini, saya menegaskan keikutsertaan saya secara sukarela dalam studi penelitian ini.

	Nama	Tanda tangan	Tgl/Bln/Thn
Subyek			
Saksi			
Peneliti			

Identitas Peneliti Utama:

Nama : Kartika Paramita
 Alamat : Perum Budi Daya Permai Blok J. No. 11
 Tlp : 081334398940

Lampiran 3. Surat Rekomendasi Persetujuan Etik dari Komite Etik Penelitian FKUH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN FAKULTAS KEDOKTERAN
KOMITE ETIK PENELITIAN UNIVERSITAS HASANUDDIN
RSPTN UNIVERSITAS HASANUDDIN
RSUP Dr. WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR
Sekretariat : Lantai 2 Gedung Laboratorium Terpadu
JL.PERINTIS KEMERDEKAAN KAMPUS TAMALANREA KM.10 MAKASSAR 90245.



Contact Person: dr. Agussalim Bukhari., MMed, PhD, SpGK TELP. 081241850858, 0411 5780103, Fax : 0411-581431

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor : 257/UN4.6.4.5.31/ PP36/ 2023

Tanggal: 28 April 2023

Dengan ini Menyatakan bahwa Protokol dan Dokumen yang Berhubungan Dengan Protokol berikut ini telah mendapatkan Persetujuan Etik :

No Protokol	UH23040259	No Sponsor	
Peneliti Utama	dr. Kartika Paramita, SpPK	Sponsor	
Judul Peneliti	Evaluasi Mutu Layanan Pendidikan Dalam Sudut Pandang Mahasiswa Program Residensi Patologi Klinik Dengan Model SERVQUAL		
No Versi Protokol	1	Tanggal Versi	27 April 2023
No Versi PSP		Tanggal Versi	
Tempat Penelitian	Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin Makassar		
Jenis Review	☒ Exempted ☐ Expedited ☐ Fullboard Tanggal	Masa Berlaku 28 April 2023 sampai 28 April 2024	Frekuensi review lanjutan
Ketua KEP Universitas Hasanuddin	Nama Prof.Dr.dr. Suryani As'ad, M.Sc.,Sp.GK (K)	Tanda tangan 	
Sekretaris KEP Universitas Hasanuddin	Nama dr. Agussalim Bukhari, M.Med.,Ph.D.,Sp.GK (K)	Tanda tangan 	

Kewajiban Peneliti Utama:

- Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum di implementasikan
- Menyerahkan Laporan SAE ke Komisi Etik dalam 24 Jam dan dilengkapi dalam 7 hari dan Lapor SUSAR dalam 72 Jam setelah Peneliti Utama menerima laporan
- Menyerahkan Laporan Kemajuan (progress report) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko tinggi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah
- Menyerahkan laporan akhir setelah Penelitian berakhir
- Melaporkan penyimpangan dari prokol yang disetujui (protocol deviation / violation)
- Mematuhi semua peraturan yang ditentukan

Lampiran 4. Kuesioner Penelitian

KUESIONER SERVQUAL

Kuesioner ini terdiri dari dua bagian utama yang masing-masing berisi 27 butir pertanyaan. Bagian pertama adalah pertanyaan mengenai harapan atau ekspektasi Anda saat pertama kali masuk di Program Studi Ilmu Patologi Klinik FK Unhas akan mutu pelayanan yang akan diberikan oleh institusi. Bagian kedua adalah pertanyaan mengenai persepsi Anda saat ini mengenai mutu pelayanan yang telah diberikan oleh institusi. Silahkan menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberikan tanda centang pada jawaban yang sesuai menurut Anda dari lima pilihan jawaban yang ada yaitu “sangat setuju”, “setuju”, “cukup setuju”, “tidak setuju”, atau “sangat tidak setuju”

Nama :

 No. Telepon :

 Tahun Pendidikan :

Bagian I Harapan/Ekspektasi

No.	Pertanyaan	1 (Sangat tidak setuju)	2 (Tidak Setuju)	3 (Cukup Setuju)	4 (Setuju)	5 (Sangat Setuju)
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
1.	Bahan atau konten pendidikan yang diberikan di Program Studi Patologi Klinik yang baik diberikan secara teratur dan relevan dengan kebutuhan mahasiswa					
2.	Program Studi Patologi Klinik yang baik memberikan informasi kepada mahasiswa terkait hasil ujian yang telah diikuti					
3.	Bahan atau materi ajar yang diberikan di Program Studi Patologi					

	Klinik yang baik dapat dipahami oleh mahasiswa					
4.	Mahasiswa di Program Studi Patologi Klinik yang baik dapat memperoleh nilai lebih tinggi jika mahasiswa tersebut berusaha lebih keras					
5.	Program Studi Patologi Klinik yang baik menyimpan dan mencatat dokumen yang terkait dengan pelaksanaan pendidikan mahasiswa dengan baik tanpa adanya kesalahan					
6.	Program Studi Patologi Klinik yang baik menyediakan referensi pembelajaran yang dapat diakses dengan mudah oleh setiap mahasiswa					
7.	Dosen dan tenaga kependidikan di Program Studi Patologi Klinik yang baik memenuhi tugas atau tanggung jawab sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan					
Kepercayaan (Assurance)						
8.	Dosen di Program Studi Patologi Klinik yang baik selalu memfasilitasi kegiatan diskusi dan interaksi terkait pelajaran baik di ruang kelas maupun di wahana Rumah Sakit Pendidikan					
9.	Program Studi Patologi Klinik yang baik menyiapkan mahasiswa untuk memiliki kualifikasi atau kompetensi yang sesuai dengan pekerjaan yang akan mereka jalani setelah lulus					
10.	Dosen di Program Studi Patologi Klinik yang baik memberikan akses dan waktu untuk menjawab pertanyaan mahasiswa di luar kelas					
11.	Program Studi Patologi Klinik yang baik menyediakan referensi-referensi untuk meningkatkan pengetahuan profesional dalam jumlah memadai dan dapat diakses oleh mahasiswa					
12.	Dosen Program Studi Patologi Klinik yang baik memiliki					

	pengetahuan profesional yang memadai					
Tampilan Fisik (<i>Tangible</i>)						
13.	Dosen dan tenaga kependidikan di Program Studi Patologi Klinik yang baik memiliki penampilan yang rapi dan profesional					
14.	Program Studi Patologi Klinik yang baik memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang tampak terawat dengan baik dan nyaman					
15.	Program Studi Patologi Klinik yang baik menyediakan bahan ajar dan peralatan pendidikan yang mengikuti perkembangan zaman					
16.	Program Studi Patologi Klinik yang baik menyediakan alat penunjang kegiatan pembelajaran yang tampak terawat dengan baik					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
17.	Dosen di Program Studi Patologi Klinik yang baik memberikan akses dan waktu saat mahasiswa membutuhkan mereka					
18.	Administrator atau pengurus Program Studi Patologi Klinik yang baik memberikan kemudahan akses bagi mahasiswa untuk mengungkapkan pandangan dan rekomendasi mereka terhadap kurikulum pendidikan di institusi					
19.	Administrator atau pengurus Program Studi Patologi Klinik yang baik mempertimbangkan pandangan dan rekomendasi mahasiswa dalam merancang kurikulum di institusi					
20.	Program Studi Patologi Klinik yang baik memperkenalkan referensi atau bahan bacaan pembelajaran yang sesuai kepada mahasiswa					
21.	Program Studi Patologi Klinik yang baik membuat dan menentukan alokasi jam khusus bagi mahasiswa untuk berkonsultasi dengan dosen terkait masalah-masalah yang mereka hadapi selama menjalani proses pendidikan					

Empati (<i>Empathy</i>)						
22.	Program Studi Patologi Klinik yang baik memberikan tugas-tugas pendidikan yang sesuai dan relevan bagi mahasiswa					
23.	Dosen di Program Studi Patologi Klinik yang baik mampu fleksibel saat menghadapi kondisi-kondisi spesifik dari masing-masing mahasiswa					
24.	Program Studi Patologi Klinik yang baik mengatur jadwal jam kuliah yang nyaman bagi mahasiswa					
25.	Program Studi Patologi Klinik yang baik menyediakan tempat-tempat yang tenang dan nyaman bagi mahasiswa untuk belajar					
26.	Tenaga kependidikan di Program Studi Patologi Klinik yang baik melayani mahasiswa dengan sikap respek					
27.	Dosen di Program Studi Patologi Klinik yang baik melayani mahasiswa dengan sikap respek					

Bagian II

Persepsi

No.	Pertanyaan	1 (Sangat tidak setuju)	2 (Tidak Setuju)	3 (Cukup Setuju)	4 (Setuju)	5 (Sangat Setuju)
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
1.	Bahan atau konten pendidikan yang diberikan di Program Studi Patologi Klinik telah diberikan secara teratur dan relevan dengan kebutuhan mahasiswa					
2.	Program Studi Patologi Klinik telah memberikan informasi kepada mahasiswa terkait hasil ujian yang telah diikuti					
3.	Bahan atau materi ajar yang diberikan di Program Studi Patologi Klinik telah dipahami oleh mahasiswa					
4.	Mahasiswa Program Studi Patologi Klinik yang berusaha lebih keras telah memperoleh nilai lebih tinggi					

5.	Program Studi Patologi Klinik telah menyimpan dan mencatat dokumen yang terkait dengan pelaksanaan pendidikan mahasiswa dengan baik tanpa adanya kesalahan					
6.	Program Studi Patologi Klinik telah menyediakan referensi pembelajaran yang dapat diakses dengan mudah oleh setiap mahasiswa					
7.	Dosen dan tenaga kependidikan di Program Studi Patologi Klinik telah memenuhi tugas atau tanggung jawab sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan					
Kepercayaan (Assurance)						
8.	Dosen di Program Studi Patologi Klinik telah memfasilitasi kegiatan diskusi dan interaksi terkait pelajaran baik di ruang kelas maupun di wahana Rumah Sakit Pendidikan					
9.	Program Studi Patologi Klinik telah menyiapkan mahasiswa untuk memiliki kualifikasi atau kompetensi yang sesuai dengan pekerjaan yang akan mereka jalani setelah lulus					
10.	Dosen di Program Studi Patologi Klinik telah memberikan akses dan waktu untuk menjawab pertanyaan mahasiswa di luar kelas					
11.	Program Studi Patologi Klinik telah menyediakan referensi-referensi untuk meningkatkan pengetahuan profesional dalam jumlah memadai dan dapat diakses oleh mahasiswa					
12.	Dosen Program Studi Patologi Klinik telah memiliki pengetahuan profesional yang memadai					
Tampilan Fisik (Tangible)						
13.	Dosen dan tenaga kependidikan di Program Studi Patologi Klinik telah memiliki penampilan yang rapi dan profesional					
14.	Program Studi Patologi Klinik telah memiliki fasilitas sarana dan					

	prasarana yang tampak terawat dengan baik dan nyaman					
15.	Program Studi Patologi Klinik telah menyediakan bahan ajar dan peralatan pendidikan yang mengikuti perkembangan zaman					
16.	Program Studi Patologi Klinik telah menyediakan alat penunjang kegiatan pembelajaran yang tampak terawat dengan baik					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
17.	Dosen di Program Studi Patologi Klinik telah memberikan akses dan waktu saat mahasiswa membutuhkan mereka					
18.	Administrator atau pengurus Program Studi Patologi Klinik telah memberikan kemudahan akses bagi mahasiswa untuk mengungkapkan pandangan dan rekomendasi mereka terhadap kurikulum pendidikan di institusi					
19.	Administrator atau pengurus Program Studi Patologi Klinik telah mempertimbangkan pandangan dan rekomendasi mahasiswa dalam merancang kurikulum di institusi					
20.	Program Studi Patologi Klinik telah memperkenalkan referensi atau bahan bacaan pembelajaran yang sesuai kepada mahasiswa					
21.	Program Studi Patologi Klinik telah membuat dan menentukan alokasi jam khusus bagi mahasiswa untuk berkonsultasi dengan dosen terkait masalah-masalah yang mereka hadapi selama menjalani proses pendidikan					
Empati (<i>Empathy</i>)						
22.	Program Studi Patologi Klinik telah memberikan tugas-tugas pendidikan yang sesuai dan relevan bagi mahasiswa					
23.	Dosen di Program Studi Patologi Klinik sudah fleksibel saat menghadapi kondisi-kondisi spesifik dari masing-masing mahasiswa					

[illegible]

Lampiran 5. Data Dasar Penelitian Kuantitatif

No.	Umur (Tahun)	Jenis Kelamin (Laki-Laki = 1, Perempuan = 2)	Semester	Tingkat Pendidikan (Tahap Dasar = 1, Tahap Klinis = 2, Tahap Aplikasi = 3)	Reliability													
					Q1E	Q1P	Q2E	Q2P	Q3E	Q3P	Q4E	Q4P	Q5E	Q5P	Q6E	Q6P	Q7E	Q7P
1	38	2	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
2	36	2	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
3	36	1	8	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4
4	34	2	7	3	4	3	4	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4
5	36	2	6	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	36	2	8	3	5	3	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4
7	31	1	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	30	2	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	39	2	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
10	29	2	3	1	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
11	31	2	1	1	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5
12	40	2	5	2	3	3	4	2	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4
13	33	2	1	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
14	36	2	3	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4
15	34	2	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	31	2	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
17	39	1	3	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	5	4
18	38	2	4	2	4	3	4	3	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3
19	30	2	6	2	5	2	5	2	5	2	3	3	5	2	5	3	5	2

21	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
22	3	4	3	3	5	4	2	2	4	4	5	5	4	5	3	3	3	3
23	4	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4
30	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
34	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	4	5	2	5	3	5	2	5	4	4	5	5	3	5	2	5	2
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	4	5	4	5	3	5	3	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4

21	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
22	5	4	3	3	3	3	3	2	3	5	3	3	2	3	1	1	5	5	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4
24	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4
30	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5
31	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	3	5	1	5	1	5	2	5	2	5	3	5	3	5	2	5	3	5	1	5	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4

Lampiran 6. Analisa Data Penelitian Kuantitatif

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
GRI	.186	64	.000	.847	64	.000
GA	.320	64	.000	.807	64	.000
GTa	.321	64	.000	.774	64	.000
GRs	.329	64	.000	.638	64	.000
GEm	.290	64	.000	.796	64	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ERI1	64	2	5	4.22	.678
ERI2	64	3	5	4.28	.576
ERI3	64	2	5	4.30	.706
ERI4	64	3	5	4.34	.570
ERI5	64	3	5	4.19	.560
ERI6	64	2	5	4.27	.761
ERI7	64	1	5	4.20	.739
Valid N (listwise)	64				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PRI1	64	2	5	3.91	.771
PRI2	64	2	5	4.05	.653
PRI3	64	2	5	3.95	.722
PRI4	64	3	5	4.19	.560
PRI5	64	2	5	3.89	.693
PRI6	64	2	5	4.02	.724
PRI7	64	1	5	4.03	.734
Valid N (listwise)	64				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
EA1	64	3	5	4.30	.609
EA2	64	3	5	4.36	.545
EA3	64	3	5	4.34	.597
EA4	64	2	5	4.30	.659
EA5	64	3	5	4.39	.553
Valid N (listwise)	64				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PA1	64	3	5	4.14	.587
PA2	64	2	5	4.11	.669
PA3	64	3	5	4.17	.606
PA4	64	2	5	3.92	.803
PA5	64	3	5	4.28	.576
Valid N (listwise)	64				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ET1	64	3	5	4.34	.511
ET2	64	3	5	4.23	.496
ET3	64	2	5	4.23	.684
ET4	64	3	5	4.23	.556
Valid N (listwise)	64				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PT1	64	3	5	4.36	.574
PT2	64	3	5	4.16	.623
PT3	64	2	5	4.03	.712
PT4	64	2	5	4.08	.674
Valid N (listwise)	64				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ERs1	64	3	5	4.34	.597
ERs2	64	3	5	4.20	.622
ERs3	64	3	5	4.20	.647
ERs4	64	3	5	4.25	.591
ERs5	64	2	5	4.11	.737
Valid N (listwise)	64				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PRs1	64	3	5	4.05	.653
PRs2	64	1	5	3.97	.734
PRs3	64	1	5	3.91	.729
PRs4	64	2	5	3.92	.719
PRs5	64	2	5	3.97	.734
Valid N (listwise)	64				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
EE1	64	3	5	4.22	.576
EE2	64	2	5	4.25	.563
EE3	64	1	5	4.20	.717
EE4	64	3	5	4.33	.506
EE5	64	3	5	4.23	.636
EE6	64	3	5	4.38	.519
Valid N (listwise)	64				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PE1	64	3	5	4.08	.599
PE2	64	3	5	4.06	.588
PE3	64	1	5	3.89	.838
PE4	64	3	5	4.13	.549
PE5	64	1	5	4.05	.722
PE6	64	3	5	4.27	.512
Valid N (listwise)	64				

Test Statistics^a

	EPRI1
Mann-Whitney U	1600.000
Wilcoxon W	3680.000
Z	-2.368
Asymp. Sig. (2-tailed)	.018

a. Grouping Variable: SampelRI1

Test Statistics^a

	EPRI2
Mann-Whitney U	1690.000
Wilcoxon W	3770.000
Z	-2.003
Asymp. Sig. (2-tailed)	.045

a. Grouping Variable: SampelRI2

Test Statistics^a

	EPRI3
Mann-Whitney U	1502.500
Wilcoxon W	3582.500
Z	-2.895
Asymp. Sig. (2-tailed)	.004

a. Grouping Variable: SampelRI3

Test Statistics^a

	EPRI4
Mann-Whitney U	1765.000
Wilcoxon W	3845.000
Z	-1.570
Asymp. Sig. (2-tailed)	.116

a. Grouping Variable: SampelRi4

Test Statistics^a

	EPRI5
Mann-Whitney U	1601.500
Wilcoxon W	3681.500
Z	-2.483
Asymp. Sig. (2-tailed)	.013

a. Grouping Variable: SampelRi5

Test Statistics^a

	EPRI6
Mann-Whitney U	1645.000
Wilcoxon W	3725.000
Z	-2.135
Asymp. Sig. (2-tailed)	.033

a. Grouping Variable: SampelRi6

Test Statistics^a

	EPRI7
Mann-Whitney U	1776.000
Wilcoxon W	3856.000
Z	-1.480
Asymp. Sig. (2-tailed)	.139

a. Grouping Variable: SampelRi7

Test Statistics^a

	EPA1	EPA2	EPA3	EPA4	EPA5
Mann-Whitney U	1772.000	1662.500	1751.000	1520.000	1856.000
Wilcoxon W	3852.000	3742.500	3831.000	3600.000	3936.000
Z	-1.509	-2.103	-1.610	-2.763	-1.051
Asymp. Sig. (2-tailed)	.131	.035	.108	.006	.293

a. Grouping Variable: SampelA1

Test Statistics^a

	EPT1	EPT2	EPT3	EPT4
Mann-Whitney U	1994.500	1938.000	1736.500	1821.000
Wilcoxon W	4074.500	4018.000	3816.500	3901.000
Z	-.296	-.624	-1.666	-1.255
Asymp. Sig. (2-tailed)	.767	.533	.096	.210

a. Grouping Variable: SampelA3

Test Statistics^a

	EPRs1	EPRs2	EPRs3	EPRs4	EPRs5
Mann-Whitney U	1566.000	1713.000	1613.500	1562.500	1811.000
Wilcoxon W	3646.000	3793.000	3693.500	3642.500	3891.000
Z	-2.577	-1.809	-2.324	-2.621	-1.272
Asymp. Sig. (2-tailed)	.010	.070	.020	.009	.203

a. Grouping Variable: SampelA3

Test Statistics^a

	EPE1	EPE2	EPE3	EPE4	EPE5	EPE6
Mann-Whitney U	1810.500	1709.000	1604.000	1691.000	1782.000	1839.500
Wilcoxon W	3890.500	3789.000	3684.000	3771.000	3862.000	3919.500
Z	-1.326	-1.943	-2.407	-2.056	-1.435	-1.183
Asymp. Sig. (2-tailed)	.185	.052	.016	.040	.151	.237

a. Grouping Variable: SampelA3

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
APRI	64	2.29	5.00	4.0045	.59583
APA	64	3.00	5.00	4.1250	.55263
APT	64	3.00	5.00	4.1562	.55367
APRs	64	1.80	5.00	3.9625	.65015
APE	64	2.67	5.00	4.0781	.52366
AERI	64	2.57	5.00	4.2567	.50407
AEA	64	3.20	5.00	4.3375	.51130
AET	64	3.25	5.00	4.2617	.48475
AERs	64	2.80	5.00	4.2219	.56469
AEE	64	3.17	5.00	4.2682	.48941
Valid N (listwise)	64				

Test Statistics^a

	EPRI	EPA	EPT	EPRs	EPE
Mann-Whitney U	1564.500	1561.500	1844.000	1596.500	1652.000
Wilcoxon W	3644.500	3641.500	3924.000	3676.500	3732.000
Z	-2.344	-2.432	-1.029	-2.246	-2.017
Asymp. Sig. (2-tailed)	.019	.015	.304	.025	.044

a. Grouping Variable: SampelA5

Lampiran 7. Data Dasar Penelitian Kualitatif

2. PERSEPSI MUTU LAYANAN NEGATIF

2.1. Tidak ada patokan standar/siklus/jadwal perkuliahan yang baku.

1.

" Iya, maksudnya karena di sini kan, kami disampaikan harus mencari sendiri, dan akhirnya kami semacam tidak punya pegangan."

[Transkrip Verbatim Skor Rendah; Position: 30 - 30; Created by: Lenovo; 6/15/2023 20:44; Weight score: 0]

2.

" Iya. Kayak misalnya contoh sederhana saja, diminta pelajari ini untuk jadi patokan atau standar untuk bisa memahami apa yang mau dipelajari patologi klinik, nah seperti itu"

[Transkrip Verbatim Skor Rendah; Position: 32 - 32; Created by: Lenovo; 6/15/2023 20:44; Weight score: 0]

3.

"Di sini yang sangat saya inikan, masalah siklus yang di prodi PK ini tidak jelas. Misalkan si A harusnya siklusnya ke sini, kalau yang saya lihat kan di prodi yang lain jelas, misalkan habis ke kimia, ke hema, ke imun, jadi sama gitu. Kalau ini, nda. Jadi, disesuaikan dengan apa yang punya tugas si residen tersebut. Kan tadi, tugas kami itu berhubungan dengan stase, jadi tugas ilmiah, jadi tugas ilmiah itu ada yang berhubungan dengan stase hema, ada yang berhubungan dengan kimia. Jadi bisa mencuak(?) gitu ya"

[Transkrip Verbatim Skor Rendah; Position: 103 - 103; Created by: Lenovo; 6/15/2023 20:49; Weight score: 0]

4.

" Iya. Jadi, setiap orang itu untuk masalah penempatan juga berbeda-beda, jadi kayak sayakan hema itu sampai 6 bulan, untuk yang tahap dasar 3 bulan berturut-turut di Wahidin, tahap klinis kemarin 3 bulan di Wahidin. Tapi, ada teman yang satu

kali dua kali, ada yang pernah di Unhas hemanya, atau dosen-dosen di LB juga ada. Jadi, banyak. Jadi, kadang-kadang suka ada celetukan itu ada (...). Apakah ini bagaimana melihat, memandangnya gitu."

[Transkrip Verbatim Skor Rendah; Position: 113 - 113; Created by: Lenovo; 6/15/2023 20:50; Weight score: 0]

5.

" Itu tadi siklus. Cuma kan kemarin itu, pada zaman saya ya, dr. Ceri ini kan di bawah saya ya, nah itu memang siklus itu kalau di saya itu pembagiannya tidak seperti sekarang. Kalau sekarang itu memang, kalau misalnya tidak selesai tugas yang ada di stase itu, maka tidak pindah ke stase lain, itu sempat terjadi sehingga menumpuk. Misalnya lagi di introp nih, tugasnya ga baca-baca nih, ga presentasi-presentasi, jadi terlalu lama di situ, sehingga dia ga berputar nih siklusnya, jadi nanti ada utang-utang siklus yang lain, numpuk kek begitu. Kalau itu, mungkin masukan untuk diperbaiki."

[Transkrip Verbatim Skor Rendah; Position: 216 - 216; Created by: Lenovo; 6/15/2023 20:55; Weight score: 0]

6.

"Jadi, kuliah tidak terjadwal. Jadi harusnya itu kan dari RPS yang kami ikuti, harusnya dosen itu punya jadwal dalam berapa minggu punya time table, minggu keberapa kuliah, tapi yang terjadi di lapangan tidak seperti itu karena berhubungan dengan kesibukan masing-masing dosen dan beda-beda karakter dosen. Jadi yang jalan sekarang itu, semanya mereka, kadang-kadang kuliahnya itu sudah dari zaman kapan, mungkin dari saya semester 4 ada kuliah,"

[Transkrip Verbatim Skor Rendah; Position: 232 - 232; Created by: Lenovo; 6/15/2023 20:56; Weight score: 0]

7.

"Belum. Sekarang lebih kepada diskusi sama senior apa saja sih yang harus kita pelajari di stase ini"

[Transkrip Verbatim Skor Rendah; Position: 268 - 268; Created by: Lenovo; 6/15/2023 20:58; Weight score: 0]

2.2. Kadang SPV berbeda analisis/pendapat

1.

"Terus, anu lagi, selama kami mengikuti pendidikan, mohon maaf, kami bingung mau ikuti yang mana, biasa misalkan supervisor A pendapatnya berbeda, supervisor B pendapatnya berbeda. Jadi, kami bingung mau ikuti yang mana."

[Transkrip Verbatim Skor Rendah; Position: 32 - 32; Created by: Lenovo; 6/15/2023 20:45; Weight score: 0]

2.

"Boleh nambahin ga pak, jadi ada satu lagi yang perlu dibenahi hubungan antar spv, sesama dosen. Mungkin tadi yang dibilang interpretasi yang berbeda, kemudian kedua mungkin ada masalah internal antar kedua spv itu yang kemudian berdampak kepada residen, itu mungkin perlu dilihat hal tersebut. Itu aja sih"

[Transkrip Verbatim Skor Rendah; Position: 278 - 278; Created by: Lenovo; 6/15/2023 20:58; Weight score: 0]

2.3. MKDU dengan stase bersamaan

1.

"Gitu pak kalau yang saya pribadi dari awal. Kalau untuk yang MKDU sendiri, tadi sudah disampaikan diawal sama dr. Iis, MKDU itu wajib, jadi makanya saya heran juga, kenapa bisa bersamaan stase. Kalau ada yang MKDU dengan stase, pasti yang MKDU dulu kami pentingkan."

[Transkrip Verbatim Skor Rendah; Position: 101 - 101; Created by: Lenovo; 6/15/2023 20:48; Weight score: 0]

2.

"adi yasudah, kalau mereka jadwal MKDU, ya mereka harus MKDU, jadi di stase harus berbagi dengan kelompok yang di stasinya yang stand by di stasinya. Misalnya di stase ini dia dengan siapa-siapa gitu kan, yang tidak melaksanakan MKDU, jadi di offer yang melaksanakan MKDU ini."

[Transkrip Verbatim Skor Rendah; Position: 177 - 177; Created by: Lenovo; 6/15/2023 20:53; Weight score: 0]

2.4. Fasilitas lab prodi masih kurang (terutama mikroskop)

1.

"Mikroskop yang baiknya, mungkin mikroskop untuk residen ya dok ya. Jadi khusus ada di ruang residen, karena kami itu kan kadang-kadang suka belajar apa namanya, untuk melihat sel-sel darah. Jadi, kalau selama ini alat mikroskop itu adanya di Wahidin, di rumah sakit saja. Jadi kita itu pake kalau kita pas lagi stase tersebut. Jadi, tidak ada ruangan khusus untuk kita belajar, gitu. Juga ruangan belajar kami kan hanya satu"

[Transkrip Verbatim Skor Rendah; Position: 133 - 133; Created by: Lenovo; 6/15/2023 20:52; Weight score: 0]

2.

" Iya, dikeroyok sama yang di stase hema gitu, atau di stase infeksi tropis(?). Tapi, itukan untuk yang beda pemeriksaan. Ya itu, mikroskop. Apalagi pernah ada supervisor yang bilang kita kayaknya butuh mikroskop di ruangan kerja beliau di lantai 4. Jadi, kadang-kadang kan kita suka ada konsul, kami yang klinis ini kalau ada pemeriksaan (...) tepi, kemudian liat-liat sel darah yang di mikroskop itu, kan harus di bawah preparat(?)nya supaya kita jelas interpretasinya. Kalau mata kita kan melihatnya mungkin sel-sel A gitu, tapi kalau dengan map(?) mata yang lebih profesional, yang lebih tahap senior, kayak supervisor kan, bisa aja yang kita lihat itu sel-sel B. Jadi, harusnya ada lagi di tempat yang istilahnya tempat kerja beliau. Kadang-kadang kan mereka itu datang ke lab, jadi datang ke lab, tapi di ruangan kerja beliau juga tidak ada, ruangan launch(?) dokter juga tidak ada mikroskop gitu"

[Transkrip Verbatim Skor Rendah; Position: 135 - 135; Created by: Lenovo; 6/15/2023 20:52; Weight score: 0]

3.

". Nah bagus juga kalau ada mikroskop kayak begitu, sarananya kayak begitu. Tapi, kalau untuk ruang residen sendiri sudah cukup. Maksudnya, ruang residen kita kan ada di lantai 4 ya, itu sudah cukup. Ditambah lagi kan ada ruang pertemuan untuk kita melakukan presentasi di situ. Itu sudah cukup, tapi kalau untuk praktik, kita lebih ke rumah sakit sih"

[Transkrip Verbatim Skor Rendah; Position: 201 - 201; Created by: Lenovo; 6/15/2023 20:54; Weight score: 0]

3. SARAN PERBAIKAN

3.1. Bisa mencontoh Cardio tentang standar/siklus perkuliahan

1.

"Saya gak tahu untuk masalah yang lain. Tapi kalau misalkan saya bandingkan kalau di Kardio, di suami saya, mereka jelas, jadi dari bagian sini kemudian pindah ke sini, terus habis itu ke sini, jadi jelas. Jadi mereka pas waktunya, jadi semester sekian harus tugas luar, tugas luar. Jadi, tugas luarnya itu sudah berurutan gitu"

[Transkrip Verbatim Skor Rendah; Position: 111 - 111; Created by: Lenovo; 6/15/2023 20:50; Weight score: 0]

3.2. Siklus perkuliahan harus dibenahi

1.

"Bisa, harusnya bisa ya. Jadi, misalkan memang terorganisir dengan baik di awal-awal, paling kan semester 1 kemarin itu mereka sudah jelas ya dok ya, jadi berapa orang berapa orang. Jadi harusnya, sudah terpola time tablenya mereka masing-masing. Harusnya seperti itu"

[Transkrip Verbatim Skor Rendah; Position: 115 - 115; Created by: Lenovo; 6/15/2023 20:51; Weight score: 0]

3.3. Kadang langsung ujian tanpa ada kuliah

1.

"Iya, idealnya kan begitu. Tapi, faktanya banyak yang divisi lain juga yang langsung kasih ujian. Jadi, tidak kuliah, tapi kita memang dikasih bahan. Cuman, kita pelajari sendiri. Abis itu, langsung kasih ujian. Itu banyak kayak gitu"

[Transkrip Verbatim Skor Rendah; Position: 222 - 222; Created by: Lenovo; 6/15/2023 20:55; Weight score: 0]

3.4. Sebaiknya ada kuliah pengantar sebelum ujian

1.

"Seharusnya, kalau misalkan kita dikasih ujian, seharusnya kita dikasih pengantar dulu, paling tidak kayak kita mau praktikum aja kan, kalau praktikum kan harus dikasih pengantar praktikum kan. Nah kalau ujian, kayak gitu juga. Bahkan, walaupun misal cuma kasih kata pengantar. Jadi kita tahu gambaran ujiannya seperti apa, jadi kita bisa belajarnya itu terarah. Tapi, kalau misalkan disuruh ujian terus ga dikasih bahan terlebih dahulu. Jadi kita itu kan bingung pak, harus belajar yang mana dulu. Sedangkan Patologi Klinik itu kan luas banget"

[Transkrip Verbatim Skor Rendah; Position: 224 - 224; Created by: Lenovo; 6/15/2023 20:56; Weight score: 0]

2. PERSEPSI MUTU LAYANAN POSITIF

2.1. Dosen mudah diajak komunikasi

1.

"pasti iye.. ada beberapa dosen yang harus langsung ketemu, dimanapun beliau berada misalkan ngajak ketemu, ada yang karena mungkin sibuk jadi via WA, seperti itu. Intinya pasti dibales tapi mungkin ada waktu untuk membalasnya seperti itu"

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 147 - 147; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:35; Weight score: 0]

2.

"em kalau dosen ya sama dengan yang lain.. kalau dosen, kalau kita mau konsul dengan beliau kapan saja.. kalau beliau terkait di PJP selalu dibalas atau kalau kita datang langsung itu selalu bisa diajak komunikasi.."

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 227 - 227; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:38; Weight score: 0]

2.2. Materi kuliah mudah di akses

1.

"iya sih tersedia dan mudah diakses. Di Email saya ada.. email.. email Patologi Klinik... Pembelajaran.. materi pembelajaran, materi kuliah-kuliah"

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 94 - 94; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:30; Weight score: 0]

2.3. Materi kuliah OK/relevan

1.

"iya materinya sudah memadai, sudah ee apa ya sudah sesuai juga.. kalau menurut aku gitu."

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 72 - 72; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:28; Weight score: 0]

2.

"materi ya.. kalau materi memang sesuai, relevan.."

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 199 - 199; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:37; Weight score: 0]

2.4. Beberapa metode mengajar dosen OK

1.

"Seperti kuliah BDKT(?) itu dr. Nana, diakan pake focus group discussion juga jadi kayak lebih apa ya kayak kitanya lebih mengerti ke pembahasan itu, ke pembelajaran itu.. jadi begitu bu.. kalau yang lainnya ee kuliah-kuliah lainnya kita juga belum terlalu itu ya.. belum.. belum masuk ke kuliah lainnya, baru yang BDKT ini kayak pakai focus group discussion juga gitu jadi lebih.. lebih ngena ke kita pelajaran ini yang awal."

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 70 - 70; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:28; Weight score: 0]

2.

"tetapi kalau pas saat kuliah kayak yang saya bilang tadi kuliah BDKT yang baru saya lewati ee sesuai sih, maksudnya beliau kasih ee pembelajaran yang bagus. Maksudnya kasih ee apa ya advance yang bagus gitu"

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 122 - 122; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:32; Weight score: 0]

3.

"Terus yang materi selanjutnya untuk tiap-tiap bagian itu beda-beda. Sama seperti tadi yang dr. Bila sampaikan itu kalau BDKT itu memang terstruktur, kayak dr. Yuyun itu juga itu"

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 231 - 231; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:39; Weight score: 0]

4.

"Kayak misalnya tadi yang sudah disampaikan itu BDKT itu bounder kit dan transfusi(?) itu terstruktur, materi bahan kuliahnya juga ada, tapi kalau mata kuliah lain ada yang tidak ada kuliah langsung tiba-tiba ujian saja. Nah begitu karenanya. Ada juga yang tidak ujian dan tidak kuliah, sampai nanti pi baru dicari lagi, variatif tergantung anunya.."

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 243 - 243; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:39; Weight score: 0]

2.5. Dosen sudah kompeten

1.

" Kalau misalkan yang selama dijalani ini, yang kayak perkuliahan dari dosen-dosen ee apa Patologi Klinik sih sebetulnya sudah relevan dan ee terutama.."

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 68 - 68; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:27; Weight score: 0]

2.

"ee kalau soal kompetensi sebenanrnya menurut saya sudah ji"

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 316 - 316; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:50; Weight score: 0]

3. PERSEPSI MUTU LAYANAN NEGATIF

3.1. jadwal kuliah tidak teratur

1.

" iya tergantung waktu luangnya kita, tergantung waktu luangnya dosen, hehe iya variatif itu bu nda ada diatur, satu ji diatur jadwal kalau pembacaan heheeh jadwal presentasi, tapi kalau diskusinya masing-masing."

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 480 - 480; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:57; Weight score: 0]

2.

" karena sering ganti-ganti jadwal. Jadi misalkan kita sudah memperispakan "oh hari ini, jam segini, mau kuliah" nanti tiba-tiba di cancel, terus di cancel-nya tu nanti kuliah ya jam 8 malam via ZOOM. Nah itu kan kayak memberatkan banget waktunya sudah istirahat gitu."

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 501 - 501; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:58; Weight score: 0]

3.

"Jadi kualitas kita juga karena tidak terarah dari awal, tidak ada dari prodi, jadi kita juga lulus tergantung dari kita juga sendiri yang rajin belajar itu nanti yang bagus output--nya jelas saringannya ketika ujian nasional toh kalau yang malas begitu juga nanti baru belajar 3 bulan terakhir. Jadi kalau saran anu ya rambu-rambunya dulu dikasih jelas di residen iya. Kita arah"

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 532 - 532; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:59; Weight score: 0]

4.

"Yang mau saya tambahkan disini kami residen itu kami batasannya masih belum jelas. Misalnya kami semester 1 2 3 junior itu hal-hal apa yang harus kami pahami pada semester itu, misalnya semester 1 sampai 3 itu batasannya yang harus kami pahami atau sudah kami tau, terus semester selanjutnya apa. Maksudnya itu batasan-batasannya itu, misalnya itu 1 sampai 3 itu apa yang harus kami misalnya terkait stase kami, terus masing-masing divisi. Terus yang kedua terkait jam dan waktu kuliah. Itu juga maksudnya saran sih diawal semester itu sudah diinfokan,

misalnya ada kuliah dari divisi ini dan divisi ini, yang boleh ikut itu apa ee syarat-syaratnya dan semester berapa yang boleh ikut supaya kami juga jatohnya tiap semester itu ada mata kuliah ini untuk semester berapa saja."

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 534 - 534; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:59; Weight score: 0]

3.2. SOP penggunaan/pembelian alat berbelit

1.

"Pernah waktu itu kita tuh kan em duk.. duk steril itu kan sudah belel-belel(?) nah minta diganti, jadi saya bertanya-tanyalah ceritanya. Ini kalau kita mengurus ke rumah sakit harus mengurus surat ini itu.. ini itu.. jadi ya akhirnya kita beli sendiri gitu.."

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 413 - 413; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:55; Weight score: 0]

3.3. sarpras kurang (komputer lambat)

1.

" oh kalau computer tidak update.. nge-lag semua"

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 391 - 391; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:54; Weight score: 0]

3.4. Sarpras kurang (Loker tidak ada)

1.

"ya ada iya.. jadi makanya itu yang.. karena menurut saya penting ini di highlight bu karena kita itu taruh ta situ residen ee 80.. 80% taruh saja disitu iya karena tidak ada loker tersedia, ada loker tersedia tapi ee senior yang pegang iye.. lulus juga tidak diwariskan kuncinya.. jadi adalagi yang satu kali concern satu kali bongkar semua bayar per loker, bikin kunci baru."

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 379 - 379; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:53; Weight score: 0]

3.5. Sarpras masih kurang (terutama WIFI)

1.

"iya sampai kita beli masing-masing modem untuk jaga, karena biasa Wi-Fi departemen aneh-aneh.."

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 372 - 372; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:52; Weight score: 0]

3.6. Referensi tidak update

1.

"Iya yang update, karena ada juga yang tidak update saya baca pernah"

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 314 - 314; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:49; Weight score: 0]

3.7. Dosen kadang tidak kooperatif (moody)

1.

"iya.. ee variatif aja sih, kadang dosen A-nya pun, umpamakan kita sebut dosen A, tergantung dia lagi waktunya, kalau lagi mood semuanya tergantung mood aja begitu."

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 306 - 306; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:47; Weight score: 0]

3.8. Batasan kompetensi sbg Dokter ahli PK tidak jelas

1.

"ee kalau saya menurut saya bu, ini mi disini mi masalahnya bu. Kita pun sebenarnya sekolah ee kita nda tau dimana batasannya, kan sebenarnya ada standar kompetensinya yang dari kolegium(?), kolegium itu yang asesornya program Spesialis Patologi Klinik, Cuma itu tidak ada, nda tau bagaimana kalau yang lain, tapi rata-rata pasti nda tau bilang itu kompetensinya kita itu Spesialis Patologi Klinik awalnya pemeriksaan BMP itu kita Cuma bisa baca atau bisa juga melakukan tindakannya yang tusuk sumsum tulangnya.. itu tidak ada rambu-rambunya disampaikan.. iye kalau anu saya dapat sendiri sih. Kayak contoh toh kayak BMP sebenarnya kita bukan Cuma konsultan Hema itu, kompetensi 4 di PK, kita yang tusuk bisa, tapikan kita

seolah-oleh karena kan budayanya yang dosen kita yang Divisi Hema yang melakukan terus toh"

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 298 - 298; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:46; Weight score: 0]

2.

"iya..seolah-olah kayak begitu karena tidak memang nda disampaikan, beda kayak waktu S1 dokter umum toh jelas, kompetensinya sampai sini selanjutnya dirujuk ke spesialis, kecuali yang mau cari tau. Tapi sebenarnya ada, tabelnya, listnya.."

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 300 - 300; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:47; Weight score: 0]

3.

" Oke jadi sama ya pendapatnya.. oke kalau dari segi aspek ee kepercayaan dari dosen dan Prodi sendiri rasanya sudah terpenuhi ya meskipun ada sedikit di perjelas kembali ya terutama tadi berkaitan dengan kompetensinya nanti ya bapak/ibu yah ketika menjadi SPK seperti itu. Oke ee kalau ee berkaitan dengan aspek tampilan fisik iya hehe.. kalau tampilan fisik ini yang pertama itu dosen dan tendik apakah menurutnya kita itu ee sudah rapih, professional, ee"

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 331 - 331; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:51; Weight score: 0]

4.

"Yang mau saya tambahkan disini kami residen itu kami batasannya masih belum jelas. Misalnya kami semester 1 2 3 junior itu hal-hal apa yang harus kami pahami pada semester itu, misalnya semester 1 sampai 3 itu batasannya yang harus kami pahami atau sudah kami tau, terus semester selanjutnya apa. Maksudnya itu batasan-batasannya itu, misalnya itu 1 sampai 3 itu apa yang harus kami misalnya terkait stase kami, terus masing-masing divisi. Terus yang kedua terkait jam dan waktu kuliah. Itu juga maksudnya saran sih diawal semester itu sudah diinfokan, misalnya ada kuliah dari divisi ini dan divisi ini, yang boleh ikut itu apa ee syarat-syaratnya dan semester berapa yang boleh ikut supaya kami juga jatohnya tiap semester itu ada mata kuliah ini untuk semester berapa saja."

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 534 - 534; Created by: Lenovo; 6/9/2023 22:00; Weight score: 0]

3.9. Info tentang referensi kurang

1.

"iya .. satu kali ji itu, Prof bilang pas ngajar tapi dia Cuma dia infokan kayak kalau Hema itu kau baca buku ini, teknis itu ini, iya tapi kalau yang lain tidak sih"

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 268 - 268; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:44; Weight score: 0]

3.10. Beberapa tendik pilih kasih

1.

"sama mungkin durasi pengerjaan tugasnya itu ya mungkin berbeda, yang dekat lebih cepat, yang lama lebih lama heheh"

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 191 - 191; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:36; Weight score: 0]

2.

"heheh tergantung ikatan silahturahminya kita sama itu staf, kalau... semakin dekat semakin cepat apa-apa.."

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 251 - 251; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:40; Weight score: 0]

3.11. Beberapa Tendik kurang sopan/menghargai

1.

"ee bukannya nggak membantu, tapi emm bisa dibilang kurang menghargai sesama ee untuk ke kitanya gitu"

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 137 - 137; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:32; Weight score: 0]

2.

"mungkin nggak tau apa yang dia rasakan, atau mungkin merasa dibutuhkan atau bagaimana, cuman saya merasakan.. saya merasanya kayak kitanya kurang dihargai gitu.. ee tapi pada oknum-oknum dan saat waktu tertentu aja, nggak disemua waktu"

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 139 - 139; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:33; Weight score: 0]

3.

" (suara tidak terdengar jelas) ya istilahnya ya.. dia ada kekuatannya untuk bisa mengatur itu administrasi toh, jadi sifatnya memang begitu"

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 141 - 141; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:34; Weight score: 0]

4.

" ya kalau tendik.. tendik satu suara ya hehe kita kan satu angkatan jadi sama, pengalamannya sama soalnya kak."

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 169 - 169; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:36; Weight score: 0]

3.12. Materi on line tidak spesifik PK

1.

"iya sih.. clinical key juga.. ada clinical key yang kita diberikan dan itu kita juga dibayarkan oleh Patologi Klinik yah, cuman pas coba dibuka juga tidak terlalu global yang umum yah. Maksudnya kita butuh yang.. ee apa.."

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 101 - 101; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:31; Weight score: 0]

2.

" tidak terarah dia"

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 102 - 102; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:31; Weight score: 0]

3.

"kalau referensi materi tidak ada kalau saya. Itu yang clinical key itu kayak semacam platform untuk anak kedokteran itu bu, kalau clinical key yang dari tadi dibahas. Itu semua disitu buku-buku kedokteran tapi bukan hanya Patologi Klinik, semua bebas."

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 257 - 257; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:42; Weight score: 0]

4.

" baru yang dokumentasi itu kita sendiri residen bikin anunya, sekarang sudah disusun itu juga untuk dokumentasinya tapi kalau untuk referensi yang kayak buku, jurnal, khusus Patologi Klinik itu tidak ada."

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 261 - 261; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:44; Weight score: 0]

3.13. Kadang materi tidak sinkron dengan ujian

1.

"tapi tetap aja sih agak-agak kecewa juga karena oh ternyata dosen ini itu maunya seperti ini gitu. Kita nggak tau kalau ternyata ilmunya seperti ini gitu, berbeda dengan apa yang kita pelajari gitu. Waktu kemaren sih begitu."

[Transkrip Verbatim Skor Tinggi; Position: 90 - 90; Created by: Lenovo; 6/9/2023 21:29; Weight score: 0]

Lampiran 8. Analisa Data Penelitian Kualitatif

**Rekap Persepsi Mutu Layanan Dep. PK
Residen Skor Rendah**

▼  Code System	18
▼  PERSEPSI MUTU LAYANAN NEGATIF	0
 Tidak ada patokan standar/siklus/jadwal perkuliahan yang baku.	7
 Kadang SPV berbeda analisis/pendapat	2
 MKDU dengan stase bersamaan	2
 Fasilitas lab prodi masih kurang (terutama mikroskop)	3
▼  SARAN PERBAIKAN	0
 Bisa mencontoh Cardio tentang standar/siklus perkuliahan	1
 Siklus perkuliahan harus dibenahi	1
 Kadang langsung ujian tanpa ada kuliah	1
 Sebaiknya ada kuliah pengantar sebelum ujian	1

Rekap Persepsi Mutu Layanan Dep. PK Residen Skor Tinggi

▼  Code System		37
▼  PERSEPSI MUTU LAYANAN POSITIF		0
 Dosen mudah diajak komunikasi		2
 Materi kuliah mudah di akses		1
 Materi kuliah OK/relevan		2
 Beberapa metode mengajar dosen OK		4
 Dosen sudah kompeten		2
▼  PERSEPSI MUTU LAYANAN NEGATIF		0
 jadwal kuliah tidak teratur		4
 SOP penggunaan/pembelian alat berbelit		1
 sarpras kurang (komputer lambat)		1
 Sarpras kurang (Loker tidak ada)		1
 Sarpras masih kurang (terutama WIFI)		1
 Referensi tidak update		1
 Dosen kadang tidak kooperatif (moody)		1
 Batasan kompetensi sbg Dokter ahli PK tidak jelas		4
 Info tentang referensi kurang		1
 Beberapa tendik pilih kasih		2
 Beberapa Tendik kurang sopan/menghargai		4
 Materi on line tidak spesifik PK		4
 Kadang materi tidak sinkron dengan ujian		1