



Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Unit Pengelola Program Studi Terkait Pelaksanaan Program MBKM di Universitas Timor

Pius A. L. Berek^{1*}, Yoseph Nahak Seran², Maria Magd. Namok Nahak³,
Margareta Diana Pangastuti⁴, Fidelis Atanus⁵

¹⁻⁵Universitas Timor, Indonesia

Email: piusberek@unimor.ac.id¹, marianahak1669@gmail.com³

Korespondensi penulis: piusberek@unimor.ac.id*

Abstract. *The Independent Learning Campus (MBKM) program is a strategic policy that provides students with opportunities to broaden their knowledge, skills, and experience, both in academic and non-academic fields, through off-campus activities. To support the successful implementation of this program, the Study Program Management Unit (UPPS) plays a crucial role as a provider of academic and administrative services that support students. Therefore, evaluating the level of satisfaction of MBKM participant students with UPPS services is essential for assessing the program's effectiveness, quality, and sustainability. This study aims to measure student satisfaction with UPPS services in the implementation of MBKM by referring to five dimensions of service quality: reliability, responsiveness, capacity, empathy, and infrastructure. The approach used was quantitative with a survey method. Primary data were collected through a Google Form-based questionnaire distributed to MBKM participant students from various study programs at Timor University. Respondents were asked to provide an assessment of each service dimension based on their experience during the program. The results of the descriptive analysis indicate that the level of student satisfaction with UPPS services is very high. More than 90% of students were satisfied with the aspects of reliability, responsiveness, and capacity of the service. The empathy aspect received positive appreciation from 87.9% of students, indicating that the personal interaction and attention provided by UPPS have met the expectations of most participants. However, in terms of facilities and infrastructure, although 84.7% of students expressed satisfaction, 3.3% were dissatisfied, indicating room for improvement in the availability and adequacy of supporting facilities. These findings indicate that in general, UPPS services have met the expectations of MBKM student participants.*

Keyword: *infrastructure, MBKM, service quality, student satisfaction, UPPS.*

Abstrak. Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) merupakan kebijakan strategis yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperluas wawasan, keterampilan, dan pengalaman, baik di bidang akademik maupun non-akademik, melalui kegiatan di luar kampus. Dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan program ini, Unit Pengelola Program Studi (UPPS) berperan penting sebagai penyedia layanan akademik dan administratif yang mendukung mahasiswa. Oleh karena itu, evaluasi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa peserta MBKM terhadap layanan UPPS menjadi hal yang esensial untuk menilai efektivitas, kualitas, dan keberlanjutan program. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan UPPS dalam pelaksanaan MBKM dengan mengacu pada lima dimensi kualitas layanan, yaitu keandalan, daya tanggap, kapasitas, empati, dan sarana prasarana. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berbasis Google Form yang disebarkan kepada mahasiswa peserta MBKM dari berbagai Program Studi di Universitas Timor. Responden diminta memberikan penilaian terhadap setiap dimensi layanan berdasarkan pengalaman mereka selama mengikuti program. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan UPPS tergolong sangat tinggi. Lebih dari 90% mahasiswa merasa puas pada aspek keandalan, daya tanggap, dan kapasitas layanan. Aspek empati mendapatkan apresiasi positif dari 87,9% mahasiswa, menunjukkan bahwa interaksi personal dan perhatian yang diberikan UPPS telah memenuhi ekspektasi sebagian besar peserta. Namun, pada aspek sarana dan prasarana, meskipun 84,7% mahasiswa menyatakan puas, terdapat 3,3% yang merasa tidak puas, menunjukkan adanya ruang perbaikan pada ketersediaan dan kelayakan fasilitas pendukung. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum layanan UPPS telah memenuhi harapan mahasiswa peserta MBKM.

Kata Kunci: sarana prasarana., MBKM, kualitas layanan, kepuasan mahasiswa, UPPS.

1. LATAR BELAKANG

Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), yang diluncurkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, bertujuan untuk memberikan kebebasan dan otonomi bagi institusi pendidikan tinggi serta mendorong mahasiswa untuk menguasai berbagai keilmuan yang relevan dalam dunia kerja. Keberhasilan implementasi program ini sangat dipengaruhi oleh peran aktif Unit Pengelola Program Studi (UPPS) dalam menyediakan layanan dan fasilitas pendukung (Kemendikbud, 2021).

Kepuasan mahasiswa menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh UPPS. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap program MBKM di beberapa universitas berada pada kategori sedang. Misalnya, hasil penelitian di Universitas Negeri Malang menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap beberapa aspek program MBKM, meskipun masih terdapat area yang perlu ditingkatkan (Ardianti et al., 2023). Penelitian serupa di Universitas Al-Azhar Indonesia juga menemukan bahwa mahasiswa yang mengikuti program MBKM merasa puas dengan fleksibilitas program, namun masih menghadapi tantangan teknis dalam pelaksanaannya (Suartini & Hidayat, 2022).

Namun demikian, implementasi program MBKM di Indonesia belum sepenuhnya optimal. Hambatan yang sering dihadapi termasuk koordinasi yang kurang efektif antara pimpinan kampus dan ketua program studi, serta kurangnya sosialisasi yang intensif kepada mahasiswa (Bhakti et al., 2022). Selain itu, survei di Fakultas Ekonomi Universitas Ibn Khaldun Bogor mencatat bahwa meskipun ekspektasi mahasiswa terhadap program MBKM cukup tinggi, tingkat kepuasan mereka terhadap pelaksanaan program tersebut masih perlu ditingkatkan (Firdaus et al., 2021).

Di Universitas Timor, evaluasi terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan UPPS dalam pelaksanaan program MBKM masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan UPPS, faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan layanan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi Universitas Timor dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan mendukung keberhasilan implementasi program MBKM.

2. METODE

Desain penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan *cross sectional* untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan UPPS terkait pelaksanaan MBKM di Universitas Timor. Sampel adalah mahasiswa Universitas Timor yang pernah menjadi peserta program MBKM direkrut secara total sampling. Sebanyak 91 orang mahasiswa menyelesaikan pengisian kuesioner dengan kriteria inklusi adalah 1) mahasiswa aktif Universitas Timor, 2) pernah menjalani program MBKM; 3) tidak sedang cuti akademik; 4) bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusinya 1) tidak bersedia menjadi responden; 2) tidak pernah mengikuti program MBKM; 3) mahasiswa cuti akademik atau sedang sakit.

Kuesioner terdiri dari karakteristik responden meliputi jenis kelamin, program studi, dan program MBKM yang diikuti. Sedangkan kuesioner kepuasan diadopsi dari kuesioner kepuasan terkait layanan MBKM yang diperoleh dari peneliti terdahulu. Kuesioner telah dilakukan uji validitas dan reliabilitasnya, dan terdiri dari keandalan (3 butir soal), kepastian (2 butir soal), sedangkan soal terkait daya tanggap, empati serta sarana dan prasarana masing-masing 1 butir soal. Kuesioner menggunakan konsep *Service Quality* (ServQual) dengan menggunakan skala likert 1-5, dimana 1 = sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3 = cukup puas, 4 = puas, dan 5 = sangat puas.

Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan variabel penelitian. Data numerik menggunakan mean, median, standar deviasi, sedangkan data kategorik menggunakan distribusi frekuensi dan persentasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sembilan puluh satu orang mahasiswa menyelesaikan pengisian kuesioner, 82,4% berjenis kelamin Perempuan, 62,6% adalah mahasiswa semester VI, dan terbanyak diikuti oleh Prodi Kimia dan Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia masing-masing 20,9%. Sebanyak 38,5% mahasiswa pernah mengikuti program Kampus Mengajar (KM) 7 periode tahun 2024. Secara rinci dapat dilihat pada table 1. Selanjutnya table 2 diuraikan terkait hasil survey kepuasan mahasiswa terkait layanan UPPS mengenai kegiatan program MBKM.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Semester, Program Studi, Program MBKM yang diikuti (n=91)

No	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
1	Jenis Kelamin:		
	Laki-laki	16	17,6
2	Perempuan	75	82,4
	Semester:		
	Semester 4	15	16,5
	Semester 5	7	7,7
	Semester 6	57	62,6
3	Semester 8	12	13,2
	Program Studi:		
	Peternakan	5	5,5
	Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	19	20,9
	Pendidikan Biologi	1	1,1
	Agroteknologi	1	1,1
	Ilmu Administrasi Negara	8	8,8
	Manajemen	8	8,8
	Teknologi Informasi	4	4,4
	Pendidikan Matematika	4	4,4
	Kimia	19	20,9
	Ilmu Pemerintahan	17	18,7
	Pendidikan Bahasa Inggris	4	4,4
	Agribisnis	1	1,1
4	Program MBKM yang diikuti:		
	KM 3	3	3,3
	KM 4	4	4,4
	KM 5	10	11,0
	KM 6	2	2,2
	KM 7	35	38,5
	KM 8	8	8,8
	PMM 3	10	11,0
	PMM 4	19	20,9

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian, Empati, serta Sarana dan Prasarana (n=91)

No	Variabel	STP		TP		CP		P		SP	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Keandalan (Reability)										
	a. Bagaimana kepuasan Anda terhadap proses pendaftaran dan Seleksi peserta MBKM	0	0	1	1,1	4	4,4	33	36,3	53	58,2
	b. Bagaimana kepuasan Anda terhadap kemampuan unit pengelola program studi dalam melaksanakan kerjasama dengan mitra MBKM yang telah disepakati	0	0	0	0	7	7,7	37	40,7	47	51,6
	c. Bagaimana kepuasan Anda terhadap kemampuan unit pengelola program studi dalam menentukan dosen pendamping internal	0	0	1	1,1	7	7,7	31	34,1	52	57,1
2	Daya Tanggap (Responsiveness)										
	Bagaimana kepuasan Anda terhadap kemampuan dari unit pengelola program studi dalam merespon kesulitan yang dihadapi	0	0	0	0	5	5,5	43	47,3	43	47,3

	dalam pelaksanaan program MBKM										
3	Kepastian (Assurance)										
a.	Bagaimana kepuasan Anda terhadap proses pelaporan dan presentasi hasil MBKM	0	0	0	0	5	5,5	41	45,1	45	49,5
b.	Bagaimana kepuasan Anda terhadap kemampuan dari unit pengelola program studi dalam memberikan jaminan terhadap konversi nilai dari program MBKM	0	0	0	0	8	8,8	38	41,8	45	49,5
4	Empati (Empathy)										
	Bagaimana kepuasan Anda terhadap kesediaan atau kepedulian unit pengelola program studi dalam memberi perhatian kepada mahasiswa yang sedang melaksanakan program MBKM	0	0	0	0	11	12,1	34	37,4	46	50,5
5	Sarana Prasarana										
	Bagaimana kepuasan Anda terhadap sarana dan prasarana yang disediakan oleh Unit Pengelola Program studi dalam menunjang program MBKM	0	0	3	3,3	11	12,1	43	47,3	34	37,4

Keandalan (*Reability*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari 90% mahasiswa peserta Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) merasa puas dan sangat puas terhadap keandalan (*reliability*) layanan Unit Pengelola Program Studi Universitas Timor. Keandalan dalam konteks ini mencakup transparansi dalam proses seleksi MBKM, efektivitas kerjasama dengan mitra, serta kompetensi dosen pendamping dari internal kampus.

Keandalan merupakan dimensi penting dalam kualitas layanan yang berkontribusi langsung terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan penelitian (Taman et al., 2024), yang menyatakan bahwa keandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Penelitian tersebut menekankan bahwa mahasiswa cenderung lebih puas ketika layanan yang diberikan konsisten, dapat diandalkan, dan memenuhi harapan mereka.

Selain itu, laporan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi menunjukkan bahwa 51,8% mahasiswa menyatakan cukup puas dan 35,6% sangat puas terhadap keseluruhan pelaksanaan program Kampus Mengajar, salah satu inisiatif MBKM (Kemendikbud, 2021). Meskipun angka kepuasan ini tinggi, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam aspek keandalan layanan.

Demikian pula, Anastasya & Basri (2023) dalam penelitiannya di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar menunjukkan bahwa keandalan layanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, terutama dalam konteks dukungan akademik dan administrasi. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya aspek keandalan sebagai indikator utama dalam evaluasi kualitas layanan pendidikan.

Namun, terdapat penelitian yang berbeda pandangan. Priyono (2017) menemukan bahwa keandalan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri. Perbedaan ini kemungkinan disebabkan oleh variasi konteks penelitian, perbedaan karakteristik responden, atau metode pengumpulan data yang digunakan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya memastikan keandalan layanan dalam program MBKM. Unit Pengelola Program Studi disarankan untuk mempertahankan transparansi proses seleksi, memperkuat kerjasama dengan mitra strategis, dan meningkatkan kapasitas dosen pendamping untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan lebih baik.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 94,5% mahasiswa merasa puas dengan daya tanggap Unit Pengelola Program Studi (UPPS) dalam merespons kesulitan yang mereka alami selama pelaksanaan Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), sementara 5,5% lainnya merasa cukup puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa UPPS memiliki kemampuan yang baik dalam merespons kebutuhan dan permasalahan mahasiswa, yang merupakan indikator penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Daya tanggap (*responsiveness*) mencerminkan kesediaan dan kemampuan lembaga pendidikan untuk memberikan layanan yang cepat dan tepat dalam menanggapi permintaan atau keluhan mahasiswa. Penelitian oleh Yulia et al., (2022) menemukan bahwa daya tanggap memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam implementasi program MBKM. Hal ini menunjukkan bahwa responsivitas layanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Salah satu skema MBKM yang diminati oleh mahasiswa Universitas Timor adalah "Kampus Mengajar," di mana mahasiswa ditempatkan di sekolah-sekolah untuk membantu proses pembelajaran. Dalam skema ini, daya tanggap UPPS sangat penting untuk memastikan mahasiswa mendapatkan dukungan yang diperlukan saat menghadapi tantangan di lapangan. Respons cepat dan solusi konkret dari UPPS akan meningkatkan kepercayaan diri mahasiswa dan memastikan program berjalan lancar.

Meskipun tingkat kepuasan terhadap daya tanggap cukup tinggi, perhatian perlu diberikan kepada 5,5% mahasiswa yang merasa cukup puas. Hal ini mengindikasikan adanya area yang memerlukan perbaikan, seperti konsistensi dalam merespons kebutuhan mahasiswa atau memastikan bahwa semua pertanyaan dan keluhan ditangani dengan tingkat urgensi yang sama.

Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa daya tanggap yang baik dari UPPS menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan program MBKM dalam memenuhi harapan mahasiswa. Untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan yang tinggi, diharapkan UPPS terus meningkatkan mekanisme komunikasi, mempercepat proses penanganan keluhan, dan memastikan adanya saluran komunikasi yang mudah diakses oleh mahasiswa.

Kapasitas (*Assurance*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari 90% mahasiswa merasa puas dan sangat puas terhadap komponen kapasitas (*assurance*) dalam pelaksanaan Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), sementara hampir 10% lainnya merasa cukup puas. Komponen kapasitas ini meliputi proses pelaporan dan presentasi hasil MBKM serta kemampuan memberikan jaminan terhadap konversi nilai dari program MBKM. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas mahasiswa memiliki kepercayaan tinggi terhadap mekanisme dan transparansi yang diterapkan oleh institusi pendidikan dalam mengelola program MBKM.

Kapasitas (*assurance*) dalam konteks layanan pendidikan merujuk pada pengetahuan, kompetensi, dan kemampuan penyelenggara program dalam memberikan keyakinan dan jaminan kepada mahasiswa terkait kualitas dan hasil dari program yang diikuti. Dalam implementasi MBKM, aspek ini mencakup kejelasan prosedur pelaporan, transparansi dalam presentasi hasil, serta kepastian mengenai konversi nilai yang akan diterima mahasiswa setelah menyelesaikan program.

Berdasarkan Panduan Implementasi MBKM yang diterbitkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, setiap perguruan tinggi diwajibkan untuk menyediakan mekanisme pelaporan yang jelas dan transparan bagi mahasiswa peserta MBKM. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa mahasiswa memahami proses yang harus dilalui dan hasil yang akan diperoleh setelah menyelesaikan program. Selain itu, perguruan tinggi juga harus memberikan jaminan terkait konversi nilai, sehingga mahasiswa tidak merasa dirugikan dalam pencapaian akademiknya.

Penelitian oleh (Taman et al., 2024; Yulia et al., 2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan akademik, termasuk aspek kapasitas (*assurance*), memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam program MBKM. Hal ini menunjukkan bahwa kejelasan informasi dan jaminan yang diberikan oleh institusi pendidikan memainkan peran penting dalam membentuk persepsi positif mahasiswa terhadap program yang diikuti.

Meskipun tingkat kepuasan terhadap aspek kapasitas cukup tinggi, perhatian perlu diberikan kepada hampir 10% mahasiswa yang merasa cukup puas. Hal ini mengindikasikan adanya ruang untuk perbaikan, seperti penyempurnaan prosedur pelaporan, peningkatan transparansi dalam presentasi hasil, dan penegasan jaminan konversi nilai. Dengan demikian, institusi pendidikan dapat memastikan bahwa seluruh mahasiswa mendapatkan pengalaman yang memuaskan dalam mengikuti program MBKM.

Empati (*Empathy*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 87,9% mahasiswa merasa puas dan sangat puas terhadap aspek empati yang ditunjukkan oleh Unit Pengelola Program Studi (UPPS) selama pelaksanaan Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), sementara 12,1% lainnya merasa cukup puas. Aspek empati ini mencakup kepedulian UPPS dalam memberikan perhatian kepada mahasiswa yang sedang melaksanakan program MBKM. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas mahasiswa menghargai perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh UPPS, yang berkontribusi positif terhadap kepuasan mereka selama mengikuti program MBKM.

Empati dalam konteks layanan pendidikan tinggi merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merasakan kebutuhan serta perasaan mahasiswa, sehingga dapat memberikan layanan yang sesuai dengan harapan mereka. Dalam implementasi MBKM, empati menjadi salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh UPPS untuk memastikan keberhasilan program dan kepuasan mahasiswa (Suastika et al., 2022).

Selain itu, Panduan Implementasi MBKM yang diterbitkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan menekankan pentingnya peran UPPS dalam memberikan perhatian dan dukungan kepada mahasiswa selama pelaksanaan program (Sukyadi et al., 2024). Hal ini mencakup penyediaan informasi yang jelas, bimbingan akademik, serta fasilitasi administrasi yang diperlukan oleh mahasiswa. Dengan demikian, UPPS diharapkan dapat menunjukkan empati dan kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa, sehingga mereka dapat menjalani program MBKM dengan lancar dan memperoleh manfaat maksimal.

Meskipun tingkat kepuasan terhadap aspek empati cukup tinggi, perhatian perlu diberikan kepada 12,1% mahasiswa yang merasa cukup puas. Hal ini mengindikasikan adanya ruang untuk perbaikan terutama terkait peningkatan interaksi personal antara dosen dan staf untuk lebih proaktif dalam berinteraksi dengan mahasiswa, terutama dalam memahami permasalahan yang mereka hadapi selama program MBKM.

Dengan memperhatikan hal ini, diharapkan UPPS dapat meningkatkan kualitas layanan yang lebih berpusat pada mahasiswa, sehingga seluruh peserta program MBKM merasa dihargai dan didukung selama menjalani program.

Sarana dan Prasarana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 84,7% mahasiswa merasa puas terhadap sarana dan prasarana yang disediakan oleh Unit Pengelola Program Studi (UPPS) dalam menunjang Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). Sementara itu, 12,1% merasa cukup puas, dan 3,3% merasa tidak puas. Aspek yang ditanyakan meliputi kecukupan dan kualitas fasilitas yang mendukung pelaksanaan program MBKM.

Sarana dan prasarana yang memadai merupakan komponen penting dalam mendukung efektivitas program MBKM. Fasilitas seperti ruang kelas yang nyaman, laboratorium yang lengkap, akses internet yang stabil, dan sumber daya pembelajaran lainnya sangat berpengaruh terhadap pengalaman belajar mahasiswa. Dalam konteks MBKM, dimana mahasiswa diberikan kebebasan untuk mengikuti kegiatan di luar kampus selama dua semester atau setara dengan 40 SKS, kualitas sarana dan prasarana menjadi penentu utama dalam mendukung kegiatan tersebut (Sukyadi et al., 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Universitas Bina Nusantara menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pelaksanaan MBKM menjadi salah satu indikator penting dalam evaluasi program. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan UPPS berperan signifikan dalam mendukung kelancaran kegiatan MBKM (Alfarizi et al., 2024).

Selain itu, survey lainnya mengungkapkan bahwa peningkatan jumlah dan kualitas sarana prasarana pembelajaran, termasuk perpustakaan dan laboratorium, menjadi prioritas untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Rekomendasi tersebut relevan dalam konteks MBKM, dimana mahasiswa memerlukan fasilitas yang memadai untuk mendukung kegiatan pembelajaran di luar kampus.

Meskipun tingkat kepuasan terhadap sarana dan prasarana dalam penelitian ini tergolong tinggi, terdapat 12,1% mahasiswa yang merasa cukup puas dan 3,3% yang merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan, terutama dalam aspek

Peningkatan Kualitas Fasilitas yaitu memperbaiki dan meningkatkan kualitas fasilitas yang ada, seperti peralatan laboratorium, ruang kelas, dan akses internet, untuk memenuhi standar yang diharapkan oleh mahasiswa. Selain itu perlu Peningkatan Aksesibilitas yaitu memastikan bahwa semua mahasiswa memiliki akses yang mudah dan merata terhadap sarana dan prasarana yang disediakan, termasuk aksesibilitas bagi mahasiswa dengan kebutuhan khusus.

Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut, diharapkan UPPS dapat meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung program MBKM, sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan efektivitas pelaksanaan program.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa Universitas Timor peserta MBKM mengalami kepuasan yang tinggi terkait kualitas pelayanan UPPS yang terdiri dari variable keandalan, daya tanggap, jaminan, empati serta sarana prasarana. Disarankan agar Universitas memperhatikan petunjuk teknis terkait skema MBKM lainnya sehingga dapat diterapkan pada semua program studi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfarizi, M., Wijaya, L., & Maulida, A. F. (2024). Pengaruh program Kampus Merdeka dalam meningkatkan mutu perguruan tinggi swasta. *Jurnal Penelitian Kebijakan Pendidikan*, 16(2), 145–158. <https://doi.org/10.24832/jpkp.v16i2.813>
- Anastasya, T., & Basri, S. (2023). Implementasi kebijakan program Kampus Mengajar di SD Inpres Mangasa I Kota Makassar. *Ilmu Pendidikan: Kajian Teori dan Praktik Kependidikan*, x(x), 1–5. <http://journal2.um.ac.id/index.php/jktpk>
- Ardianti, V., Sultoni, S., & Ulfatin, N. (2023). Hubungan ekspektasi dengan kepuasan mahasiswa pada pelaksanaan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka di perguruan tinggi. *JAMP: Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 6(3), 185–192. <https://doi.org/10.17977/um027v6i32023p185>
- Bhakti, Y. B., Simorangkir, M. R. R., Tjalla, A., & Sutisna, A. (2022). Kendala implementasi kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di perguruan tinggi. *Research and Development Journal of Education*, 8(2), 783–793. <https://doi.org/10.30998/rdje.v8i2.12865>
- Firdaus, M. A., Suharti, T., Sundarta, I., Hurriyaturrahman, Rachmatullailiy, Azis, A. D., Bimo, W. A., & Maulani, D. (2021). Analisis kepuasan mahasiswa peserta MBKM di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ibn Khaldun. *Jurnal Manajemen Inovator*, 11(2), 360–371. <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/INOVATOR/index>
- Harahap, R. N. (2023). Analysis of students satisfaction index of FKIP UNTAN on Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). *Akademika: Jurnal Teknologi Pendidikan*, 12(2), 309–324. <https://doi.org/10.34005/akademika.v12i02.2989>

- Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. (2021). *Panduan implementasi kebijakan Kampus Merdeka (MBKM) pada kurikulum pendidikan tinggi vokasi program sarjana terapan*. Direktorat Pendidikan Tinggi Vokasi dan Profesi. <https://ldikti13.kemdikbud.go.id/wp-content/uploads/2022/07/Panduan-Implementasi-Kebijakan-Merdeka-Belajar-Kampus-Merdeka-MBKM.pdf>
- Kusumastuti, A., dkk. (2024). Analysis of student satisfaction in the UNNES MBKM program. In *5th Vocational Education International Conference (VEIC 2023), Advances in Social Science, Education and Humanities Research* (Vol. 813). https://doi.org/10.2991/978-2-38476-198-2_132
- Liu, F. F. (2024). Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja sistem informasi akademik di Program Studi Teknologi Informasi menggunakan metode SERVQUAL (Skripsi sarjana, Universitas Timor). Repository Universitas Timor. <https://repository.unimor.ac.id/775/>
- Priyono, T. P. (2017). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya III Kediri. *Jurnal Ilmiah Manajemen FEB UB*, 5(3), 45–56.
- Suartini, S., & Hidayat, Y. (2022). Persepsi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Al Azhar Indonesia tentang program Merdeka Belajar Kampus Merdeka. *Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Humaniora*, 7(2), 136–144. <https://doi.org/10.36722/sh.v7i2.1021>
- Suastika, I. K., Suwanti, V., Ferdiani, R. D., & Harianto, W. (2022). Dampak implementasi kurikulum MBKM: Analisis kepuasan dan persepsi dosen dan mahasiswa. *Mendidik: Jurnal Kajian Pendidikan dan Pengajaran*, 8(1), 19–28. <https://doi.org/10.30653/003.202281.207>
- Sukyadi, D., Sa'ud, U. S., Hernawan, A. H., Kaniawati, I., Yani, A., Dewi, L., Wahyudin, A., Yustiana, Y. R., Suryana, A., Widhiyanti, T., Hyangsewu, P., Sobana, A., & Sutiawan, A. (2024). *Petunjuk teknis implementasi program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Taman, A., Sukirno, S., Sari, A. R., Setiawan, N., & Pustikaningsih, A. (2024). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 2(1), 99–111. <https://doi.org/10.21831/nominal.v2i1.1651>
- Tilman, C. B. (2022). The quality of teaching and the satisfaction of nursing students at the National University Timor Loro Sa'e. *AJMCR*. <https://doi.org/10.58372/2835-6276.1009>
- Yulia, I. A., Mutmainah, I., Marnilin, F., & Mahfudi, A. Z. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelaksanaan program MBKM. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(3), 403–412. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i3.935>