

## **Faktor Rekomendasi Peningkatan Layanan Kampus dengan Pendekatan Kualitatif**

Alexander Wibowo, Benediktus Arion, Pradita Maulidya Effendi\*, dan Ayouvi Poerna Wardhanie

*Universitas Dinamika*

\*Penulis korespondensi. E-mail: pradita@dinamika.ac.id

---

### **ABSTRACT**

Higher education plays a crucial role in enhancing the quality of human resources, where student satisfaction is a key indicator of institutional success. This study aims to identify key service attributes at Dinamika University based on the perspectives of students from various study programs. Using a qualitative approach and in-depth interviews, this research explores service quality dimensions including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The results indicate that while aspects of academic scheduling and physical facilities are adequate, there are shortcomings in payment notification systems, delays in grade announcements, and a lack of information regarding job opportunities. Furthermore, academic support such as career guidance and counseling needs improvement. These findings emphasize the importance of enhancing lecturer-student interaction and delivering more in-depth material to improve the learning experience and students' readiness for the workforce. This research offers practical recommendations for improving the management of service attributes at Dinamika University

---

### **Keywords**

Higher Education;  
Key Service Attributes;  
Service Quality;  
Student Satisfaction

### **ABSTRAK**

Pendidikan tinggi memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, di mana kepuasan mahasiswa merupakan indikator kunci keberhasilan institusional. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut layanan utama di Universitas Dinamika berdasarkan perspektif mahasiswa dari berbagai program studi. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan wawancara mendalam, penelitian ini mengeksplorasi dimensi kualitas layanan termasuk keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan tangibles. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aspek penjadwalan akademik dan fasilitas fisik memadai, ada kekurangan dalam sistem pemberitahuan pembayaran, keterlambatan pengumuman nilai, dan kurangnya informasi mengenai peluang kerja. Selanjutnya, dukungan akademik seperti bimbingan karir dan konseling perlu ditingkatkan. Temuan ini menekankan pentingnya meningkatkan interaksi dosen-mahasiswa dan menyampaikan materi yang lebih mendalam untuk meningkatkan pengalaman belajar dan kesiapan mahasiswa terhadap dunia kerja. Penelitian ini menawarkan rekomendasi praktis untuk meningkatkan pengelolaan atribut layanan di Universitas Dinamika

---

### **PENDAHULUAN**

Pendidikan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia [1]. Sebagai penyedia layanan pendidikan, perguruan tinggi harus mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa dan wali mahasiswa sesuai dengan harapannya, karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor keberhasilan sebuah lembaga pendidikan [2]. Kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas yang memadai, kualitas pengajaran, dan dukungan akademik yang baik [3], sedangkan menurut Fahlevi, peningkatan pelayanan di perguruan tinggi meliputi segala bentuk tenaga pengajar dan administrasi, fasilitas pendukung seperti sarana prasarana dan sistem kepemimpinan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan [4]. Mengelola kebutuhan mahasiswa akan kenyamanan lingkungan akan menjadi tantangan besar bagi institusi karena perguruan tinggi selalu dituntut untuk selalu mampu memberikan pengetahuan dan teknologi

baru serta menghasilkan akademisi yang inovatif, kreatif, responsif, terampil dan berdaya saing tinggi [5]. Oleh karena itu, perguruan tinggi harus mampu mengelola diri dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan kualitas secara terus menerus, baik input, proses maupun output dari berbagai program dan layanan yang diberikan [6].

Dalam konteks Indonesia, masih terdapat kekurangan di beberapa bidang pelayanan di perguruan tinggi, seperti administrasi yang lambat dan kurangnya fasilitas pendukung [7]. Kekurangan tersebut mengindikasikan kesenjangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di Indonesia. Berdasarkan hal tersebut, keterlibatan pelanggan dalam konteks pendidikan tinggi sangat penting karena mahasiswa merupakan penentu utama keberhasilan pelayanan sehingga pemantauan dan pengelolaan kualitas layanan dilakukan dari perspektif mahasiswa sebagai konsumen yang merasakan layanan tersebut [8].

Dalam lanskap pendidikan yang semakin kompetitif, Universitas Dinamika telah berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanannya untuk memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa. Namun, penurunan jumlah mahasiswa baru-baru ini menimbulkan beberapa persoalan, yakni keterbatasan konektivitas internet, dukungan akademik seperti bimbingan karir dan konseling yang juga dinilai masih kurang optimal. Penerapan teknologi informasi berbasis internet menjadi salah satu kunci dalam menunjang pembelajaran di era ini, karena hampir semua kegiatan yang dilakukan oleh mahasiswa berkaitan dengan pemanfaatan internet. Konektivitas internet yang baik sangat penting untuk memastikan kelancaran akses sumber daya pendidikan, komunikasi dengan dosen, serta partisipasi dalam kegiatan pembelajaran daring [9].

Selain itu, dukungan akademik seperti bimbingan karir dan konseling sangat penting dalam membantu siswa merencanakan masa depan mereka dan mengatasi masalah pribadi dan akademik. Bimbingan karir dapat memberikan panduan yang diperlukan untuk memilih jalur karir yang sesuai dengan minat dan kemampuan siswa, sementara layanan konseling dapat membantu mereka mengelola stres dan tantangan emosional yang mungkin mereka hadapi selama studi mereka [10]. Kedua aspek ini sangat penting untuk meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan siswa, yang pada akhirnya dapat memengaruhi retensi dan keberhasilan akademik mereka. Oleh karena itu, mengukur kepuasan siswa terhadap kualitas layanan merupakan masalah penting mengingat pentingnya [11].

Dalam penelitian ini, dimensi kualitas layanan yang digunakan menurut penelitian Sangjune Park tahun 2018 adalah keandalan, tangibles, daya tanggap, empati, dan jaminan [12]. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan menggunakan wawancara mendalam [13]. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan atribut layanan utama di Universitas Dinamika berdasarkan sudut pandang mahasiswa dari berbagai program studi. Penelitian ini dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang menonjol dan membutuhkan perbaikan atribut layanan di perguruan tinggi, serta menawarkan rekomendasi praktis untuk meningkatkan pengelolaan atribut layanan di masa depan..

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Student Value*

*Student value* adalah persepsi mahasiswa mengenai manfaat dan keuntungan yang mereka dapatkan dari layanan pendidikan yang diberikan oleh universitas. Nilai yang dirasakan siswa terhadap layanan pendidikan seringkali terkait dengan kualitas pengajaran, pengalaman belajar, dan fasilitas yang mendukung proses akademik [14]. Nilai ini mencakup berbagai aspek seperti kualitas pengajaran, fasilitas kampus, dukungan akademik, serta pengalaman di universitas secara keseluruhan. Nilai pelanggan dalam konteks pendidikan tinggi dapat dilihat dari perspektif akademik, sosial, dan pribadi. Perspektif akademik meliputi kualitas pengajaran, kurikulum, dan dukungan akademik seperti bimbingan karir dan konseling. Perspektif sosial meliputi interaksi sosial di kampus, termasuk kegiatan ekstrakurikuler, komunitas mahasiswa, dan peluang untuk membangun jaringan profesional.

Sementara itu, perspektif pribadi berkaitan dengan pengalaman pribadi mahasiswa di kampus, seperti merasa aman, nyaman, dan diterima di lingkungan kampus. Persepsi siswa tentang manfaat pendidikan terkait erat dengan niat mereka untuk mengadopsi teknologi dan tingkat kepuasan mereka terhadap pendidikan [15]. Menurut penelitian, mahasiswa umumnya memiliki

persepsi positif tentang nilai-nilai sosial dan prososial, tetapi persepsi ini seringkali tidak tercermin dalam partisipasi aktif dalam kegiatan relawan, yang menunjukkan perlunya partisipasi yang lebih aktif dalam kegiatan relawan transformasi kesadaran pro-sosial menjadi tindakan [16]. Mengelola nilai mahasiswa berarti bahwa perguruan tinggi harus mampu memenuhi dan bahkan melampaui harapan mahasiswa dalam aspek-aspek tersebut, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan, retensi, dan reputasi mahasiswa

### **Atribut Layanan Utama**

Dalam konteks pendidikan tinggi, atribut layanan utama yang menentukan kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan, tangibles, responsiveness, empati, dan assurance. Dimensi tersebut didasarkan pada dimensi kualitas layanan yang digunakan menurut penelitian Sangjune Park tahun 2018 [12]. Keandalan mengacu pada kemampuan universitas untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Mahasiswa mengharapkan bahwa semua layanan yang diberikan oleh universitas, seperti pengajaran, dukungan akademik, dan administrasi, dapat diandalkan dan dilakukan dengan baik. Aspek keandalan meliputi konsistensi dalam penyampaian layanan akademik, ketepatan waktu penyediaan fasilitas dan pendampingan akademik, serta kejelasan dan transparansi dalam proses administrasi dan evaluasi akademik.

Bukti fisik meliputi semua aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan mahasiswa, termasuk fasilitas kampus, peralatan, teknologi, dan penampilan staf universitas. Aspek ini sangat penting karena pengalaman fisik mahasiswa di kampus dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Yang berwujud meliputi kualitas dan ketersediaan fasilitas pembelajaran seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan, kondisi dan kebersihan lingkungan kampus, serta aksesibilitas dan keandalan teknologi informasi dan internet.

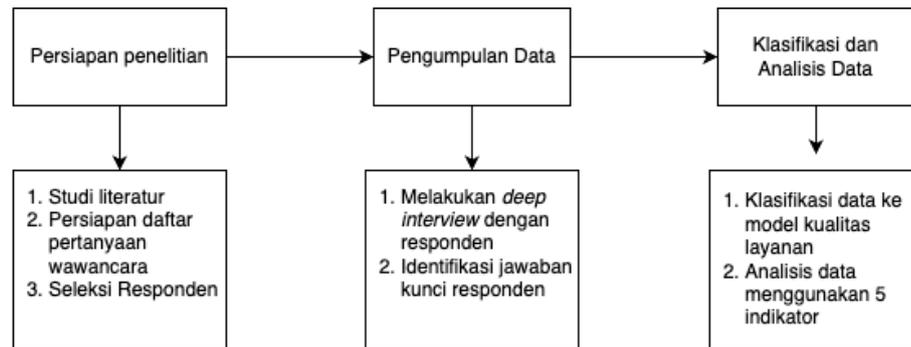
Responsivitas mengacu pada kesediaan dan kemampuan universitas untuk membantu mahasiswa dan memberikan layanan dengan cepat dan tepat. Siswa menghargainya ketika kebutuhan dan pertanyaan mereka ditanggapi dengan cepat dan efisien. Aspek responsif meliputi kecepatan dalam menangani permintaan dan keluhan mahasiswa, ketersediaan staf akademik dan administrasi untuk memberikan bantuan, serta kemampuan memberikan solusi yang cepat dan efektif atas permasalahan mahasiswa.

Empati adalah kepedulian dan kepedulian yang ditunjukkan oleh universitas terhadap mahasiswa, termasuk pemahaman tentang kebutuhan, keinginan, dan masalah masing-masing mahasiswa. Aspek empati meliputi kemampuan fakultas dan staf untuk memberikan perhatian dan dukungan pribadi kepada mahasiswa, ketersediaan layanan konseling dan bimbingan karir yang memadai, serta pendekatan yang ramah dan inklusif kepada mahasiswa dari berbagai latar belakang.

Jaminan mengacu pada tingkat kepercayaan dan kepercayaan yang dapat diberikan universitas kepada mahasiswa melalui kompetensi, kesopanan, dan kemampuan staf untuk memberikan layanan. Aspek jaminan meliputi kompetensi dan kualifikasi dosen dan tendik akademik, kepercayaan dalam proses evaluasi dan penilaian akademik, serta jaminan keamanan dan kenyamanan di lingkungan kampus.

### **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam semi terstruktur. Penggunaan wawancara semi terstruktur dipilih untuk memberikan fleksibilitas dalam penambangan data, di mana peneliti dapat mengembangkan pertanyaan berdasarkan tanggapan responden selama proses wawancara. Tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Sumber : olahan peneliti

### Persiapan Penelitian

Wawancara digunakan untuk mengumpulkan informasi subjektif seperti pandangan, sikap, dan perilaku responden terkait fenomena yang sedang diteliti [17]. Metode ini efektif dalam memahami pengalaman dan perspektif individu dalam konteks penelitian sosial [18]. Hal ini memungkinkan peneliti untuk tetap fokus pada tujuan penelitian sambil memberikan ruang bagi responden untuk mengekspresikan pandangan mereka secara bebas. Pertanyaan yang diajukan didasarkan pada tinjauan literatur yang relevan dari berbagai jurnal ilmiah, sehingga memastikan kedalaman dan keakuratan pengumpulan data. Responden dipilih secara purposive sampling dengan mempertimbangkan perbedaan kelas dan program studi di Universitas Dinamika. Terdapat 4 mahasiswa dari program studi S1 Sistem Informasi (angkatan 2020 dan 2022) dan 1 mahasiswa dari program studi S1 Desain Komunikasi Visual (angkatan 2021). Penggunaan data kualitatif berbasis wawancara memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman mendalam dari sudut pandang responden, yang membantu dalam mengeksplorasi berbagai perspektif tentang layanan yang disediakan oleh universitas [19]. Seleksi ini bertujuan untuk mengeksplorasi perbedaan persepsi berdasarkan beragam pengalaman akademik yang dimiliki oleh responden dari berbagai jenjang dan disiplin ilmu.

### Pengumpulan Data

Sebelum melakukan wawancara, setiap responden diberikan penjelasan tentang tujuan penelitian untuk memastikan pemahaman dan kesediaan untuk berpartisipasi. Wawancara direkam audio untuk menjaga akurasi data selama proses analisis. Tanggapan masing-masing responden dikategorikan berdasarkan topik yang relevan dan kemudian dikelompokkan secara sistematis. Proses ini memungkinkan identifikasi tema-tema kunci yang muncul dari setiap wawancara. Kesimpulan ditarik dengan membandingkan tanggapan antar responden, mengidentifikasi pola atau perbedaan yang signifikan. Analisis dilakukan secara tematik dengan menekankan respons yang sering serta aspek yang menunjukkan perbedaan pendapat. Pendekatan ini memberikan pemahaman mendalam tentang persepsi mahasiswa tentang layanan utama di universitas

### Klasifikasi dan Analisis Data

Data yang diperoleh dari wawancara diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori utama, yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan tangibles berdasarkan model kualitas layanan [12]. Indikator-indikator ini mencakup aspek-aspek penting seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan hal-hal nyata yang berkontribusi pada tingkat kepuasan siswa terhadap layanan akademik [20]. Setiap kategori dianalisis menggunakan indikator spesifik, seperti ketepatan waktu penyampaian informasi, kualitas materi perkuliahan, kecepatan respon layanan, dan ketersediaan fasilitas.

Indikator-indikator ini digunakan sebagai dasar untuk menilai apakah tanggapan responden memenuhi tujuan penelitian. Klasifikasi dan analisis data dilakukan secara hati-hati untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan dan yang sudah memenuhi harapan siswa. Hasil dari proses ini akan menghasilkan rekomendasi strategis yang dapat digunakan oleh Universitas Dinamika untuk meningkatkan pelayanan akademik dan non akademik di masa depan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan lima mahasiswa dari berbagai program studi di Universitas Dinamika, penelitian ini mengungkapkan temuan penting terkait atribut layanan utama yang berfokus pada lima dimensi kualitas layanan: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles [12]. Temuan ini dianalisis lebih lanjut dalam konteks teori dan literatur terkait untuk mengidentifikasi masalah dan peluang perbaikan.

### **Keandalan**

Dimensi Keandalan menyoroti bagaimana keandalan layanan akademik memengaruhi pengalaman siswa. Mayoritas responden merasa bahwa penjadwalan akademik terorganisir dengan baik dan dipublikasikan jauh-jauh hari. Namun, beberapa siswa mengeluh tentang kurangnya pemberitahuan mengenai pembayaran keuangan. Penambahan sistem pemberitahuan otomatis dapat meningkatkan kepatuhan terhadap tenggat waktu pembayaran dan mengurangi potensi masalah administratif di kemudian hari.

Masalah privasi data juga menjadi perhatian. Responden mencatat kesalahan dalam entri nama dan ketidakmampuan siswa untuk mengatur gambar profil mereka secara pribadi, yang menimbulkan kekhawatiran tentang keamanan data. Generasi digital mendambakan keamanan privasi dalam layanan akademik [21]. Keamanan privasi merupakan elemen penting dalam meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem layanan akademik digital.

Pada aspek kurikulum, meskipun relevan, materi yang diajarkan dianggap terlalu mendasar oleh siswa. Mereka mengharapkan penyampaian materi yang lebih mendalam dan aplikatif lebih siap menghadapi tantangan di dunia kerja. Kurangnya penjelasan menyeluruh tentang peran administrasi kampus hanya diberikan pada saat Orientasi Kehidupan Kampus (OKK), yang seringkali tidak cukup untuk membekali mahasiswa dengan pemahaman yang komprehensif tentang pelayanan kampus.

### **Responsif**

Pada dimensi Responsiveness, mahasiswa menilai ketepatan waktu dosen dalam mengunggah tugas sebagai positif, meskipun pada jenjang lanjutan (semester 7 ke atas), terdapat keluhan tentang tenggat waktu yang terlalu dekat dengan waktu pengajuan tugas. Pernyataan ini sejalan dengan literatur yang menekankan pentingnya manajemen waktu yang efektif dalam pengajaran, dimana penelitian ini menunjukkan bahwa pemenuhan berbagai aspek manajemen waktu dapat mendukung pengelolaan proses pembelajaran daring [22]. Beberapa responden juga mencatat bahwa ketidakjelasan penjadwalan dan pengumuman tugas merupakan sumber kebingungan, terutama ketika tenggat waktu tidak sesuai atau diumumkan secara tiba-tiba melalui platform yang berbeda seperti WhatsApp. Sistem informasi akademik SICYCA sebagian besar dinilai memadai dalam mengelola kehadiran dan penilaian mahasiswa. Namun, masih ada dosen yang menggunakan metode manual, seperti mencatat kehadiran dengan kertas, yang memperlambat prosesnya. Keterlambatan pengumuman nilai juga menjadi masalah, yang membuat siswa tidak dapat mengevaluasi prestasi akademik mereka secara tepat waktu.

### **Jaminan**

Pada dimensi Penjaminan, kemampuan dosen menyampaikan materi bervariasi. Beberapa mahasiswa merasa penyampaian dosen sulit dipahami, terutama karena kurangnya penjelasan yang mendalam atau penggunaan bahasa yang terlalu teknis. Fenomena ini dapat dikaitkan dengan teori pembelajaran kognitif, di mana kompleksitas bahasa tanpa penyederhanaan dapat menghambat proses pemahaman siswa [23]. Dari sisi informasi terkait peluang kerja, mahasiswa merasa dukungan dari Pusat Pelayanan Karir dan Alumni (PLKA) kurang optimal. Sebagian besar mahasiswa mendapatkan informasi tentang magang dan lowongan kerja melalui teman atau jaringan pribadi, yang menunjukkan kurangnya peran universitas dalam menyediakan akses informasi yang sistematis dan terstruktur.

### **Empati**

Dimensi Empati menekankan kepedulian dosen dalam memberikan layanan pendidikan yang responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Dosen umumnya dianggap responsif, seringkali memberikan penjelasan tambahan ketika mahasiswa kesulitan memahami materi. Namun, informasi terkait beasiswa seringkali hanya diumumkan melalui Instagram, yang membuat banyak siswa tidak menyadari peluang tersebut. Penggunaan platform yang lebih luas dan resmi dapat memperluas akses

siswa terhadap informasi penting. Sarana dan prasarana kampus dinilai mencerminkan perhatian yang baik terhadap kesejahteraan mahasiswa. Aksesibilitas bahan kursus yang mudah, termasuk rekaman kuliah dan buku referensi, juga dianggap memadai. Ketersediaan akses mudah ke sumber daya pendidikan dapat meningkatkan keterlibatan siswa dan keberhasilan akademik [24].

### **Tangibles**

Dimensi Tangibles menyoroti kondisi fasilitas fisik di Universitas Dinamika. Fasilitas untuk mengembangkan minat dan bakat mahasiswa dinilai memadai, dan lingkungan kampus yang bersih diapresiasi oleh mahasiswa. Namun, masih ada keluhan tentang kurangnya stopkontak di kelas dan perangkat lunak komputer yang tidak selalu up to date, yang mengganggu kelancaran perkuliahan. Literatur menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas fisik yang memadai berkontribusi signifikan terhadap kepuasan siswa dan produktivitas mereka dalam proses pembelajaran [25]. Selain itu, makanan di kantin kampus dinilai bersih dan terjangkau, yang mendukung kesejahteraan mahasiswa selama berada di kampus

### **KESIMPULAN**

Dari temuan yang telah disajikan, jelas bahwa ada beberapa permasalahan mendasar dalam interaksi perkuliahan di Universitas Dinamika yang perlu segera diselesaikan. Laju pengajaran yang terlalu tinggi, kurangnya interaksi antara dosen dan mahasiswa, dan tidak tersedianya bahan ajar yang konsisten merupakan masalah yang dapat berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pembelajaran. Jika permasalahan tersebut tidak ditangani, maka terdapat risiko besar terhadap kualitas pendidikan di kampus, yang pada akhirnya akan mempengaruhi kesiapan mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja. Penelitian ini juga menegaskan bahwa aspek fisik, seperti fasilitas kampus, memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman belajar.

Lebih lanjut, penelitian ini mendukung temuan sebelumnya tentang pentingnya interaksi dosen-mahasiswa dalam meningkatkan kualitas pembelajaran. Ketersediaan bahan ajar juga merupakan faktor penting, yang menemukan bahwa akses yang konsisten terhadap materi pendidikan secara signifikan meningkatkan hasil belajar. Namun, berbeda dengan penelitian lain yang menunjukkan bahwa kecepatan mengajar dapat memberikan hasil positif jika dicocokkan dengan strategi pengajaran yang tepat, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecepatan mengajar tanpa disertai interaksi yang mendalam menyebabkan kebingungan di antara siswa. Temuan ini menekankan perlunya strategi pengajaran yang lebih seimbang, dengan lebih banyak ruang diskusi dan pemahaman mendalam tentang materi, untuk mencapai hasil pembelajaran yang optimal.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] L. E. Wahyudi *dkk.*, "Mengukur kualitas pendidikan di Indonesia," *Ma'arif J. Educ. Madrasah Innov. Pejantan Aswaja.*, vol. 1, no. 1, hlm. 18–22, 2022, doi: 10.69966/mjemias.v1i1.3.
- [2] N. Triwijayanti, H. Sanoto, dan M. Paseleng, "Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Budaya Sekolah, Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Orang Tua," *Sch. J. Pendidik. dan Kebud.*, vol. 12, no. 1, hlm. 74–80, 2022, doi: 10.24246/j.js.2022.v12.i1.p74-80.
- [3] J. Douglas, A. Douglas, dan B. Barnes, "Mengukur kepuasan mahasiswa di universitas Inggris," *Qual. Assur. Mengemuka.*, vol. 14, no. 3, hlm. 251–267, 2006, doi: 10.1108/09684880610678568.
- [4] A. A. T. Fahlevi, "Implementasi Total Quality Management (TQM) di SD Laboratorium UM," *J. Praktek. Belajar. Mendidik Dev.*, vol. 3, no. 2, hlm. 231–242, 2023, doi: 10.58737/jpled.v3i2.160.
- [5] Haryadi, Misnawati, dan Yusrizal, *Mewujudkan Kemandirian Belajar Merdeka Belajar sebagai Kunci Sukses Mahasiswa Jarak Jauh*, vol. 01. 2017.
- [6] I. P. Suardipa and K. Pitriani, "Urgensi Sistem Penjaminan Mutu dan Akreditasi Dalam Pemetaan Mutu Satuan Pendidikan," *J. Penjaminan Mutu*, vol. 1, no. 2, hlm. 143–153, 2020, [Online]. Tersedia: <http://stahnmpukuturan.ac.id/jurnal/index.php/jurnalmutu/article/view/909>
- [7] N. Gaus, M. Yunus, A. Karim, dan H. Sadia, "Analisis model implementasi kebijakan di perguruan tinggi: studi kasus Indonesia," *Polis Stud.*, vol. 40, no. 1, hlm. 92–109, 2019, doi: 10.1080/01442872.2018.1539224.
- [8] A. Mustanir, *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat. Dimensi, Konsep*,

- Indikator dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media, 2019. [Online]. Tersedia: <https://www.researchgate.net/publication/335000572>
- [9] R. Teknik *dkk.*, "Analisis Kualitas Sinyal WiFi Fakultas Teknik UNNES dan Implementasinya dalam Kegiatan Perkuliahan Khususnya Akses Elena," *J. Angka*, vol. 1, no. 1, hlm. 32–47, 2024, [Online]. Tersedia: <http://jurnalilmiah.org/journal/index.php/angka>
- [10] S. Mudrikah, U. Suherman, dan Y. R. Yustiana, "Peran Bimbingan dan Konseling dan Pengembangan Karir (BKPK) di Universitas dalam Mempersiapkan Karakter Bangsa Menuju Generasi Emas 2045," *JiIP - J. Ilm. Ilmu Pendidik.*, vol. 7, no. 3, hlm. 3374–3382, 2024, doi: 10.54371/jiip.v7i3.3750.
- [11] A. W. Rizqi, *Kepuasan kualitas layanan Akademik pada Perguruan Tinggi Swasta KOPERTIS VII Wilayah Surabaya Program Studi Teknik Industri*. 2018. [Online]. Tersedia: <https://repository.its.ac.id/59390/>
- [12] SJ Park, Y. Yi, dan YR Lee, "Dimensi heterogen SERVQUAL," *Total Kualifikasi Manag. Bus. Excell.*, vol. 32, no. 1–2, hlm. 92–118, 2021, doi: 10.1080/14783363.2018.1531700.
- [13] M. Sobry dan MP . Prosmala Hadisaputra, "Penelitian kualitatif Penelitian kualitatif," *Bandung PT. Remaja Rosda Karya*, no. c, hlm. 0–3, 2020, [Online]. Tersedia: [http://www.academia.edu/download/54257684/Tabrani\\_ZA\\_2014-Dasar-dasar\\_Metodologi\\_Penelitian\\_Kualitatif.pdf](http://www.academia.edu/download/54257684/Tabrani_ZA_2014-Dasar-dasar_Metodologi_Penelitian_Kualitatif.pdf)
- [14] A. Armellini, V. Teixeira Antunes, dan R. Howe, "Perspektif Siswa tentang Pengalaman Belajar dalam Konteks Pembelajaran Campuran Aktif Pendidikan Tinggi," *Tren Teknologi*, vol. 65, no. 4, hlm. 433–443, 2021, doi: 10.1007/s11528-021-00593-w.
- [15] P. Dubey dan KK Sahu, "Manfaat yang dirasakan siswa, niat adopsi, dan kepuasan terhadap pembelajaran yang ditingkatkan teknologi: memeriksa hubungan," *J. Res. Innov. Mengajar. Belajar.*, vol. 14, no. 3, hlm. 310–328, 2021, doi: 10.1108/JRIT-01-2021-0008.
- [16] A. Cívico-Ariza, E. Colomo-Magaña, E. González-García, dan E. Sánchez-Rivas, "Menjadi sukarelawan dalam konteks universitas: Persepsi dan partisipasi mahasiswa," *Edukasi Ilmu Pengetahuan.*, vol. 10, no. 12, hlm. 1–13, 2020, doi: 10.3390/educsci10120380.
- [17] S. Hansen, "Investigasi Teknik Wawancara dalam Penelitian Kualitatif Manajemen Konstruksi," *J. Tek. Sipil*, vol. 27, no. 3, hlm. 283, 2020, doi: 10.5614/jts.2020.27.3.10.
- [18] Ardiansyah, Risnita, and M. S. Jailani, "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif," *J. IHSAN J. Pendidik. Islam*, vol. 1, no. 2, hlm. 1–9, 2023, doi: 10.61104/ihsan.v1i2.57.
- [19] R. S. Hia, D. Lase, P. Lahagu, dan S. A. Mendrofa, "Analisis penerapan manajemen talenta di Hotel Soliga Kota Gunungsitoli," *Tuhenori J. Ilm. Multidisiplin*, vol. 1, no. 1, hlm. 65–77, 2023, doi: 10.62138/tuhenori.v1i1.13.
- [20] F. A. Wijayanti, H. M. Hudzaifah, Yulizawati, dan U. F. Lisa, "Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan Akademik di Program Studi Sarjana Kebidanan," *Cetta J. Ilmu Pendidik.*, vol. 6, no. 2, hlm. 199–211, 2023, doi: 10.37329/cetta.v6i2.2219.
- [21] F. Husna, "Wajah Ekonomi 4.0: Perbankan Syariah Digital, Peningkatan Daya Saing dan Strategi Dakwah Islam," *Idarotuna*, vol. 3, no. 1, hlm. 59, 2020, doi: 10.24014/idarotuna.v3i1.11328.
- [22] A. M. Surur dan A. U. Nadhirin, "Manajemen Waktu Pembelajaran Daring Di Masa Pandemi Covid-19 Pada TK Dharma Wanita 1 Baleturi," *As-Sibyan J. Pendidik. Anak Usia Dini*, vol. 5, no. 2, hlm. 81–94, 2020, [Online]. Tersedia: <http://jurnal.uinbanten.ac.id/index.php/assibyan/article/view/2939>
- [23] S. Sutarto, "Teori Kognitif dan Implikasinya Dalam Pembelajaran," *Islam. Negara. J. Bimbing. Konseling Islam*, vol. 1, no. 2, hlm. 1, 2017, doi: 10.29240/jbk.v1i2.331.
- [24] D. Wulandari, K. Khusaini, dan E. N. Syamiya, "Literasi Digital sebagai Faktor Penentu Prestasi Akademik," *SAP (Susunan Artik. Pendidikan)*, vol. 6, no. 3, 2022, doi: 10.30998/sap.v6i3.11925.
- [25] D. Murtado, I. P. A. D. Hita, D. Chusumastuti, S. Nuridah, A. H. Ma'mun, dan M. D. Yahya, "Optimalisasi Pemanfaatan Media Pembelajaran Online Sebagai Upaya Meningkatkan Hasil Belajar Siswa di Sekolah Menengah Atas," *J. Pendidikan.*, vol. 6, no. 1, hlm. 35–47, 2023, doi: 10.31004/joe.v6i1.2911.