


***Trust-Based Service Delivery* dalam MBKM: Refleksi Pengalaman Mahasiswa Administrasi Pendidikan Universitas Jambi**

Yudo Handoko^{1*}, Warissuddin Soleh², Musyayadah³, Sri Rahmah Ramadhoni⁴

^{1,2,3,4}Universitas Jambi, Jl. Raya Jambi Muara Bulian Km 15, Kec. Jambi Luar Kota, Kab. Muaro Jambi

E-mail: yudo@unja.ac.id

* Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i2.4328>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 05 Nov 2025

Revised: 16 Nov 2025

Accepted: 16 Dec 2025

Kata Kunci:

Kualitas Layanan,
Kepercayaan
Mahasiswa, MBKM,
Partisipasi Mahasiswa

Keywords:

*Service Quality, Student
Trust, MBKM, Student
Participation*

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan memahami hubungan antara kualitas layanan akademik dan administratif dengan kepercayaan mahasiswa dalam pelaksanaan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi. Fleksibilitas MBKM menghadirkan tantangan baru dalam tata kelola layanan perguruan tinggi, khususnya pada aspek komunikasi, pendampingan akademik, dan administrasi, sehingga penting mengkaji persepsi mahasiswa serta pengaruhnya terhadap partisipasi dan pengalaman belajar. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus intrinsik. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan telaah dokumen institusional, kemudian divalidasi dengan triangulasi dan dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan persepsi positif mahasiswa terhadap layanan akademik, terutama pendampingan dosen yang komunikatif dan responsif, sementara layanan administratif masih terkendala birokrasi dan keterlambatan dokumen. Kepercayaan mahasiswa terbentuk melalui transparansi, komitmen, konsistensi, dan kepedulian institusi, yang secara sinergis dengan kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap partisipasi dan keterlibatan aktif mahasiswa dalam MBKM. Penelitian menyimpulkan bahwa keberhasilan MBKM ditentukan oleh kualitas layanan institusional dan kepercayaan mahasiswa, sehingga pelayanan berbasis kepercayaan menjadi kunci efektivitas implementasinya di perguruan tinggi.

This study aims to understand the relationship between the quality of academic and administrative services and student trust in the implementation of the Independent Learning Campus (MBKM) program in the Educational Administration Study Program at the University of Jambi. The flexibility of MBKM presents new challenges in the governance of higher education services, particularly in the aspects of communication, academic mentoring, and administration. Therefore, it is important to examine student perceptions and their influence on participation and learning experiences. The study used a qualitative approach with an intrinsic case study. Data were collected through in-depth interviews, participant observation, and institutional document review. Then, they were validated through triangulation and analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana. The results showed positive student perceptions of academic services, especially communicative and responsive lecturer mentoring, while administrative services were still hampered by bureaucracy and document delays. Student trust is formed through transparency, commitment, consistency, and institutional concern, which synergistically with service quality directly influence student participation and active involvement in MBKM. The study concluded that the success of MBKM is determined by the quality of institutional services and student trust, making trust-based services key to the effectiveness of its implementation in higher education.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Yudo Handoko, et al (2025). *Trust-Based Service Delivery* dalam MBKM: Refleksi Pengalaman Mahasiswa Administrasi Pendidikan Universitas Jambi, 4(2) 13447-13455.
<https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i2.4328>

PENDAHULUAN

Dalam era modernisasi pendidikan tinggi, mahasiswa semakin diposisikan sebagai pelanggan (*customers*) yang menuntut pelayanan akademik dan administratif berkualitas tinggi dari institusi pendidikan (Bartolo & Tinmaz, 2024). Transformasi ini mengharuskan perguruan tinggi untuk tidak hanya menyediakan layanan yang memadai, tetapi juga membangun kepercayaan jangka panjang dengan mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama. Kualitas layanan (*service quality*) dalam pendidikan tinggi tidak lagi dipandang sebagai pelengkap, melainkan sebagai indikator utama keberhasilan institusi dalam menciptakan pengalaman belajar yang positif. Sebagaimana ditegaskan oleh Kotler, terdapat lima dimensi utama dalam kualitas layanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Kotler & Lane Keller, 2012). Dimensi-dimensi ini berkontribusi langsung terhadap persepsi dan kepuasan mahasiswa, yang selanjutnya mempengaruhi loyalitas mereka terhadap institusi (Zeithaml & Parasuraman, 1988).

Kepercayaan mahasiswa menjadi dimensi penting yang sering terabaikan dalam evaluasi layanan pendidikan. Kepercayaan didefinisikan sebagai keyakinan bahwa institusi akan bertindak secara konsisten dan memiliki niat baik dalam memenuhi janji-janji layanannya (AlSokkar et al., 2024). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan memainkan peran mediasi dalam membentuk kepuasan dan komitmen mahasiswa (Calderone & J. Fosnacht, 2023; Lokolo et al., 2024). Terutama dalam kondisi penuh ketidakpastian seperti pandemi COVID-19, kepercayaan terbukti menjadi pengikat yang menjaga relasi mahasiswa dengan institusi tetap stabil. Oleh karena itu, kepercayaan dan kualitas layanan perlu dipandang sebagai dua komponen saling terkait yang membentuk keberhasilan layanan pendidikan tinggi secara keseluruhan.

Konteks kebijakan Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM) yang diperkenalkan melalui Permendikbudristek Nomor 3 Tahun 2020, memberikan dimensi baru dalam paradigma layanan dan kepercayaan mahasiswa. MBKM menawarkan fleksibilitas akademik melalui kegiatan magang, pertukaran pelajar, pengabdian masyarakat, dan proyek riset yang memberi mahasiswa kesempatan belajar di luar prodi (Rozaq et al., 2022). Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal dan dokumentasi internal, Prodi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi menghadapi sejumlah isu faktual dalam implementasi layanan MBKM. Data Laporan Semesteran Program MBKM Tahun Akademik 2023/2024 menunjukkan bahwa hambatan utama dalam pelaksanaan MBKM berasal dari terbatasnya akses informasi program, minimnya koordinasi antara mahasiswa dan dosen pembimbing, serta keterbatasan sistem akademik digital dalam mendukung kebutuhan MBKM secara efektif.

Hingga saat ini, kajian mengenai dinamika antara kualitas layanan dan kepercayaan mahasiswa dalam konteks MBKM masih tergolong minim, khususnya pada lingkup program studi tertentu seperti Administrasi Pendidikan. Belum banyak riset yang menelaah bagaimana persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik dan administratif selama MBKM berkontribusi terhadap pembentukan kepercayaan institusional, dan bagaimana interaksi keduanya berdampak pada partisipasi serta pengalaman belajar mahasiswa. Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk menjawab tiga pertanyaan penting: (1) bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik dan administratif dalam pelaksanaan program MBKM di Prodi Administrasi Pendidikan, Universitas Jambi; (2) bagaimana bentuk dan dimensi kepercayaan mahasiswa terhadap institusi dalam konteks MBKM; serta (3) bagaimana kualitas layanan dan kepercayaan memengaruhi partisipasi dan pengalaman mahasiswa dalam program MBKM. Penelitian ini berusaha mengisi kesenjangan literatur yang ada serta memberikan kontribusi nyata bagi upaya institusionalisasi MBKM secara efektif.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus intrinsik. Pemilihan pendekatan ini bertujuan untuk memahami secara mendalam dinamika persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan dan kepercayaan mereka dalam konteks pelaksanaan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi. Studi kasus intrinsik difokuskan pada satu unit terikat (*bounded system*) yang memiliki keunikan dan kompleksitas kontekstual tersendiri (Handoko et al., 2024.), sehingga memungkinkan eksplorasi yang kaya dan mendalam terhadap pengalaman partisipan. Pendekatan ini sejalan dengan karakteristik penelitian

kualitatif yang berorientasi pada makna subjektif, interaksi sosial, dan keterikatan kontekstual (Creswell, 2007).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif, yaitu berupa narasi, pendapat, dan pengalaman mahasiswa, dosen pembimbing, dan pengelola program yang terlibat langsung dalam pelaksanaan MBKM. Data diperoleh secara alami dan kontekstual untuk menggambarkan bagaimana kualitas layanan akademik dan administratif serta kepercayaan terhadap institusi dibentuk melalui interaksi nyata selama proses pelaksanaan MBKM. Untuk memastikan kedalaman dan validitas data, penelitian ini menggunakan triangulasi metode dan sumber (Patton, 2014). Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama. Pertama, wawancara mendalam semi-terstruktur dilakukan kepada mahasiswa yang telah mengikuti program MBKM minimal satu semester (angkatan 2021–2023), dosen pembimbing, dan pengelola program. Wawancara ini bertujuan menggali pandangan dan pengalaman subjektif terkait pelayanan dan kepercayaan institusional. Kedua, observasi partisipatif dilakukan dengan mengikuti dan mencatat proses layanan akademik, bimbingan, dan interaksi institusional yang terjadi dalam implementasi MBKM. Ketiga, studi dokumentasi digunakan untuk menelaah dokumen-dokumen seperti pedoman pelaksanaan MBKM, laporan kegiatan, notulensi rapat koordinasi, dan SOP layanan, yang memberi informasi pendukung atas temuan lapangan.

Seluruh data dianalisis menggunakan model interaktif dari yang mencakup tiga tahapan utama. Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu proses penyaringan, seleksi, dan pengorganisasian data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi ke dalam kategori-kategori awal. Tahap kedua adalah penyajian data, di mana data yang telah direduksi disusun dalam bentuk matriks tematik, tabel pengkodean, dan diagram hubungan antar-variabel seperti kualitas layanan dan kepercayaan mahasiswa. Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu proses pengambilan makna dan pola dari data yang telah dianalisis secara induktif, yang kemudian dikonfirmasi ulang kepada informan melalui teknik member checking untuk memastikan akurasi dan validitas makna (Matthew B. Milles, A. Michael Huberman, 2014). Prosedur ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran utuh dan valid tentang bagaimana layanan institusi berdampak terhadap kepercayaan dan partisipasi mahasiswa dalam program MBKM, serta bagaimana kedua variabel tersebut saling berinteraksi dalam konteks pendidikan tinggi berbasis otonomi belajar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Wawancara

Layanan Akademik Selama Program MBKM

Mayoritas mahasiswa menyatakan apresiasi terhadap peran aktif dosen pembimbing dalam mendampingi kegiatan belajar di luar kampus. Pendampingan ini dianggap sangat membantu mahasiswa dalam memahami alur teknis dan akademik program MBKM, terutama dalam situasi awal yang belum sepenuhnya jelas.

Misalnya, NA (Perempuan, Semester 6) mengungkapkan kebingungannya di awal program: “Awalnya saya bingung karena belum ada sosialisasi teknis yang jelas. Tapi setelah bertanya langsung ke dosen pembimbing, baru diarahkan tahap demi tahap. Walaupun agak telat, akhirnya saya paham proses konversi nilai.”

Senada dengan NA, SY (Perempuan, Semester 8) merasa bahwa pendampingan akademik berjalan dengan baik: “Untuk akademik, saya merasa didampingi cukup baik. Dosen pembimbing lapangan selalu menanyakan progres, dan ada bimbingan via Zoom.”

Namun demikian, RR (Laki-laki, Semester 6) menyoroti lemahnya aspek monitoring berkala: “Saya merasa cukup terbantu, karena dosen pembimbing memberi kebebasan untuk eksplorasi tugas di lapangan. Tapi saya harus aktif sendiri, tidak ada monitoring rutin.”

Dari sisi pendidik, DPL1 menegaskan pentingnya layanan akademik yang cepat dan komunikatif: “Layanan yang cepat dan komunikasi yang terbuka sangat membantu. Mahasiswa merasa didukung, jadi mereka termotivasi untuk tampil maksimal.”

Layanan Administratif dan Koordinasi Antarunit

Pelayanan administratif dalam MBKM masih menyisakan berbagai kendala, khususnya terkait efisiensi dan integrasi alur dokumen. Mahasiswa mengeluhkan keterlambatan penerbitan surat tugas serta minimnya koordinasi antarunit dalam kampus. SY menyampaikan pengalamannya terkait keterlambatan dokumen: “Layanan administrasi sebenarnya baik, tapi agak lambat. Surat tugas saya

turun hampir dua minggu setelah diajukan.” NA juga mencatat proses yang lambat, meski komunikasi dengan prodi cukup responsif: “Cukup membantu, walau kadang harus menunggu lama saat pengurusan surat tugas. Tapi respon dari pihak prodi via WA cukup cepat.”

Sementara itu, RR mengeluhkan rumitnya alur koordinasi: “Lumayan rumit saat mengurus surat ke instansi mitra. Kadang harus ke fakultas dulu, lalu ke universitas. Tidak satu pintu.” DK (Laki-laki, Semester 6) bahkan menyarankan pelatihan untuk staf administrasi: “Tidak semua staf administrasi paham soal MBKM, jadi saya harus jelaskan berulang kali. Agak melelahkan.”

Koordinator MBKM Prodi mengakui tantangan tersebut: “Tantangannya ada pada aspek teknis administrasi, seperti keterlambatan dalam penerbitan surat tugas atau pencatatan nilai. Oleh karena itu, kami sedang mengupayakan digitalisasi sistem MBKM agar lebih cepat dan transparan.”

Kepercayaan Mahasiswa terhadap Institusi

Secara umum, mahasiswa menunjukkan kepercayaan yang cukup tinggi terhadap institusi dalam mengelola MBKM, terutama ketika layanan disampaikan secara terbuka dan dukungan diberikan secara berkelanjutan. MHS1 (Program Kampus Mengajar) menyatakan: “Saya lihat prodi benar-benar serius mengelola MBKM, bukan hanya asal jalan. Itu bikin saya semangat.” MHS5 (Program Pertukaran Mahasiswa) juga mengapresiasi dukungan jarak jauh dari kampus: “Iya, karena mereka tetap pantau dan support, walau dari jauh.” Namun demikian, aspek responsivitas layanan masih perlu ditingkatkan, sebagaimana disampaikan mahasiswa A (Semester 6): “Saya percaya karena institusi memberi peluang ini secara terbuka. Tapi saya harap mereka bisa lebih cepat merespons kebutuhan kami.”

Koordinator MBKM Prodi menilai partisipasi aktif sebagai indikator kepercayaan: “Salah satu indikatornya adalah tingginya partisipasi mahasiswa dari tahun ke tahun. Mereka juga cukup aktif memberikan umpan balik yang membangun.” Dosen pembimbing (DPL2) juga menegaskan hal serupa: “Mahasiswa yang merasa program ini kredibel lebih antusias dan melihatnya sebagai peluang nyata untuk belajar. Yang merasa program ini tidak jelas biasanya cenderung apatis.”

Partisipasi Mahasiswa dan Faktor Pendorongnya

Kepercayaan yang lahir dari layanan yang baik terbukti menjadi pendorong kuat partisipasi aktif mahasiswa. Mahasiswa menunjukkan inisiatif melebihi ekspektasi ketika mereka merasa didukung oleh institusi. MHS3 (Program Proyek Kemanusiaan) mengungkapkan: “Kami jadi lebih semangat mengabdikan. Bahkan saya sering ambil inisiatif membantu di luar penugasan.”

MHS4 (Program Wirausaha Merdeka) menyatakan hal serupa: “Saya jadi lebih semangat menyelesaikan tugas dan pitching ke investor.” C (Perempuan, Semester 6) merasakan manfaat nyata dari dukungan institusi: “Pihak kampus langsung bantu mediasi. Itu membuat saya merasa dilindungi.”

DPL1 menyimpulkan: “Mahasiswa yang merasa sistemnya rapi dan terarah lebih percaya diri dan berani tampil. Yang kurang percaya biasanya pasif dan hanya melakukan tugas minimal.”

Hasil Observasi

Peneliti melakukan observasi nonpartisipatif terhadap aspek layanan akademik dan administratif yang diberikan oleh institusi. Observasi dilakukan terhadap dokumen, interaksi daring, serta proses administratif yang berjalan di tingkat prodi, fakultas, dan universitas.

Layanan Akademik

Pada aspek bimbingan akademik, ditemukan bahwa SOP tertulis tentang bimbingan MBKM memang tersedia dan telah dipublikasikan kepada mahasiswa, namun implementasinya belum berjalan secara konsisten. Bimbingan lebih bersifat informal dan fleksibel, tergantung inisiatif masing-masing dosen pembimbing dan mahasiswa. “Ditemukan SOP tertulis yang dipublikasikan ke mahasiswa. Proses bimbingan bersifat informal. Dokumen SOP tidak diikuti.”

Pendampingan dosen terjadi melalui komunikasi daring, terutama via WhatsApp. Akan tetapi, belum tersedia jadwal bimbingan akademik yang rutin dan terdokumentasi. “Ada komunikasi informal antara mahasiswa dan dosen pembimbing via WA, namun belum ada jadwal rutin.”

Sosialisasi program MBKM juga diamati masih terbatas dalam bentuk forum kecil atau melalui grup WhatsApp. Kegiatan sosialisasi terbuka secara resmi seperti seminar belum dilakukan secara optimal. Hal ini dapat berdampak pada pemahaman yang tidak merata antar mahasiswa. “Sosialisasi dilakukan dalam forum terbatas atau melalui grup WhatsApp. Seminar terbuka resmi belum dipahami oleh mahasiswa dan dosen karena keterbatasan waktu.”

Pada aspek konversi SKS, meskipun telah tersedia formulir dan mekanisme konversi nilai melalui aplikasi Siakadeka, proses verifikasi dinilai lambat. Rata-rata waktu yang dibutuhkan lebih dari 10 hari, yang dapat menghambat kepastian akademik mahasiswa setelah program. “Tersedia formulir konversi nilai. Namun proses verifikasi memerlukan waktu yang cukup lama (>10 hari).”

Layanan Administratif

Pelayanan administratif pada aspek pengurusan surat tugas menunjukkan prosedur yang cukup terstruktur. Mahasiswa mengurus melalui aplikasi PLO Surat Unja. Namun, kecepatan proses masih bervariasi antara 3 hingga 7 hari. “Mahasiswa mengurus surat ke prodi melalui aplikasi PLO Surat Unja. Rata-rata 3–7 hari.” Untuk dokumentasi konversi nilai, sistem akademik telah mendukung secara digital melalui integrasi antara Siakad dan Siakadeka, di mana SK pengakuan hasil MBKM terbit otomatis setelah proses administrasi selesai. “Ada SK, dan terintegrasi dengan sistem informasi akademik secara otomatis melalui platform siakad dan siakadeka.”

Namun demikian, komunikasi antara prodi dan mitra MBKM masih bergantung pada peran personal dosen pembimbing lapangan. Belum tersedia sistem pelaporan terintegrasi antara prodi dan pihak mitra, sehingga informasi seringkali bersifat tidak sinkron. “Komunikasi banyak bergantung pada dosen pembimbing lapangan. Belum ada sistem pelaporan terintegrasi.” Prodi telah menunjuk satu orang dosen sebagai koordinator MBKM. Namun, belum tersedia petugas administrasi khusus yang menangani teknis dan komunikasi harian. “Ada satu koordinator MBKM prodi, namun belum memiliki staf admin khusus MBKM.”

Hasil Telaah Dokumen Program MBKM

Peneliti melakukan telaah terhadap berbagai arsip administratif dan akademik yang berkaitan dengan pelaksanaan Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi. Telaah ini bertujuan untuk menilai kelengkapan, keterpaduan, aksesibilitas, serta implementasi dokumen-dokumen sebagai bentuk layanan kelembagaan yang memengaruhi persepsi kepercayaan mahasiswa terhadap institusi.

Ketersediaan dan Kelengkapan Dokumen

Secara umum, dokumen formal dan administratif MBKM telah tersedia baik dalam bentuk hardcopy maupun digital. Dokumen seperti SOP Bimbingan Akademik MBKM, SK Penugasan Mahasiswa, dan Panduan Pelaksanaan MBKM dapat diakses oleh dosen dan sebagian mahasiswa. Namun, belum semuanya dapat dijangkau dengan mudah dan belum terintegrasi secara optimal dalam satu platform.

Telaah menunjukkan bahwa dokumen penting seperti logbook pembimbingan dan laporan refleksi mahasiswa belum tersedia secara lengkap dan belum distandardisasi: “Logbook Mahasiswa (harian/mingguan): Tidak lengkap. Hanya sebagian mahasiswa mengisi rutin.” Sebaliknya, dokumen administratif seperti SK pengakuan nilai, daftar peserta, dan surat tugas mitra telah terdigitalisasi dengan baik dan dapat diakses melalui sistem Siakadeka: “Dokumen administratif (SK, surat tugas, formulir konversi) telah terintegrasi dalam aplikasi PLO Surat dan Siakadeka.”

Kejelasan dan Implementasi Alur Layanan

Dokumen SOP dan panduan teknis telah disusun dan diunggah ke portal resmi. Namun, implementasinya belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan yang tertulis. Banyak dosen dan mahasiswa belum memahami atau menjalankan alur sesuai SOP, khususnya dalam aspek bimbingan akademik: “Pendampingan dosen belum mengikuti format yang ditentukan dalam SOP.” Alur administrasi MBKM juga belum dilengkapi dengan flowchart yang jelas dan mudah dipahami, terutama bagi mahasiswa baru atau dosen pembimbing yang baru terlibat. Hal ini memengaruhi transparansi dan efisiensi layanan.

Integrasi Sistem dan Pelaporan Digital

Kelebihan utama dari pengelolaan dokumen MBKM adalah integrasi administratif ke dalam sistem digital kampus seperti PLO Surat dan Siakadeka. Hal ini memungkinkan SK pengakuan dan surat tugas diproses secara otomatis: “Proses konversi nilai dan SK pengakuan sudah berjalan rutin tiap semester.” Namun demikian, sistem pelaporan kegiatan mahasiswa dan dosen pembimbing masih belum terdokumentasi secara digital dan real-time. Informasi dari logbook dan refleksi mahasiswa belum tersinkronisasi dengan sistem akademik: “Belum adanya sistem pelaporan rutin dari mahasiswa dan pembimbing lapangan.” Komunikasi informal yang dominan melalui WhatsApp juga tidak

terdokumentasikan secara resmi, menyulitkan proses evaluasi dan akuntabilitas: “Dokumentasi komunikasi prodi-mahasiswa: Tidak terdokumentasi... Terdapat di grup WA, belum terdigitalisasi resmi.”

Dimensi Kepercayaan dalam Dokumen Institusional

Telaah dokumen menunjukkan bahwa sejumlah elemen mendukung terbentuknya kepercayaan mahasiswa terhadap institusi, meliputi:

Transparansi dan Komitmen

Panduan MBKM yang memuat hak dan kewajiban mahasiswa dinilai mencerminkan keseriusan institusi: “Mahasiswa menilai program terstruktur dan terbuka, meningkatkan rasa percaya terhadap kesiapan institusi.”

Konsistensi dan Integritas

SK Penugasan mahasiswa menjadi bukti formal komitmen institusi, meskipun pelaksanaan teknisnya masih butuh penyempurnaan: “Penugasan formal menunjukkan keseriusan institusi.”

Akuntabilitas dan Responsivitas

Laporan evaluasi semester memberi ruang bagi mahasiswa menyuarakan pengalaman dan tantangan: “Mahasiswa merasa evaluasi memberi ruang suara mereka didengar dan ditindaklanjuti.”

Kepedulian dan Komunikasi

Logbook pembimbingan yang diisi secara rutin memperkuat kedekatan mahasiswa dan dosen pembimbing: “Interaksi rutin dalam logbook memperkuat kepercayaan mahasiswa terhadap pembimbing dan institusi.”

Evaluasi Platform Digital (Siakadeka)

Platform Siakadeka telah memuat sebagian besar dokumen strategis dan diperbarui secara berkala. Namun, antarmuka pengguna dinilai belum cukup ramah, terutama bagi mahasiswa baru. Selain itu, integrasi fitur pembelajaran dan pelaporan masih terbatas: “Antarmuka kurang intuitif bagi pengguna baru... Sistem pencatatan aktivitas belum sinkron dengan data kehadiran atau penilaian.”

Pembahasan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kenyataan bahwa implementasi program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), meskipun normatifnya dirancang untuk fleksibilitas dan pengalaman belajar bermakna, masih menghadapi tantangan struktural pada aspek layanan dan kepercayaan institusional. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk menjawab tiga pertanyaan utama: (1) bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik dan administratif dalam pelaksanaan MBKM; (2) bagaimana bentuk dan dimensi kepercayaan mahasiswa terhadap institusi; dan (3) bagaimana kualitas layanan dan kepercayaan tersebut memengaruhi partisipasi dan pengalaman mahasiswa dalam MBKM.

Persepsi terhadap Kualitas Layanan Akademik dan Administratif

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumen, mahasiswa memberikan respons positif terhadap layanan akademik, terutama pada aspek pendampingan dosen pembimbing yang bersifat komunikatif dan terbuka. Pernyataan dari NA (Semester 6) dan SY (Semester 8) mengonfirmasi bahwa bimbingan melalui Zoom dan WhatsApp membantu mereka menavigasi proses konversi nilai serta menyelesaikan tantangan di lapangan. Namun, kelemahan ditemukan pada ketiadaan jadwal bimbingan rutin dan lemahnya dokumentasi formal bimbingan. Observasi juga mencatat: “*Proses bimbingan bersifat informal. Dokumen SOP tidak diikuti.*”

Sebaliknya, layanan administratif menjadi titik lemah yang konsisten. Keluhan mahasiswa mencakup keterlambatan surat tugas, minimnya pemahaman staf tentang MBKM, dan alur birokrasi yang berbelit. RR mengeluhkan: “*Kadang harus ke fakultas dulu, lalu ke universitas. Tidak satu pintu.*” DK menambahkan: “*Saya harus jelaskan berulang kali ke staf. Agak melelahkan.*” Hal ini diperkuat oleh telaah dokumen: “*Flowchart layanan tidak tersedia, sehingga alur administrasi belum mudah dipahami oleh mahasiswa maupun dosen pembimbing.*”

Dengan demikian, persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan bersifat dualistik: apresiatif pada aspek akademik, namun kritis terhadap aspek administratif. Institusi belum sepenuhnya siap dari sisi dukungan layanan meski program MBKM telah diluncurkan secara sistemik.

Bentuk dan Dimensi Kepercayaan Mahasiswa terhadap Institusi

Dari hasil triangulasi, bentuk kepercayaan mahasiswa terbagi dalam empat dimensi: transparansi, kompetensi, responsivitas, dan komitmen kelembagaan. MHS1 menyatakan: “*Saya lihat prodi benar-benar serius mengelola MBKM, bukan hanya asal jalan.*” Koordinator Prodi menambahkan: “*Kami melihat dari partisipasi aktif mahasiswa dan umpan balik sebagai indikator bahwa kepercayaan mereka mulai terbentuk.*”

Telaah dokumen mendukung ini melalui keberadaan Panduan MBKM, SK penugasan, dan SOP pelaksanaan. Namun, dokumen-dokumen seperti *logbook* dan laporan refleksi mahasiswa belum lengkap dan belum distandardisasi. “*Logbook Mahasiswa (harian/mingguan): Tidak lengkap... Hanya sebagian mahasiswa mengisi rutin.*”

Kepercayaan ini sesuai dengan model Mayer et al. (1995), di mana *ability*, *benevolence*, dan *integrity* institusi menjadi faktor utama dalam membangun *trust* (Mayer et al., 1995). Ketika mahasiswa melihat bahwa institusi memberikan layanan akademik secara konsisten dan niat baiknya nyata, kepercayaan tumbuh. Namun, ketika administrasi lambat dan informasi tidak sinkron, *trust* bisa terganggu.

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Partisipasi Mahasiswa

Log aktivitas mahasiswa menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berkorelasi langsung dengan partisipasi aktif. Mahasiswa seperti MHS3 dan MHS5 menunjukkan inisiatif tinggi, keterlibatan di luar tugas, dan refleksi pembelajaran yang mendalam: “*Saya sering ambil inisiatif membantu di luar penugasan.*” (MHS3) “*Saya ikut organisasi di kampus tujuan.*” (MHS5) Sebaliknya, MHS2 yang merasa kurang diarahkan menunjukkan partisipasi rendah: “*Hanya saat diminta laporan.*”

Temuan ini menjawab secara tegas rumusan masalah ketiga bahwa partisipasi mahasiswa dalam MBKM tidak semata ditentukan oleh desain program, melainkan sangat dipengaruhi oleh persepsi terhadap layanan dan tingkat kepercayaan yang mereka miliki terhadap institusi. Hal ini selaras dengan konsep *student engagement* oleh Tinto (1997) dan Kuh (2001), yang menyebutkan bahwa keterlibatan mahasiswa bersifat responsif terhadap kualitas pengalaman yang diberikan institusi.

Temuan ini sejalan dengan studi Bartolo dan Tinmaz (2024) yang menyatakan bahwa mahasiswa semakin dipandang sebagai pelanggan layanan pendidikan yang menuntut keandalan, empati, dan tanggung jawab institusi. Dimensi-dimensi kualitas layanan dalam penelitian ini (*responsiveness*, *reliability*, *tangibles*, *assurance*, dan *empathy*) telah terbukti hadir dalam pengalaman mahasiswa MBKM, terutama pada aspek pendampingan dosen pembimbing yang dinilai aktif dan responsif.

Selain itu, penelitian ini mendukung Lokolo et al. (Lokolo et al., 2024), yang menyatakan bahwa kepercayaan mahasiswa terhadap institusi menjadi fondasi penting dalam membangun kepuasan akademik. Di Universitas Jambi, kepercayaan muncul ketika mahasiswa merasa bahwa institusi serius, terbuka, dan akuntabel dalam mengelola MBKM, meskipun masih ditemukan kendala teknis dalam aspek administratif.

Secara lebih luas, Calderone dan Fosnacht (2023) menekankan pentingnya transparansi dan responsivitas institusi dalam mempertahankan *trust*, bahkan dalam masa krisis seperti pandemi. Hal ini juga tercermin dalam temuan penelitian bahwa mahasiswa yang merasa didukung dan didampingi dengan baik, cenderung tetap antusias dan berinisiatif dalam melaksanakan tugas MBKM, meskipun menghadapi tantangan struktural.

Temuan menunjukkan bahwa *trust* tidak hanya menjadi hasil dari layanan, tetapi juga berperan sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara layanan dan keterlibatan mahasiswa. Mahasiswa yang mengalami layanan akademik dan administratif yang efisien menunjukkan refleksi mendalam, inisiatif tinggi, dan loyalitas terhadap program.

Telaah dokumen dan observasi menunjukkan bahwa kelemahan administratif seperti SOP yang tidak dijalankan, tidak adanya *flowchart* prosedural, dan absennya digitalisasi *logbook* menciptakan friksi terhadap persepsi keandalan institusi. Ini merupakan kontribusi kritis yang mendorong perbaikan struktural berbasis bukti.

Sebagian besar studi MBKM sebelumnya menekankan aspek capaian pembelajaran, kepuasan, dan output kerja sama. Penelitian ini justru menekankan bahwa *trust* mahasiswa dapat menjadi indikator utama keberhasilan pelaksanaan MBKM karena berkaitan langsung dengan inisiatif, keberanian eksplorasi, dan keterlibatan lintas program.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan pelaksanaan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi sangat ditentukan oleh sinergi antara kualitas layanan dan kepercayaan mahasiswa terhadap institusi. Kualitas layanan akademik dinilai positif oleh mahasiswa, terutama pada aspek pendampingan dosen pembimbing yang responsif dan komunikatif. Namun, layanan administratif masih menghadapi kendala, seperti keterlambatan penerbitan dokumen, alur birokrasi yang belum terintegrasi, serta keterbatasan literasi MBKM di kalangan staf.

Kepercayaan mahasiswa terhadap institusi terbentuk melalui dimensi transparansi, komitmen, konsistensi, dan kepedulian yang tercermin dalam dokumen institusional, komunikasi pembimbing, dan dukungan saat mahasiswa menghadapi tantangan di lapangan. Temuan juga menunjukkan bahwa kepercayaan ini menjadi pendorong kuat partisipasi aktif dan inisiatif mandiri mahasiswa selama MBKM. Mahasiswa yang merasa didukung secara akademik dan administratif menunjukkan keterlibatan lebih tinggi, inisiatif di luar penugasan formal, serta refleksi pembelajaran yang lebih mendalam.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa trust-based service delivery menjadi kerangka penting dalam pelaksanaan MBKM yang efektif. Institusi yang mampu menghadirkan layanan cepat, jelas, dan empatik cenderung memperoleh loyalitas dan partisipasi mahasiswa yang lebih tinggi. Dengan demikian, kualitas layanan tidak hanya berdampak pada kepuasan, tetapi juga pada keterlibatan aktif mahasiswa dalam proses pembelajaran berbasis pengalaman.

Penelitian ini memperluas horizon kajian layanan pendidikan tinggi dengan mengintegrasikan pendekatan berbasis service quality dan trust-building ke dalam kerangka evaluasi program MBKM. Secara teoritis, studi ini memperkaya pemahaman tentang bagaimana dimensi-dimensi layanan dan kepercayaan tidak hanya berdiri sendiri, tetapi berelasi secara fungsional dalam membentuk sikap dan tindakan mahasiswa. Ke depan, konsep kepercayaan kelembagaan dapat dijadikan variabel kunci dalam model evaluasi kebijakan MBKM yang berbasis partisipasi dan pengalaman mahasiswa

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang sudah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini.

REFERENSI

- AlSokkar, A. A. M., Law, E. L. C., AlMajali, D. A., Al-Gasawneh, J. A., & Alshinwan, M. (2024). An Indexed Approach for Expectation-Confirmation Theory: A Trust-based model. *Electronic Markets*, 34(1). <https://doi.org/10.1007/s12525-024-00694-3>
- Bartolo, R. P., & Tmmaz, H. (2024). Service quality in higher education: A literature review. *Journal for the Education of Gifted Young Scientists*, 12(3), 119–135. <https://doi.org/10.17478/jegys.1518891>
- Calderone, S. M., & J. Fosnacht, K. (2023). Student Trust in Higher Education Institutions: How the Pandemic Influenced Undergraduate Trust. *American Behavioral Scientist*, 67(13). <https://doi.org/10.1177/00027642221118263>
- Creswell, J. W. (2007). Second Edition Qualitative Inquiry & Research Design Choosing Among Five Approaches. In *The SAGE Handbook of Qualitative Research Design*.
- Handoko, Y., Wijaya, H. A. & Lestari, A. (2024). Metode Penelitian Kualitatif Panduan Praktis Untuk Penelitian Administrasi Pendidikan. www.buku.sonpedia.com
- Kotler, P., & Lane Keller, K. (2012). *Marketing Management*. In *Marketing Management* (12th Ed.) New Jersey: Pearson Education, Inc. In *General Equilibrium Theory*.
- Kuh, G. D. (2001). Assessing What Really Matters to Student Learning Inside The National Survey of Student Engagement . *Change: The Magazine of Higher Learning*, 33(3). <https://doi.org/10.1080/00091380109601795>
- Lokolo, Lamberthus J., Kempa, R., Rehatta, G., & Lasaiba, M. A. (2024). Exploring the Relationship between Trust, Academic Service Quality, and Student Satisfaction in the Faculty of Teacher Training and Education. *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 16(3), 2878–2891.

<https://doi.org/10.35445/alishlah.v16i3.5029>

- Matthew B. Milles, A. Michael Huberman, J. S. (2014). Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook edition3. In *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* (Vol. 44, Issue 8).
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model Of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3). <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>
- Patton, M. Q. (2014). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice* - Michael Quinn Patton - Google Books. In Sage Publication.
- Rozaq, A., Yunitasari, Y., Sussolaikah, K., & Sari, E. R. N. (2022). Sentiment Analysis of Kampus Mengajar 2 Toward the Implementation of Merdeka Belajar Kampus Merdeka Using Naïve Bayes and Euclidean Distance Methods. *International Journal of Advances in Data and Information Systems*, 3(1). <https://doi.org/10.25008/ijadis.v3i1.1233>
- Tinto, V. (1997). Classrooms as communities: Exploring the educational character of student persistence. *Journal of Higher Education*, 68(6). <https://doi.org/10.2307/2959965>
- Zeithaml, & Parasuraman. (1988). Servqual a multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality, *Journal of Retailing*. In *Servqual a multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality, Journal of Retailing* (Vol. 64, Issue 1).