

**EVALUASI MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DALAM SUDUT
PANDANG MAHASISWA PROGRAM RESIDENSI PATOLOGI
KLINIK DENGAN MODEL SERVQUAL**

**EVALUATING EDUCATIONAL SERVICES QUALITY IN
VIEWPOINTS OF CLINICAL PATHOLOGY RESIDENCY PROGRAM
STUDENTS WITH THE SERVQUAL MODEL**

KARTIKA PARAMITA

C012212009



**PROGRAM MAGISTER ILMU PENDIDIKAN
KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**EVALUASI MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DALAM SUDUT
PANDANG MAHASISWA PROGRAM RESIDENSI PATOLOGI
KLINIK DENGAN MODEL SERVQUAL**

**EVALUATING EDUCATIONAL SERVICES QUALITY IN
VIEWPOINTS OF CLINICAL PATHOLOGY RESIDENCY PROGRAM
STUDENTS WITH THE SERVQUAL MODEL**

KARTIKA PARAMITA

C012212009



**PROGRAM MAGISTER ILMU PENDIDIKAN
KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**EVALUASI MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DALAM SUDUT
PANDANG MAHASISWA PROGRAM RESIDENSI PATOLOGI
KLINIK DENGAN MODEL SERVQUAL**

Tesis

sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar magister

Program Studi Ilmu Pendidikan Kedokteran dan Kesehatan

Disusun dan diajukan oleh



Kartika Paramita

C012212009

kepada

**PROGRAM MAGISTER ILMU PENDIDIKAN
KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

TESIS

EVALUASI MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DALAM SUDUT PANDANG MAHASISWA PROGRAM RESIDENSI PATOLOGI KLINIK DENGAN MODEL SERVQUAL

Yang disusun dan diajukan oleh

KARTIKA PARAMITA

C012212009

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka

Penyelesaian Studi Ilmu Pendidikan Kedokteran dan Kesehatan

Program Magister Universitas Hasanuddin

Pada tanggal 29 Oktober 2024

dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama,

Dr. dr. Andi Alfian Zainuddin, MKM
NIP. 19830727 200912 1 005

Ketua Program Studi
Ilmu Pendidikan Kedokteran
dan Kesehatan Program Magister

dr. Irwin Aras, M.Epid., M.Med.Ed
NIP. 19710802 200212 1 001

Pembimbing Pendamping,

Dr. dr. Berti Julian Nelwan, DFM., M.Kes., Sp.PA(K)
NIP. 19670718 199903 1 002

Dekan Fakultas Kedokteran
Universitas Hasanuddin

Prof. Dr. dr. Haerani Rasyid, M.Kes., Sp.PD-KGH., SpGK
NIP. 19680530 199603 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, tesis berjudul "Evaluasi Mutu Pelayanan Pendidikan Mahasiswa Program Studi Ilmu Patologi Klinik Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin Dengan Pendekatan Model SERVQUAL" adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing (Dr. dr. A. Alfian Zainuddin, MKM sebagai Pembimbing Utama dan Dr. dr. Berti Nelwan, SpPA(K), DFM sebagai Pembimbing Pendamping). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya berupa tesis ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, November 2024



Kartika Paramita

NIM C012212009

UCAPAN TERIMA KASIH

Ungkapan syukur Alhamdulillah kepada sang pencipta Allah SWT dan junjungan Saya Nabi Besar Muhammad SAW, yang memungkinkan hasil akhir penelitian Saya dapat terselesaikan dengan baik. Terima kasih untuk bantuan dan bimbingan dari Dr. dr. A. Alfian Zainuddin, MKM sebagai pembimbing utama dan Dr. dr. Berti Nelwan, SpPA(K), DFM sebagai pembimbing pendamping yang memberi kontribusi besar dalam penelitian ini. Kepada Prof. Dr.dr. Budu, Ph.D., Sp.M(K)., M.MedEd, Dr. dr. Irfan Idris, M.Kes, Prof. dr. Agussalim Bukhari, M.Clin.Med., terima kasih banyak atas semua masukan demi penyempurnaan karya akhir ini. Terima kasih untuk Dr. Ichlas Nanang Afandi, SPsi, MA dan A. Tenri Rustham, SPsi, MPsi dari Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin (FK Unhas) atas kesediaannya membantu sebagai fasilitator *focus group discussion* (FGD) dan pengolahan data kualitatif.

Kepada staf tenaga pendidik dan tenaga kependidikan Departemen Pendidikan Kedokteran FK Unhas, Departemen Ilmu Patologi FK Unhas, serta para pimpinan FK Unhas dan Unhas, Saya berterima kasih atas dukungan yang diberikan selama Saya menempuh pendidikan di Program Magister Ilmu Pendidikan Kedokteran dan Kesehatan FK Unhas.

Ucapan terima kasih khusus kepada teman-teman angkatan pertama dan kedua Program Magister Ilmu Pendidikan Kedokteran dan Kesehatan atas kebersamaan dan bantuan selama menempuh pendidikan.

Untuk kedua orang tua tercinta dan adik-adik Saya, terima kasih atas segala doa selama Saya menempuh pendidikan. Terakhir, karya ini Saya dedikasikan untuk almh. ananda tercinta Khairani Destianty yang telah berpulang sebelum dapat melihat Ibundanya berhasil lulus. Terima kasih telah mendampingi dan menemani Mamamu berjuang bersama berusaha menyelesaikan karya ini sampai di hari terakhirmu, Nak. Kenanganmu selalu hidup di hati.

Penulis,

Kartika Paramita

ABSTRAK

KARTIKA PARAMITA. **Evaluasi Mutu Pelayanan Pendidikan Mahasiswa Program Studi Ilmu Patologi Klinik Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin dengan Pendekatan Model SERVQUAL** (dibimbing oleh Andi Alfian Zainuddin dan Berti Nelwan)

Latar belakang: Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi mutu layanan pendidikan dalam sudut pandang mahasiswa Program Residensi Patologi Klinik dengan menggunakan model SERVQUAL. **Metode:** Penelitian ini menggunakan *mixed method* dengan mengkombinasikan pendekatan penelitian kuantitatif dan kualitatif secara *cross sectional*. Data kuantitatif dikumpulkan menggunakan kuesioner SERVQUAL dan data kualitatif dikumpulkan melalui *Focus Group Discussion* (FGD). Subyek penelitian terdiri dari 64 mahasiswa dan dipilih 10 orang dari subyek untuk mengikuti FGD. **Hasil:** Hasil penelitian kuantitatif menggunakan SERVQUAL menunjukkan nilai rata-rata ekspektasi 4,27 dan persepsi 4,06. Perbedaan mutu layanan pendidikan negatif untuk semua dimensi dengan perbedaan tertinggi pada dimensi *responsiveness* (-0,26) dan terendah pada dimensi *tangibles* (-0,10). Hasil penelitian kualitatif menemukan lima tema positif dan 11 tema negatif terkait mutu layanan pendidikan. **Kesimpulan:** Mahasiswa memiliki ketidakpuasan terbesar terhadap mutu layanan dimensi *responsiveness*. Program Studi (Prodi) perlu memprioritaskan perbaikan secara menyeluruh terutama pada dimensi *responsiveness* dan terakhir pada dimensi *tangibles* dengan mempertimbangkan sumber daya yang dimiliki oleh Prodi.

Kata kunci: Mutu layanan, persepsi mahasiswa, ekspektasi mahasiswa, perbedaan mutu, SERVQUAL, *mixed method*

ABSTRACT

KARTIKA PARAMITA. **Evaluating Educational Services Quality in Viewpoints of Clinical Pathology Residency Program Students with The SERVQUAL Model** (supervised by Andi Alfian Zainuddin and Berti Nelwan)

Background: This study aims to evaluate the quality of educational services from the perspective of students of the Clinical Pathology Residency Program using the SERVQUAL model. **Methods:** This study uses a mixed method by combining quantitative and qualitative research approaches in a cross-sectional manner. Quantitative data were collected using the SERVQUAL questionnaire and qualitative data were collected through Focus Group Discussion (FGD). The research subjects consisted of 64 students and 10 people were selected from the subjects to participate in the FGD. **Results:** The results of quantitative research using SERVQUAL showed an average value of expectation of 4.27 and perception of 4.06. The gap in the quality of educational services was negative for all dimensions with the highest gap in the responsiveness dimension (-0.26) and the lowest in the tangibles dimension (-0.10). The results of qualitative research found five positive themes and 11 negative themes related to the quality of educational services. **Conclusion:** Students have the greatest dissatisfaction with the quality of service in the responsiveness dimension. Study Programs need to prioritize overall improvements, especially in the responsiveness dimension and finally in the tangibles dimension by considering the resources owned by the study program.

Keywords: services quality, student perceptions, student expectation, gap quality, SERVQUAL, mixed method

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengajuan	ii
Halaman Persetujuan	iii
Pernyataan Keaslian Tesis dan Pengalihan Hak Cipta	iv
Ucapan Terima Kasih	v
Abstrak	vi
Abstract	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Daftar Singkatan, Istilah, dan Lambang	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.3.1. Tujuan Umum	6
1.3.2. Tujuan Khusus	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Telaah Pustaka	9
2.1.1. Mutu	9
2.1.2. Penjaminan Mutu	10
2.1.3. Mutu Layanan Pendidikan	13
2.1.4. Model SERVQUAL	15
2.2. Kerangka Teori.....	19
2.3. Kerangka Konsep.....	20
2.4. Hipotesis dan Pertanyaan Penelitian.....	20
BAB III. METODE PENELITIAN.....	21
3.1. Jenis dan Desain Penelitian	21
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.3. Subyek Penelitian	21
3.4. Identifikasi Variabel	22
3.5. Definisi Operasional	22
3.6. Instrumen Penelitian	24
3.7. Cara Analisis Data	25
3.8. Etika Penelitian	26
3.9. Keterbatasan Penelitian	26
3.9. Jalannya Penelitian	27
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1. Hasil Penelitian	30

4.1.1. Karakteristik Sampel Penelitian	30
4.1.2. Hasil Data Kuantitatif	31
4.1.3. Hasil Data Kualitatif	40
4.1.4. Integrasi Data Kuantitatif dan Kualitatif	44
4.2. Pembahasan	46
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1. Kesimpulan	63
5.2. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1	Keaslian Penelitian	8
Tabel 2	Karakteristik Subyek Penelitian	30
Tabel 3	Nilai Ekspektasi dan Persepsi setiap Item Pertanyaan Dimensi <i>Reliability</i>	32
Tabel 4	Analisis Perbedaan Mutu setiap Item Pertanyaan Dimensi <i>Reliability</i>	33
Tabel 5	Nilai Ekspektasi dan Persepsi setiap Item Pertanyaan Dimensi <i>Assurance</i>	33
Tabel 6	Analisis Perbedaan Mutu setiap Item Pertanyaan Dimensi <i>Assurance</i>	34
Tabel 7	Nilai Ekspektasi dan Persepsi setiap Item Pertanyaan Dimensi <i>Tangibles</i>	35
Tabel 8	Analisis Perbedaan Mutu setiap Item Pertanyaan Dimensi <i>Tangibles</i>	35
Tabel 9	Nilai Ekspektasi dan Persepsi setiap Item Pertanyaan Dimensi <i>Responsiveness</i>	36
Tabel 10	Analisis Perbedaan Mutu setiap Item Pertanyaan Dimensi <i>Responsiveness</i>	37
Tabel 11	Nilai Ekspektasi dan Persepsi setiap Item Pertanyaan Dimensi <i>Empathy</i>	37
Tabel 12	Analisis Perbedaan Mutu setiap Item Pertanyaan Dimensi <i>Empathy</i>	38
Tabel 13	Nilai Ekspektasi dan Persepsi setiap Dimensi	38
Tabel 14	Analisis Perbedaan Mutu setiap Dimensi	39

Tabel 15	Perbedaan Mutu setiap Dimensi untuk Kelompok Tingkat Pendidikan	40
Tabel 16	Persepsi Mutu Layanan Positif dan Pernyataan Pendukung	41
Tabel 17	Persepsi Mutu Layanan Negatif dan Pernyataan Pendukung	43
Tabel 18	Rekomendasi Perbaikan	62

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1	Kerangka Teori	19
Gambar 2	Kerangka Konsep	20
Gambar 3	Integrasi Data Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif	45

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Naskah Penjelasan Penelitian	67
Lampiran 2	Informed Consent Penelitian	69
Lampiran 3	Surat Rekomendasi Persetujuan Etik dari Komite Etik Penelitian FKUH	70
Lampiran 4	Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 5	Data Dasar Penelitian Kuantitatif	78
Lampiran 6	Analisa Data Penelitian Kuantitatif	87
Lampiran 7	Data Dasar Penelitian Kualitatif	94
Lampiran 8	Analisa Data Penelitian Kualitatif	109

DAFTAR SINGKATAN, ISTILAH, DAN LAMBANG

Nomor Lampiran	Judul Lampiran
FK Unhas	Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin
FGD	<i>Focus Group Discussion</i>
QA	<i>Quality Assurance</i>
QI	<i>Quality Improvement</i>
PPDS	Program Pendidikan Dokter Spesialis
Prodi	Program Studi
MKDU	Mata Kuliah Dasar Umum
DSPK	Dokter Spesialis Patologi Klinik

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dokter merupakan profesi yang dihormati oleh masyarakat sejak dahulu karena kemampuan dan kompetensi yang mereka miliki. Kepercayaan masyarakat ini merupakan salah satu tanggung jawab yang harus dijaga oleh setiap dokter dengan berperilaku secara profesional dan mengikuti standar tinggi nilai-nilai etik. Standar pendidikan kedokteran telah lama berperan dalam membentuk dan menjaga mutu para dokter yang ada saat ini maupun di masa depan. Pendidikan kedokteran dengan mutu yang baik akan menghasilkan para dokter yang memiliki kompetensi tinggi. Dokter yang kompeten akan memberikan layanan kesehatan yang bermutu tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pendidikan kedokteran berdampak signifikan pada mutu layanan kesehatan. Perbaikan layanan kesehatan tidak dapat dilakukan tanpa adanya *quality assurance* (QA) dan *quality improvement* (QI) dalam pendidikan kedokteran. (Bahadori et al., 2013; Da Dalt et al., 2010; Joshi, 2012)

Lingkungan institusi pendidikan tinggi memiliki tingkat persaingan yang tinggi sehingga memaksa institusi pendidikan menyediakan layanan pendidikan yang bermutu tinggi. Hal ini mendorong QA dalam pendidikan tinggi khususnya pendidikan kedokteran menjadi perhatian banyak pihak di seluruh dunia. Filosofi QA yang awalnya dipakai dalam dunia industri dan komersial mulai terintegrasi dalam pendidikan tinggi baik internal maupun eksternal. Pendidikan bidang kedokteran merupakan bidang yang terus berevolusi secara berkelanjutan dan mutu menjadi bagian integral dalam pendidikan tinggi kedokteran pada tahun-tahun terakhir ini. (Al-rabia & Aldarmahi, 2021; Tariq & Ali, 2014)

Fokus QA dapat ditekankan pada mutu kurikulum dan asesmen, mutu staf pengajar, pengembangan dosen, serta manajemen sumber daya

manusia, keluaran, dan proses input pada seting pendidikan baik di S1 Kedokteran maupun Program Pendidikan Dokter Spesialis (PPDS). Proses QA merupakan evaluasi sistematis dari semua aspek program pendidikan dengan melibatkan semua pemangku kepentingan kunci, melaksanakan evaluasi struktural secara periodik, serta menilai data evaluasi berdasarkan standar yang telah ditetapkan sebelumnya dan diintegrasikan bersama tanggung jawab yang didefinisikan secara jelas dan dianggap menjadi bagian integral dari kegiatan pekerjaan institusi. Berbagai perbedaan perspektif dari semua pemangku kepentingan kunci dan dimensi mutu perlu diperhatikan untuk menilai mutu dari program pendidikan. (Mwiya et al., 2017; Tariq & Ali, 2014)

Para pemangku kepentingan yang terlibat dalam menjaga mutu pendidikan antara lain pemerintah, asosiasi profesi, pimpinan universitas, dosen, mahasiswa, alumni, pengguna lulusan, dan masyarakat. Kolaborasi para pemangku kepentingan ini penting untuk perbaikan mutu pendidikan kedokteran. Institusi pendidikan kedokteran perlu melihat dan mengenali apa saja kebutuhan dan minat dari mahasiswa, pengguna lulusan, alumni, orang tua, sponsor, dan pemerintah. Sayangnya pendapat dan pandangan para dosen, mahasiswa, dan masyarakat kadang kurang diperhatikan pada saat perencanaan dan implementasi pendidikan kedokteran. (Arekhi et al., 2019; Gaikwad et al., 2022; Mwiya et al., 2017)

Mahasiswa dianggap sebagai pemangku kepentingan mutu pendidikan yang paling penting. Hal ini disebabkan karena mutu pendidikan memengaruhi mahasiswa baik dalam waktu singkat dan panjang. Para ahli juga menemukan indikasi bahwa kepuasan pemangku kepentingan lain seperti orang tua, pengguna lulusan, sponsor, dan pembuat kebijakan tergantung pada kepuasan mahasiswa. Faktor pandangan mahasiswa terhadap lingkungan pendidikan dapat berguna untuk perbaikan mutu layanan pendidikan. Persepsi mahasiswa terhadap lingkungan pendidikan mereka dan identifikasi kelemahan-kelemahan dari layanan pendidikan dapat membantu institusi pendidikan kedokteran untuk memperbaiki mutu pendidikan kedokteran. (Arekhi et al., 2019; Gaikwad et al., 2022; Mwiya et al., 2017)

Mutu dalam bidang layanan atau jasa sama vitalnya dengan mutu produk dalam bidang industri. Mutu layanan sebagai suatu bidang dengan entitasnya sendiri tidak dianggap sampai baru-baru ini. Asesmen bidang layanan tidak menjadi fokus utama bahkan dalam penelitian sampai pada akhir tahun 1970an pada saat bidang layanan telah menunjukkan efek signifikan pada ekonomi. Pendidikan tinggi dianggap termasuk dalam bidang layanan dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari bidang layanan komersial. Mutu layanan merupakan perhatian utama untuk menjaga daya saing dan efektivitas pendidikan tinggi. Mutu layanan penting agar standar mutu pendidikan dan reputasi baik dari institusi pendidikan dapat terjaga sehingga mampu bersaing dengan institusi pendidikan lainnya. (Aboubakr & Bayoumy, 2022; Saliba & G., 2018)

Usaha penjaminan mutu pendidikan tinggi selama ini lebih berfokus pada persyaratan pemerintah dan standar akreditasi yang ditetapkan pada pendidikan tinggi. Asesmen persyaratan dan standar tersebut lebih menitikberatkan perhatian pada kurikulum atau aspek *tangible* daripada secara langsung menilai mutu layanan. Pengukuran langsung pada mutu layanan akan mengisi celah kosong ini untuk memastikan mutu layanan dari institusi pendidikan tinggi. Penilaian mutu layanan harus dilakukan secara terus menerus untuk perbaikan berkelanjutan. Penilaian dan pengukuran mutu layanan perlu dilakukan dari perspektif pemangku kepentingan utama yaitu mahasiswa. (Saliba & G., 2018)

Adanya fokus pada kebutuhan dan ekspektasi pelanggan, dalam hal ini mahasiswa, menunjukkan perhatian pada mutu layanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa. Evaluasi layanan pendidikan dapat dilakukan dengan cara institusi menilai ekspektasi mahasiswa (status layanan yang diharapkan) dibandingkan dengan layanan pendidikan yang diberikan (status layanan saat ini). Semakin rendah kesenjangan antara ekspektasi mahasiswa dan layanan yang diberikan maka layanan yang diberikan semakin mendekati ekspektasi mahasiswa. Hal ini dapat menunjukkan kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa memberikan pengaruh yang signifikan terhadap mutu layanan di pendidikan tinggi. (Aghamolaei & Zare, 2008; Gunaseelan et al., 2020; Khanli et al., 2014; Kouchaki & Motaghi, 2017)

Mutu layanan pendidikan ditentukan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Peters dan Waterman tahun 1982 menyamakan mutu layanan dengan keunggulan, sementara Parasuraman *et al.* (1994) mendefinisikannya dengan derajat diskrepansi antara ekspektasi pelanggan dan persepsi mereka terhadap kinerja organisasi penyedia layanan. Ekspektasi diartikan sebagai apa yang pelanggan inginkan dan persepsi diartikan sebagai evaluasi pelanggan dari layanan aktual yang disediakan. Holdford dan Patkar tahun 2003 memberikan pengertian mutu layanan pendidikan adalah asesmen layanan yang diberikan kepada mahasiswa selama perjalanan pendidikan mereka. (Abbasi-Moghaddam *et al.*, 2019; Aboubakr & Bayoumy, 2022)

Penilaian mutu layanan dapat dilakukan melalui dua model pendekatan yaitu teknikal dan fungsional. Pendekatan teknikal menilai mutu berdasarkan standar saintifik dari profesional atau akademisi, sementara pendekatan fungsional mengevaluasi mutu layanan dari sudut pandang pelanggan. Mutu fungsional merupakan aspek yang paling banyak dievaluasi dari mutu layanan dan memiliki dampak penting terhadap perbaikan mutu. Mahasiswa, staf, dan dosen merupakan pelanggan utama dalam institusi pendidikan. Mahasiswa merupakan pelanggan yang paling penting karena mereka menerima banyak layanan pendidikan seperti pendaftaran mahasiswa, pemilihan mata kuliah, dan layanan lain yang berhubungan. Monitoring mutu layanan pendidikan sebaiknya dilakukan untuk memperbaiki kinerja institusi pendidikan, dan mempertimbangkan pandangan mahasiswa terhadap mutu layanan yang diberikan dapat menjadi salah satu cara untuk melakukan monitoring mutu. (Aboubakr & Bayoumy, 2022)

Lebih dari 20 model asesmen telah diciptakan untuk menilai mutu layanan tetapi hanya sedikit yang dikembangkan untuk menilai layanan pendidikan. Peneliti bidang pendidikan biasa menilai mutu layanan dengan menggunakan skala dimensi tunggal selama beberapa tahun, sementara skala tunggal ini tidak sesuai untuk mengukur konsep multidimensi seperti halnya mutu. Parasuraman *et al.* telah mengembangkan model SERVQUAL pada tahun 1985. Model ini merupakan skala multidimensi yang mengukur perbedaan antara ekspektasi dan layanan pendidikan yang diberikan dalam lima aspek. Lima aspek ini antara lain fisik dan wujud, reliabilitas, akuntabilitas,

jaminan dan kredibilitas, serta empati.(Aboubakr & Bayoumy, 2022; Mohammadi & Mohammadi, 2014; Moosavi et al., 2019; Raju & Bhaskar, 2017)

Sejumlah penelitian telah dilakukan untuk mengukur mutu layanan di pendidikan tinggi dan beberapa diantaranya menggunakan model SERVQUAL sebagai alat ukur. Gaikwad et al (2022) menggunakan model SERVQUAL untuk mengevaluasi mutu layanan pendidikan kedokteran oleh persepsi mahasiswa di India dan menemukan perbedaan mutu negatif pada semua dimensi layanan pendidikan yang menunjukkan bahwa ekspektasi mahasiswa melebihi persepsi mereka. Arekhi et al (2019) melakukan penelitian meta analisis untuk melihat mutu layanan pendidikan di Fakultas/Universitas Kedokteran Iran dan menemukan hasil perbedaan negatif dilaporkan untuk semua fakultas/universitas di Iran. Al-Rabia et al (2021) melakukan penelitian untuk mengeksplorasi mutu layanan pendidikan dan prioritas perbaikan dari sudut pandang mahasiswa ilmu kesehatan di Arab Saudi dengan menggunakan model SERVQUAL dan melaporkan hasil bahwa semua dimensi mutu layanan tidak memenuhi ekspektasi mahasiswa. Saliba & Zoran (2018) melakukan review literatur untuk mengukur layanan pendidikan tinggi menggunakan model SERVQUAL dan melaporkan bahwa persepsi mahasiswa kurang dari yang diharapkan terhadap mutu layanan pendidikan yang telah disediakan.(Al-rabia & Aldarmahi, 2021; Arekhi et al., 2019; Gaikwad et al., 2022; Saliba & G., 2018)

Mutu layanan pendidikan berperan penting untuk menjamin mutu suatu institusi pendidikan kedokteran agar dapat memenuhi standar pendidikan kedokteran yang ditetapkan dan memiliki reputasi baik sehingga dapat bersaing dengan institusi pendidikan kedokteran lainnya. Persepsi mahasiswa, sebagai pelanggan utama institusi pendidikan, terhadap mutu layanan sebagai berkontribusi terhadap perbaikan mutu layanan pendidikan. Terlaksananya evaluasi mutu layanan pendidikan dengan melihat perspektif mahasiswa diharapkan dapat membantu mengidentifikasi kelemahan-kelemahan layanan yang dapat digunakan untuk merencanakan perbaikan mutu layanan kedepannya. Penelitian-penelitian tentang mutu layanan pendidikan kedokteran telah banyak dilakukan di seluruh dunia, tetapi masih

belum banyak dilakukan di Indonesia. Penelitian yang ada di Indonesia saat ini juga masih lebih banyak berfokus pada setting pendidikan S1 Kedokteran. Belum ada penelitian terhadap mutu layanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa PPDS, khususnya mahasiswa PPDS Patologi Klinik. Peneliti merencanakan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana mutu layanan pendidikan Program Residensi Patologi Klinik dalam sudut pandang mahasiswa yang mengikuti Program tersebut dengan menggunakan model SERVQUAL.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimanakah evaluasi mutu layanan pendidikan dalam sudut pandang mahasiswa Program Residensi Patologi Klinik dengan model SERVQUAL?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Mengetahui evaluasi mutu layanan pendidikan dalam sudut pandang mahasiswa Program Residensi Patologi Klinik dengan model SERVQUAL

1.3.2 Tujuan khusus

1. Mengetahui ekspektasi mahasiswa Program Residensi Patologi Klinik terhadap layanan pendidikan
2. Mengetahui persepsi mahasiswa Program Residensi Patologi Klinik terhadap layanan pendidikan
3. Menentukan perbedaan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa Program Residensi Patologi Klinik terhadap layanan pendidikan

4. Mengetahui tema-tema mutu layanan pendidikan positif dan negatif dari sudut pandang mahasiswa Program Residensi Patologi Klinik

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. 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
2. Memberikan rekomendasi-rekomendasi berdasarkan hasil penelitian untuk perbaikan mutu layanan pendidikan di institusi pendidikan dokter spesialis, khususnya PPDS Prodi Ilmu Patologi Klinik FK Unhas
3. Menjadi landasan untuk penelitian lebih lanjut di bidang QA dan QI pendidikan tinggi, khususnya pendidikan tinggi kedokteran

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian ini memiliki perbedaan dari penelitian-penelitian terdahulu dari segi populasi sampel penelitian yang diambil, rancangan penelitian, instrumen penelitian, maupun teknik analisis data. Penelitian ini mengambil tempat di PPDS dengan populasi yang diteliti adalah mahasiswa Program Residensi Patologi Klinik. Rancangan penelitian menggunakan penelitian *mixed method* dengan mengkombinasikan elemen pendekatan penelitian kuantitatif dan kualitatif untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Desain penelitian *mixed method* yang digunakan adalah desain *explanatory sequential*. Data kuantitatif dikumpulkan dengan model SERVQUAL dan dianalisis secara statistik terlebih dahulu, kemudian diikuti dengan pengumpulan data kualitatif dengan menggunakan *focus group discussion* (FGD) dan rekaman FGD kemudian dianalisis. Desain ini dipilih dengan harapan data kualitatif dapat dipakai untuk menjelaskan dan mengontekstualisasi temuan dari data kuantitatif.

Tabel 1. Keaslian Penelitian(Aboubakr & Bayoumy, 2022; Gaikwad et al., 2022; Moosavi et al., 2019; Tavakoli et al., 2019; Toghroli et al., 2021)

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Uraian	Perbedaan
1.	Gaikwad et al., 2022	Evaluation of Quality of Medical Education Services by Students' Perception Based on SERVQUAL Model: A Cross Sectional Study in Maharashtra, India	Tujuan penelitian untuk menentukan perbedaan mutu layanan pendidikan dengan menentukan perbedaan antara persepsi dan ekspektasi mahasiswa profesi dokter di <i>Medical Institute of Navi Mumbai</i> , Maharashtra, India dengan menggunakan instrumen SERVQUAL (penelitian kuantitatif)	Penelitian dilakukan dengan mengambil populasi mahasiswa Program Residensi Patologi Klinik. Penelitian menggunakan pendekatan <i>mixed method</i> (penelitian kuantitatif dengan instrumen SERVQUAL dan kualitatif dengan FGD).
2.	Aboubakr & Bayoumy, 2022	Evaluating Educational Service Quality among Dentistry and Nursing Students with the SERVQUAL Model: A Cross-Sectional Study	Tujuan penelitian untuk mengevaluasi mutu layanan pendidikan di antara mahasiswa kedokteran gigi dan keperawatan melalui instrumen SERVQUAL (penelitian kuantitatif). Populasi penelitian mengambil mahasiswa kedokteran gigi dan keperawatan dari berbagai institusi pendidikan tinggi pemerintah dan swasta yang ada di Mesir dan Kerajaan Arab Saudi. Pengaruh bidang pendidikan, negara, jenis kelamin, dan tahun akademik pada mutu layanan pendidikan juga dievaluasi dalam penelitian ini.	Penelitian dilakukan dengan mengambil populasi mahasiswa Program Residensi Patologi Klinik. Penelitian menggunakan pendekatan <i>mixed method</i> (penelitian kuantitatif dengan instrumen SERVQUAL dan kualitatif dengan FGD).
3.	Tavakoli et al., 2019	Assessing The Educational Services Quality of Health Information Technology Students	Tujuan penelitian untuk mengevaluasi mutu layanan pendidikan di antara mahasiswa teknologi informasi kesehatan di <i>Isfahan University of Medical Science</i> menggunakan instrumen SERVQUAL (penelitian kuantitatif). Populasi penelitian adalah mahasiswa <i>undergraduate</i> dan <i>postgraduate</i> pada universitas tersebut.	Penelitian dilakukan dengan mengambil populasi mahasiswa Program Residensi Patologi Klinik. Penelitian menggunakan pendekatan <i>mixed method</i> (penelitian kuantitatif dengan instrumen SERVQUAL dan kualitatif dengan FGD).
4.	Moosavi et al., 2019	Evaluating the Quality of Educational Services of Nursing Students of Dezful University of Medical Sciences in Southwest of Iran According to SERVQUAL Model	Tujuan penelitian untuk memeriksa mutu layanan pendidikan mahasiswa keperawatan di Dezful University of Medical Sciences, menurut model SERVQUAL (penelitian kuantitatif).	Penelitian dilakukan dengan mengambil populasi mahasiswa Program Residensi Patologi Klinik. Penelitian menggunakan pendekatan <i>mixed method</i> (penelitian kuantitatif dengan instrumen SERVQUAL dan kualitatif dengan FGD).
5.	Toghroli et al., 2021	Evaluation of The Educational Services Quality from the viewpoint of Postgraduate Students at Kermanshah University of Medical Sciences in 2019	Tujuan penelitian untuk mengukur mutu layanan pendidikan dari sudut pandang mahasiswa <i>postgraduate</i> di <i>Kermanshah Medical Sciences University</i> menggunakan model SERVQUAL (penelitian kuantitatif). Penelitian ini memilih populasi semua mahasiswa <i>postgraduate</i> (S2 dan S3) yang belajar di semester kedua pada tahun akademik 2019.	Penelitian dilakukan dengan mengambil populasi mahasiswa Program Residensi Patologi Klinik. Penelitian menggunakan pendekatan <i>mixed method</i> (penelitian kuantitatif dengan instrumen SERVQUAL dan kualitatif dengan FGD).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Telaah Pustaka

2.1.1 Mutu

Orang seringkali berpikir bahwa mutu dapat didefinisikan, tapi mutu menyerupai cinta. Setiap orang berbicara tentang mutu, dan setiap orang tahu tentang apa yang mereka bicarakan. Setiap orang dapat merasakan pada saat mutu hadir. Setiap orang dapat mengenali mutu, tetapi seringkali gagal pada saat mereka mencoba mendefinisikannya. Literatur menyebutkan beberapa definisi tentang mutu. Mutu kadang didefinisikan sebagai kesesuaian dengan tujuan. Mutu dapat juga didefinisikan dalam konteks nilai yang ditambahkan. Karakterisasi lain dari mutu yang sering diungkapkan adalah bahwa sesuatu memiliki mutu saat sesuatu itu memenuhi ekspektasi dari pelanggan. Harvey dan Green mencoba menggambarkan konsep mutu dalam hubungannya dengan pendidikan tinggi yaitu mutu memiliki arti berbeda pada orang yang berbeda dan mutu adalah relatif terhadap proses dan luaran.(Vroeijenstijn, 1995)

Mutu dapat dengan mudah didefinisikan terkait dengan produk konkrit yang ingin dibeli, yaitu berhubungan dengan apa yang kita harapkan dimiliki oleh produk tersebut. Mutu pada pendidikan lebih susah untuk didefinisikan karena susah menentukan siapa klien dan siapa pelanggan. Ada banyak pemain yang terlibat dalam pendidikan seperti institusi pendidikan tinggi; ketua departemen, sekolah, atau fakultas; staf yang bertanggung jawab terhadap kurikulum; mahasiswa; organisasi profesi kedokteran; dan pemerintah. Publik pun turut peduli dengan mutu pendidikan.(Vroeijenstijn, 1995)

Setiap pihak yang terlibat memiliki idenya masing-masing tentang mutu pendidikan. Pemerintah melihat pertama kali pada rasio lulus/tidak lulus, jumlah mahasiswa yang *dropout*, dan panjang proses pendaftaran. Mutu pendidikan bagi pemerintah adalah “sebanyak mungkin mahasiswa yang menyelesaikan program dalam waktu yang sudah terjadwal sesuai standar internasional dengan biaya minimal”. Organisasi profesi kedokteran menggambarkan mutu dalam hal pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperoleh selama masa pendidikan. Organisasi profesi mengases produk yang dihasilkan yaitu lulusan dari institusi pendidikan kedokteran. Mutu pendidikan bagi mahasiswa bermakna berbeda, berhubungan dengan pengembangan individu dan penyiapan mahasiswa untuk posisi mereka di masyarakat di masa depan. Pendidikan harus berkaitan dengan minat pribadi dari mahasiswa. Proses pendidikan juga harus disusun agar mahasiswa dapat menyelesaikan pendidikan dalam waktu yang diperlukan. Akademisi mengartikan mutu dalam sudut pandang berbeda yaitu pelatihan akademik yang baik berdasarkan transfer pengetahuan yang baik dan lingkungan pembelajaran yang baik serta hubungan baik antara pengajaran dan pembelajaran. (Vroeijenstijn, 1995)

2.1.2 Penjaminan mutu

Quality Assurance Agency in UK Higher Education mengartikan penjaminan mutu atau QA sebagai keseluruhan sistem, sumber daya, dan informasi yang didedikasikan untuk memelihara dan memperbaiki mutu dan standar pengajaran, beasiswa dan penelitian, serta pengalaman belajar mahasiswa. Institusi pendidikan kedokteran harus senantiasa memelihara dan menunjukkan mutu yang tinggi karena institusi pendidikan kedokteran merupakan subyek terhadap peningkatan persaingan ketat untuk mahasiswa dan sumber daya. (WHO, 2001)

Sistem QA terdiri dari dua bagian proses yaitu proses penjaminan mutu internal dan eksternal. Bagian sistem penjaminan

mutu yang paling penting adalah proses penjaminan mutu internal dari institusi pendidikan kedokteran itu sendiri. Proses penjaminan mutu internal penting karena mutu dari pendidikan kedokteran tergantung pada interaksi antara dosen dan mahasiswa serta profesionalisme dan integritas kolektif dari komunitas akademisi. Institusi pendidikan kedokteran mengembangkan tujuan dan sasaran yang relevan dengan kebutuhan layanan kesehatan baik lokal maupun nasional, serta metode untuk mencapai tujuan tersebut. Review secara periodik perlu dilakukan untuk menilai seberapa jauh tujuan telah terpenuhi dalam kerangka kerja panduan, dan apakah metode pengajaran dan pembelajaran, fasilitas yang ada, dan sumber daya manusia serta keuangan untuk terlaksananya kurikulum telah mendukung tujuan tersebut.(WHO, 2001)

Bagian lain dari sistem penjaminan mutu adalah praktik penjaminan mutu eksternal yang telah dilakukan pada sebagian besar negara melalui mekanisme seperti halnya akreditasi, validasi, dan audit. Penjaminan mutu eksternal diperlukan untuk mengkonfirmasi apakah tanggung jawab institusi pendidikan kedokteran telah dilakukan secara benar. Hal ini disebabkan karena sejumlah besar uang publik telah dialokasikan kepada pendidikan kedokteran dan harus ada bukti yang beralasan bahwa lulusan institusi pendidikan kedokteran yang aman dan kompeten telah dihasilkan untuk memenuhi kebutuhan negara. Hal ini didukung dengan adanya peningkatan cepat jumlah mahasiswa dan institusi pendidikan kedokteran serta pendekatan metodologikal yang diadopsi untuk menyediakan jaminan mutu.(WHO, 2001)

Para profesional kesehatan dan pemerintah memiliki minat yang legal pada mutu dan orientasi dari lulusan institusi pendidikan kedokteran. Proses penjaminan mutu yang kredibel seharusnya memiliki beberapa hal berikut ini:(WHO, 2001)

1. Proses penjaminan mutu harus melibatkan semua pemangku kepentingan utama
2. Proses penjaminan mutu harus terbuka pada pihak eksternal publik

3. Proses penjaminan mutu harus dilakukan dengan gaya konsultatif dan berdasarkan konsensus
4. Proses penjaminan mutu seharusnya kolegial bukan kolusif
5. Proses penjaminan mutu seharusnya menyeimbangkan prioritas akademik dengan otoritas pengatur kebijakan
6. Proses penjaminan mutu seharusnya mengidentifikasi baik kekuatan dan kelemahan
7. Proses penjaminan mutu seharusnya mendorong inovasi dan reorientasi menuju perubahan kebutuhan kesehatan
8. Proses penjaminan mutu seharusnya memiliki sarana dan otoritas untuk mengimplementasikan kesimpulannya
9. Proses penjaminan mutu seharusnya memonitor progres pada siklus review yang sedang berjalan
10. Proses penjaminan mutu seharusnya fokus pada pencapaian tujuan diri yang spesifik
11. Proses penjaminan mutu seharusnya mendorong sejumlah variasi metode pengajaran dan pembelajaran
12. Proses penjaminan mutu seharusnya memastikan pilihan metode asesmen mahasiswa kredibel yang sesuai untuk metode pengajaran dan pembelajaran yang dipilih
13. Proses penjaminan mutu seharusnya memastikan adanya sumber daya yang memadai untuk menjalankan kurikulum
14. Proses penjaminan mutu seharusnya memerhatikan luaran yang baik dan bukan pada detail spesifikasi konten kurikulum.

Fokus QA dapat ditekankan pada mutu kurikulum dan asesmen, mutu staf pengajar, pengembangan dosen, serta manajemen sumber daya manusia, keluaran, dan proses input pada seting pendidikan baik di S1 Kedokteran maupun Program Pendidikan Dokter Spesialis (PPDS). Proses QA merupakan evaluasi sistematis dari semua aspek program pendidikan dengan melibatkan semua pemangku kepentingan kunci, melaksanakan evaluasi struktural secara periodik, serta menilai data evaluasi berdasarkan standar yang telah ditetapkan sebelumnya dan diintegrasikan bersama tanggung

jawab yang didefinisikan secara jelas dan dianggap menjadi bagian integral dari kegiatan pekerjaan institusi. Berbagai perbedaan perspektif dari semua pemangku kepentingan kunci dan dimensi mutu perlu diperhatikan untuk menilai mutu dari program pendidikan. (Mwiya et al., 2017; Tariq & Ali, 2014)

Para pemangku kepentingan yang terlibat dalam menjaga mutu pendidikan antara lain pemerintah, asosiasi profesi, pimpinan universitas, dosen, mahasiswa, alumni, pengguna lulusan, dan masyarakat. Kolaborasi para pemangku kepentingan ini penting untuk perbaikan mutu pendidikan kedokteran. Institusi pendidikan kedokteran perlu melihat dan mengenali apa saja kebutuhan dan minat dari mahasiswa, pengguna lulusan, alumni, orang tua, sponsor, dan pemerintah. (Arekhi et al., 2019; Gaikwad et al., 2022; Mwiya et al., 2017)

Mahasiswa dianggap sebagai pemangku kepentingan mutu pendidikan yang paling penting. Hal ini disebabkan karena mutu pendidikan memengaruhi mahasiswa baik dalam waktu singkat dan panjang. Para ahli juga menemukan indikasi bahwa kepuasan pemangku kepentingan lain seperti orang tua, pengguna lulusan, sponsor, dan pembuat kebijakan tergantung pada kepuasan mahasiswa. Faktor pandangan mahasiswa terhadap lingkungan pendidikan dapat berguna untuk perbaikan mutu layanan pendidikan. Persepsi mahasiswa terhadap lingkungan pendidikan mereka dan identifikasi kelemahan-kelemahan dari layanan pendidikan dapat membantu institusi pendidikan kedokteran untuk memperbaiki mutu pendidikan kedokteran. (Arekhi et al., 2019; Gaikwad et al., 2022; Mwiya et al., 2017)

2.1.3 Mutu layanan pendidikan

Mutu dalam bidang layanan atau jasa sama vitalnya dengan mutu produk dalam bidang industri. Mutu layanan sebagai suatu bidang dengan entitasnya sendiri tidak dianggap sampai baru-baru ini.

Asesmen bidang layanan tidak menjadi fokus utama bahkan dalam penelitian sampai pada akhir tahun 1970an pada saat bidang layanan telah menunjukkan efek signifikan pada ekonomi. Pendidikan tinggi dianggap termasuk dalam bidang layanan dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari bidang layanan komersial. Mutu layanan merupakan perhatian utama untuk menjaga daya saing dan efektivitas pendidikan tinggi. Mutu layanan penting agar standar mutu pendidikan dan reputasi baik dari institusi pendidikan dapat terjaga sehingga mampu bersaing dengan institusi pendidikan lainnya. (Aboubakr & Bayoumy, 2022; Saliba & G., 2018)

Usaha penjaminan mutu pendidikan tinggi selama ini lebih berfokus pada persyaratan pemerintah dan standar akreditasi yang ditetapkan pada pendidikan tinggi. Asesmen persyaratan dan standar tersebut lebih menitikberatkan perhatian pada kurikulum atau aspek *tangible* daripada secara langsung menilai mutu layanan. Pengukuran langsung pada mutu layanan akan mengisi celah kosong ini untuk memastikan mutu layanan dari institusi pendidikan tinggi. Penilaian mutu layanan harus dilakukan secara terus menerus untuk perbaikan berkelanjutan. Penilaian dan pengukuran mutu layanan perlu dilakukan dari perspektif pemangku kepentingan utama yaitu mahasiswa. (Saliba & G., 2018)

Adanya fokus pada kebutuhan dan ekspektasi pelanggan, dalam hal ini mahasiswa, menunjukkan perhatian pada mutu layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Evaluasi mutu layanan pendidikan dapat dilakukan dengan cara institusi menilai ekspektasi mahasiswa (status layanan yang diharapkan) dibandingkan dengan layanan pendidikan yang diberikan (status layanan saat ini). Semakin rendah kesenjangan antara ekspektasi mahasiswa dan layanan yang diberikan maka layanan yang diberikan semakin mendekati ekspektasi mahasiswa. Hal ini dapat menunjukkan kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa memberikan pengaruh yang signifikan terhadap mutu layanan di pendidikan tinggi. (Aghamolaei & Zare, 2008; Gunaseelan et al., 2020; Khanli et al., 2014; Kouchaki & Motaghi, 2017)

Mutu layanan pendidikan ditentukan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Peters dan Waterman tahun 1982 menyamakan mutu layanan dengan keunggulan, sementara Parasuraman *et al.* (1994) mendefinisikannya dengan derajat diskrepansi antara ekspektasi pelanggan dan persepsi mereka terhadap kinerja organisasi penyedia layanan. Ekspektasi diartikan sebagai apa yang pelanggan inginkan dan persepsi diartikan sebagai evaluasi pelanggan dari layanan aktual yang disediakan. Holdford dan Patkar tahun 2003 memberikan pengertian mutu layanan pendidikan adalah asesmen layanan yang diberikan kepada mahasiswa selama perjalanan pendidikan mereka. (Abbasi-Moghaddam *et al.*, 2019; Aboubakr & Bayoumy, 2022)

Penilaian mutu layanan dapat dilakukan melalui dua model pendekatan yaitu teknikal dan fungsional. Pendekatan teknikal menilai mutu berdasarkan standar saintifik dari profesional atau akademisi, sementara pendekatan fungsional mengevaluasi mutu layanan dari sudut pandang pelanggan. Mutu fungsional merupakan aspek yang paling banyak dievaluasi dari mutu layanan dan memiliki dampak penting terhadap perbaikan mutu. Mahasiswa, staf, dan dosen merupakan pelanggan utama dalam institusi pendidikan. Mahasiswa merupakan pelanggan yang paling penting karena mereka menerima banyak layanan pendidikan seperti pendaftaran mahasiswa, pemilihan mata kuliah, dan layanan lain yang berhubungan. Monitoring mutu layanan pendidikan sebaiknya dilakukan untuk memperbaiki kinerja institusi pendidikan, dan mempertimbangkan pandangan mahasiswa terhadap mutu layanan yang diberikan dapat menjadi salah satu cara untuk melakukan monitoring mutu. (Aboubakr & Bayoumy, 2022)

2.1.4 Model SERVQUAL

Lebih dari 20 model asesmen telah diciptakan untuk menilai mutu layanan tetapi hanya sedikit yang dikembangkan untuk menilai layanan pendidikan. Peneliti bidang pendidikan biasa menilai mutu layanan dengan menggunakan skala dimensi tunggal selama

beberapa tahun, sementara skala tunggal ini tidak sesuai untuk mengukur konsep multidimensi seperti halnya mutu. Parasuraman *et al.* telah mengembangkan model SERVQUAL pada tahun 1985. Model ini merupakan skala multidimensi yang mengukur perbedaan antara ekspektasi dan layanan pendidikan yang diberikan dalam lima aspek. Lima aspek ini antara lain fisik dan wujud, reliabilitas, akuntabilitas, jaminan dan kredibilitas, serta empati. (Aboubakr & Bayoumy, 2022; Mohammadi & Mohammadi, 2014; Moosavi *et al.*, 2019; Raju & Bhaskar, 2017)

Model SERVQUAL disusun berdasarkan pandangan bahwa asesmen pelanggan terhadap mutu layanan sangat penting. Asesmen ini dikonseptualisasi sebagai perbedaan antara apa yang pelanggan harapkan dari mutu layanan yang akan diberikan oleh suatu kelompok penyedia layanan dan hasil evaluasi pelanggan terhadap kinerja dari suatu kelompok penyedia layanan. Mutu layanan ditampilkan sebagai konstruksi multidimensional. Parasuraman *et al.* (1985) awalnya mengidentifikasi 10 komponen dari mutu layanan pada formulasi awal mereka antara lain:

1. Reliabilitas
2. Responsif
3. Kompetensi
4. Akses
5. Sopan santun
6. Komunikasi
7. Kredibilitas
8. Keamanan
9. Pemahaman/pengetahuan pelanggan
10. Wujud fisik

10 komponen formulasi awal ini kemudian dipadatkan menjadi lima dimensi mutu layanan pada tahun 1988 yaitu: (Buttle, 1995)

1. Reliabilitas

Reliability atau reliabilitas merupakan kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan dapat diandalkan dan secara akurat

2. Jaminan

Assurance atau jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan pegawai dan kemampuan mereka menimbulkan rasa percaya dan yakin

3. Wujud fisik

Tangibles atau wujud fisik adalah penampilan fisik dari fasilitas yang ada, perlengkapan pendidikan, personel, dan bahan komunikasi

4. Empati

Empathy atau empati adalah pemberian kepedulian, perhatian individu kepada pelanggan

5. Responsif

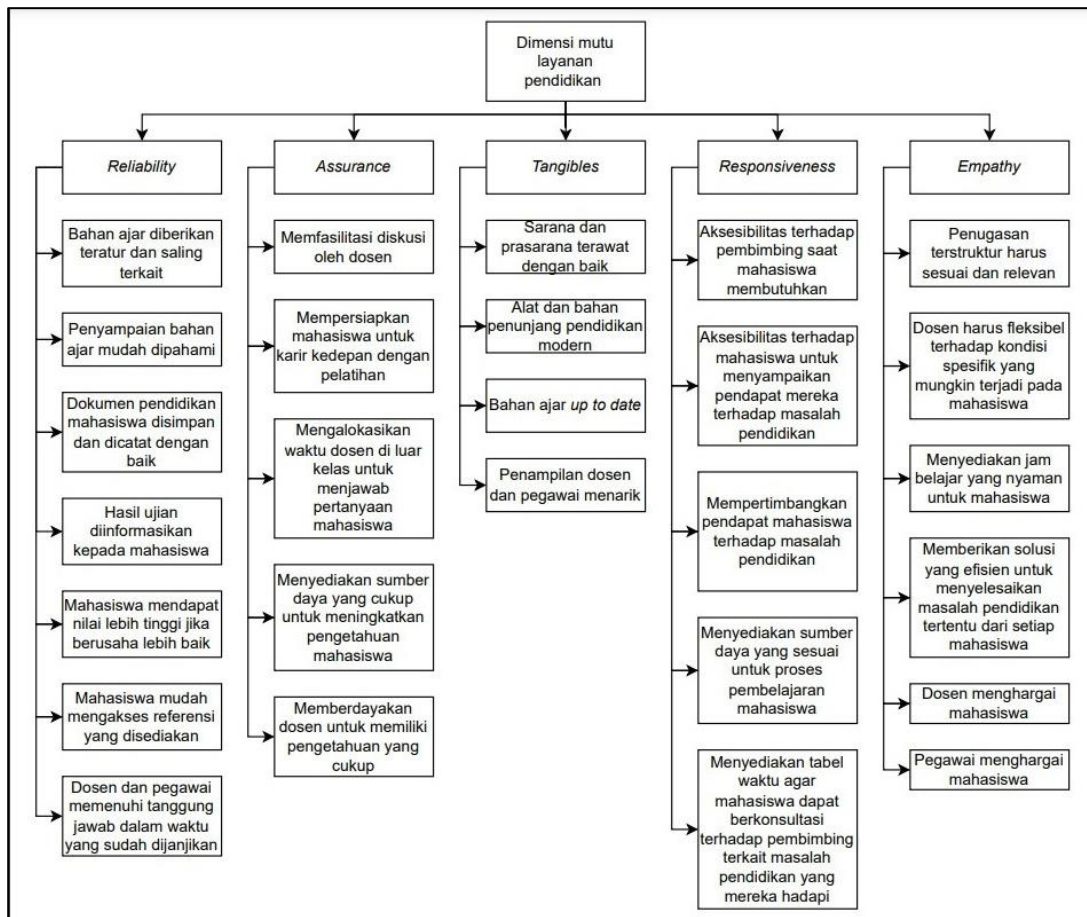
Responsiveness atau responsif adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan yang sesuai.

Reliabilitas, wujud fisik, dan responsif tetap ada pada formulasi tahun 1988, tetapi tujuh komponen lainnya dipadatkan menjadi dua dimensi terpisah yaitu jaminan dan empati. Parasuraman *et al.* mengembangkan instrumen yang terdiri dari 22 item pertanyaan yang masing-masing mengukur ekspektasi dan persepsi dari lima dimensi mutu layanan yang dinilai. Empat atau lima nomor item pertanyaan digunakan untuk mengukur masing-masing dimensi. Instrumen model SERVQUAL diberikan dua kali dalam bentuk berbeda, pertama untuk mengukur ekspektasi dan kedua mengukur persepsi. (Buttle, 1995)

Sejumlah penelitian telah dilakukan untuk mengukur mutu layanan di pendidikan tinggi dan beberapa diantaranya menggunakan model SERVQUAL sebagai alat ukur. Gaikwad *et al* (2022) menggunakan model SERVQUAL untuk mengevaluasi mutu layanan pendidikan kedokteran oleh persepsi mahasiswa di India dan menemukan perbedaan mutu negatif pada semua dimensi layanan pendidikan yang menunjukkan bahwa ekspektasi mahasiswa melebihi

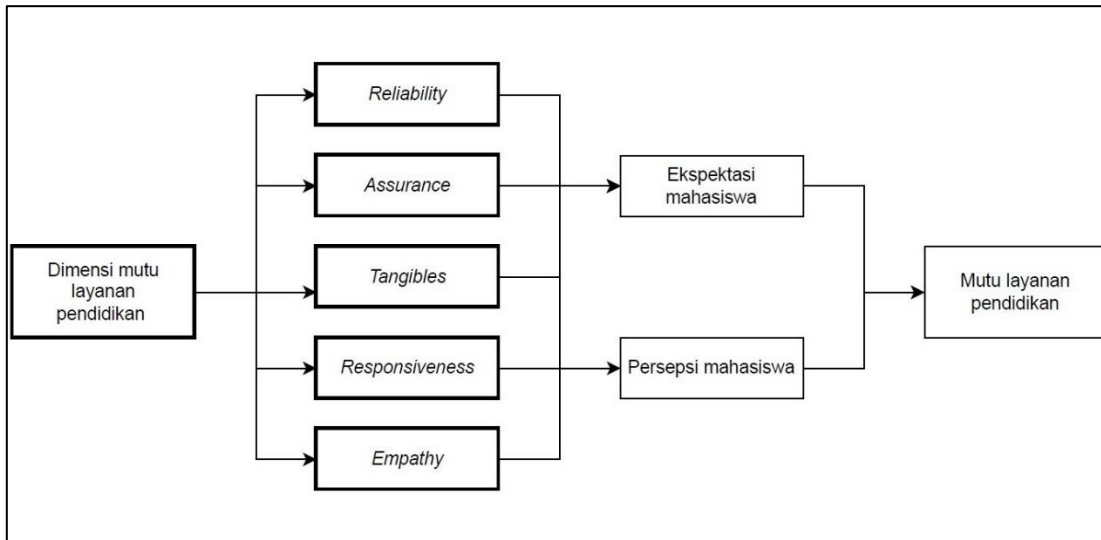
persepsi mereka. Arekhi et al (2019) melakukan penelitian meta analisis untuk melihat mutu layanan pendidikan di Fakultas/Universitas Kedokteran Iran dan menemukan hasil perbedaan negatif dilaporkan untuk semua fakultas/universitas di Iran. Al-Rabia et al (2021) melakukan penelitian untuk mengeksplorasi mutu layanan pendidikan dan prioritas perbaikan dari sudut pandang mahasiswa ilmu kesehatan di Arab Saudi dengan menggunakan model SERVQUAL dan melaporkan hasil bahwa semua dimensi mutu layanan tidak memenuhi ekspektasi mahasiswa. Saliba & Zoran (2018) melakukan review literatur untuk mengukur layanan pendidikan tinggi menggunakan model SERVQUAL dan melaporkan bahwa persepsi mahasiswa kurang dari yang diharapkan terhadap mutu layanan pendidikan yang telah disediakan.(Al-rabia & Aldarmahi, 2021; Arekhi et al., 2019; Gaikwad et al., 2022; Saliba & G., 2018)

2.2 Kerangka Teori



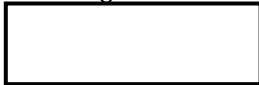
Gambar 1. Kerangka Teori

2.3 Kerangka Konsep

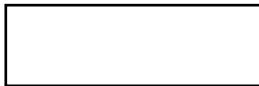


Gambar 2. Kerangka Konsep

Keterangan:



: variabel bebas



: variabel terikat

2.4 Hipotesis dan Pertanyaan Penelitian

Hipotesis penelitian ini adalah:

1. Hipotesis alternatif (H_a): ada perbedaan antara persepsi dan ekspektasi mahasiswa Program Residensi Patologi Klinik terhadap mutu layanan pendidikan
2. Hipotesis null (H_0): tidak ada perbedaan antara persepsi dan ekspektasi mahasiswa Program Residensi Patologi Klinik terhadap mutu layanan pendidikan.