

INTISARI

Studi Independen Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) merupakan salah satu program dari Kemendikbud dengan berkolaborasi bersama mitra perusahaan dari berbagai industri yang dapat diikuti oleh mahasiswa dari berbagai universitas di Indonesia. Materi yang diperoleh dari program tersebut juga relevan pada industri saat ini dan bermanfaat bagi peserta ke depannya. Setiap peserta memiliki keinginan dan kebutuhan yang diharapkan dapat terpenuhi dengan mengikuti kegiatan Studi Independen. Salah satu cara untuk memenuhi keinginan tersebut adalah dengan melakukan evaluasi kegiatan Studi Independen. Pada penelitian ini, dipilih metode *Service Quality* (Servqual) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang digabungkan untuk melakukan evaluasi. Dengan Servqual, dilakukan survei kepada pihak peserta dan diperoleh berbagai aspek atribut pelayanan yang diharapkan didapatkan dari program. Hasil survei kemudian diolah dan diperoleh nilai *gap* antara tingkat harapan dan kepuasan. Hasil skor dari Servqual lalu diolah untuk mengukur tingkat kepuasan peserta menggunakan metode CSI.

Diperoleh bahwa terdapat kesenjangan atau *gap* negatif antara tingkat harapan dan kepuasan yang dirasakan peserta selama mengikuti kegiatan Studi Independen. Kemudian skor CSI yang diperoleh adalah sebesar 81.13, di mana masih di bawah skor maksimum. Maka dapat diinterpretasikan bahwa atribut pelayanan masih dapat ditingkatkan Kembali supaya lebih optimal. Kemudian dilakukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui saran perbaikan yang dapat dilakukan di masa yang akan datang dengan melakukan wawancara bersama pihak mitra MBKM. Terdapat 5 prioritas atribut pelayanan yang dapat ditingkatkan, yaitu disediakan fasilitas untuk menunjang kegiatan pembelajaran, pihak panitia melakukan komunikasi dengan baik, mentor mampu mengajar dan memandu dengan baik, seluruh *course* dapat dipelajari selama masa kegiatan Studi Independen, dan hasil penilaian tugas dapat diketahui dengan cepat.

Kata kunci : Studi Independen, *Service Quality* (Servqual), *Customer Satisfaction Index* (CSI)

ABSTRACT

Independent Study of *Merdeka Belajar Kampus Merdeka* (MBKM) in Technology Sector is one of the programs from the Ministry of Education and Culture of Indonesia held by collaborating with corporate partners from various industries. Students throughout all over Indonesia is allowed to join the program. The material obtained from the program's course is relevant to today's industry and useful for participants in the future. As the customer, participant has some things they want and need from the program. Those wants and needs are expected to be fulfilled by participating joining Independent Study Program. One of the way to satisfy the participant is doing the evaluation for the program. In this study, Service Quality (Servqual) and Customer Satisfaction Index (CSI) were chosen and combined for evaluation tools. With Servqual, a survey was conducted on the participants. various expectation and satisfaction of service attributes are obtained then processed to calculate the gap score between the level of expectation and satisfaction. The scores from Servqual were then processed to measure the participant satisfaction score using CSI method.

It was found that there were a negative gap between the level of expectations and the satisfaction felt by the participants during the Independent Study activities. The CSI score obtained is 81.13, which is still below the maximum score. So it can be interpreted that the service attributes can be improved to be more optimal. Then further analysis was carried out to find suggestions for improvements that could be made in the future by conducting interviews with MBKM partners. There are 5 priority service attributes that can be improved, which were providing facilities to support learning activities, the communication of the committee, mentors are able to teach and guide well, all courses can be studied during the Independent Study period, and the results of the assignment assessment can be known by fast.

Keywords : Independent Study, Service Quality (Servqual), Customer Satisfaction Index (CSI)