

## ABSTRACT

VUCA; volatility, uncertainty, complexity, and ambiguity is a term coined by the military and psychosocially relevant to the current conditions of higher education. As institutions with a strategic role as centers of academic excellence, higher education institutions are expected to deliver quality education to produce graduates who can compete both nationally and internationally. This goal is pursued through various efforts, including the implementation of the *Merdeka Belajar-Kampus Merdeka* (MBKM) policy. This policy is implemented universally, including by UIN Syarif Hidayatullah Jakarta as an institution under the auspices of the State Islamic Religious Universities (PTKIN) in this case the Ministry of Religion which also has a role and responsibility in organizing higher education. The purpose of this study is to measure the level of satisfaction, the gap between students expectations and realities, and the institution's readiness in implementing the *Merdeka Belajar-Kampus Merdeka* (MBKM) policy. The research employs a mixed-methods approach using a sequential explanatory design. The data collection methods include distributing a questionnaire containing 20 statements to students and conducting in-depth interviews with related stakeholders. The research respondents consisted of 97 students across 12 faculties, 38 study programs, and 3 fields of science, as well as 4 stakeholders at UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. The results showed that the quality of *Merdeka Belajar-Kampus Merdeka* (MBKM) services at UIN Syarif Hidayatullah Jakarta is quite satisfactory with an average satisfaction value of 2.92, and the average value of the gap between expectations and reality is (-1.42), then the readiness of the institution in implementing the policy still has limitations on access to information, physical and digital services, and human resources (HR) specifically assigned to support the implementation of the *Merdeka Belajar-Kampus Merdeka* (MBKM) policy. Another factor identified is the lack of commitment and seriousness from the Ministry of Religious Affairs in terms of insufficient socialization, access to information and administrative support for higher education institutions, and funding for the development of the *Merdeka Belajar-Kampus Merdeka* (MBKM) policy.

**Keywords:** Service Quality, Gap Analysis, *Merdeka Belajar-Kampus Merdeka* (MBKM), Syarif Hidayatullah State Islamic University Jakarta

## INTISARI

VUCA; *volatility, uncertainty, complexity, and ambiguity* adalah istilah yang diciptakan oleh dunia militer, dan secara psikososial sesuai kondisi pendidikan tinggi saat ini. Pendidikan tinggi sebagai lembaga yang memiliki peranan strategis sebagai *center of academic excellence* diharapkan mampu memberikan penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas untuk menciptakan profil lulusan yang mampu berdaya saing secara nasional dan internasional. Usaha tersebut dilakukan dengan berbagai upaya yakni dengan diterapkannya kebijakan Merdeka Belajar-Kampus Merdeka (MBKM). Kebijakan ini diterapkan secara menyeluruh termasuk oleh UIN Syarif Hidayatullah Jakarta sebagai institusi di bawah naungan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) dalam hal ini Kementerian Agama yang juga memiliki peranan dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan, tingkat kesenjangan (*gap*) antara kenyataan dan harapan mahasiswa serta kesiapan institusi dalam pelaksanaan kebijakan Merdeka Belajar-Kampus Merdeka (MBKM). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian campuran (*mix methods*) dengan pendekatan *sequential explanatory design*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan 20 butir pernyataan menggunakan kuesioner kepada mahasiswa dan melakukan wawancara mendalam kepada pemangku kebijakan terkait. Responden pada penelitian ini adalah 97 mahasiswa yang tersebar di 12 fakultas, 38 program studi dan 3 rumpun keilmuan serta 4 pemangku kebijakan di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Merdeka Belajar-Kampus Merdeka (MBKM) di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta adalah cukup memuaskan dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,92, dan nilai rata-rata kesenjangan antara harapan dan kenyataan sebesar (-1,42), lalu kesiapan institusi dalam menerapkan kebijakan masih memiliki keterbatasan terhadap akses informasi, layanan fisik maupun digital dan sumber daya manusia (SDM) yang secara khusus ditugaskan untuk menunjang pelaksanaan kebijakan Merdeka Belajar-Kampus Merdeka (MBKM). Faktor lain ialah bahwa kurangnya komitmen dan keseriusan Kementerian Agama terhadap minimnya sosialisasi, ketersediaan akses informasi dan administrasi bagi perguruan tinggi, dan bantuan dana pengembangan kebijakan Merdeka Belajar-Kampus Merdeka (MBKM).

**Kata kunci: Kualitas Layanan, Analisis Kesenjangan, Merdeka Belajar-Kampus Merdeka (MBKM), UIN Syarif Hidayatullah Jakarta**