

Peran Sistem Informasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Pendekatan Digital di Perguruan Tinggi

Meti Wigiyantini;

Administrasi Pendidikan, Universitas Singaperbangsa Karawang
metty.wigiyantini@staff.unsika.ac.id

Nuryaningsih;

Administrasi Pendidikan, Universitas Singaperbangsa Karawang
2410632280014@student.unsika.ac.id

Ine Rahayu Purnamaningsih

Administrasi Pendidikan, Universitas Singaperbangsa Karawang
ine.rahayu@fkip.unsika.ac.id

Abstract

This study aims to describe the implementation of the Integrated Quality Management Information System (SIMMT) in higher education, analyze its contribution to improving service quality, and identify challenges faced in the process of digitizing quality assurance. Using a descriptive qualitative approach, data were obtained through questionnaires distributed to 120 respondents, consisting of students, lecturers, and education staff. The results showed that most respondents considered SIMMT to have been implemented well, especially in terms of ease of access, data integration, and system effectiveness. Nevertheless, there are still technical obstacles and limitations in involving stakeholders as a whole. The score interpretation shows that SIMMT implementation is in the “good” category with an average value on each indicator above 3.41. This research confirms the importance of strengthening technical support, increasing user training, and optimizing system features to encourage the sustainability of digital-based service quality in higher education.

Keywords : information systems; service quality; higher education.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi Sistem Informasi Manajemen Mutu Terpadu (SIMMT) di perguruan tinggi, menganalisis kontribusinya terhadap peningkatan kualitas layanan, serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam proses digitalisasi penjaminan mutu. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada 120 responden, terdiri atas mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai SIMMT telah diimplementasikan dengan baik, terutama dalam hal kemudahan akses, keterpaduan data, dan efektivitas sistem. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala teknis dan keterbatasan dalam pelibatan stakeholder secara menyeluruh. Interpretasi skor menunjukkan bahwa implementasi SIMMT berada pada kategori “baik” dengan nilai rata-rata pada setiap indikator berada di atas 3,41. Penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan dukungan teknis, peningkatan pelatihan pengguna, serta optimalisasi fitur sistem untuk mendorong keberlanjutan mutu layanan berbasis digital di lingkungan perguruan tinggi.

Kata kunci : sistem informasi; kualitas layanan; perguruan tinggi.

Pendahuluan

Mutu pendidikan tinggi menjadi fokus utama dalam pengembangan institusi perguruan tinggi di era modern¹. Kualitas layanan yang prima merupakan fondasi utama dalam menghasilkan lulusan yang kompeten dan siap menghadapi tantangan global². Oleh karena itu, diperlukan sistem manajemen mutu yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga responsif dan adaptif terhadap perubahan zaman, terutama dalam konteks digitalisasi³.

Perguruan tinggi memiliki tanggung jawab besar dalam membentuk sumber daya manusia yang unggul, profesional, dan berdaya saing tinggi⁴. Hal ini mendorong institusi pendidikan tinggi untuk mengadopsi berbagai inovasi teknologi, salah satunya melalui pengembangan sistem informasi manajemen mutu yang terintegrasi dan berbasis digital⁵. Sistem ini tidak hanya mencatat dan menyimpan data, tetapi juga memungkinkan pemantauan, evaluasi, dan pengambilan keputusan berbasis bukti secara real-time⁶.

Tuntutan terhadap mutu layanan di perguruan tinggi mencakup seluruh lini dari layanan akademik, administratif, kemahasiswaan, hingga layanan pendukung lainnya⁷. Dalam konteks ini, SIMMT berfungsi sebagai alat bantu yang menghubungkan semua unit kerja agar dapat bekerja secara kolaboratif dan terarah. Dengan adanya sistem terpadu, proses bisnis menjadi lebih efisien, transparan, dan terdokumentasi dengan baik⁸. Namun demikian, tidak sedikit perguruan tinggi yang masih menghadapi tantangan dalam implementasi sistem digital, seperti kurangnya kesiapan sumber daya manusia,

¹ Supangat et al., "Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Di Perguruan Tinggi."

² Fitriani and Kemenuh, "Peningkatan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi Melalui Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan."

³ Mayasari, Supriani, and Arifudin, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran Di SMK."

⁴ Abdillah, "Peran Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia."

⁵ Zulkhairi, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Sevima Dalam Mengoptimalkan Mutu Layanan Akademik Perguruan Tinggi."

⁶ Kuswanto, "Optimalisasi Kualitas Layanan Melalui Sistem Help Desk Siakad Ril Di Prodi Pai Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Raden Intan Lampung."

⁷ Supangat and Delastri, "Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Di Perguruan Tinggi."

⁸ Rismawati, Ibrahim, and Arifudin, "Peran Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan."

keterbatasan infrastruktur teknologi, hingga kendala budaya organisasi yang belum sepenuhnya terbuka terhadap perubahan⁹.

Permasalahan utama yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah bagaimana peran SIMMT dalam meningkatkan kualitas layanan melalui pendekatan digital di lingkungan perguruan tinggi¹⁰. Masalah ini penting untuk dikaji karena dalam praktiknya masih ditemukan ketimpangan antara kebijakan mutu dan implementasi sistem informasi yang mendukungnya¹¹. Sebagian besar institusi pendidikan tinggi di Indonesia telah memiliki sistem penjaminan mutu internal, tetapi dalam pelaksanaannya masih bersifat administratif dan terfragmentasi, serta banyak data yang bersifat manual dan belum saling terhubung antarunit¹².

Penelitian ini menggabungkan prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu dengan teknologi informasi digital secara menyeluruh¹³. Hal ini memberikan perspektif baru mengenai bagaimana transformasi digital dapat mendorong reformasi sistem mutu di perguruan tinggi secara lebih komprehensif¹⁴. Keterlibatan berbagai pemangku kepentingan seperti dosen, staf, dan mahasiswa juga menjadi kekuatan dalam penelitian ini. Perspektif dari ketiga kelompok tersebut memberikan pemahaman yang lebih luas terhadap dampak implementasi SIMMT, baik dari sisi pengguna layanan maupun pelaksana kebijakan mutu¹⁵.

Dalam tinjauan studi sebelumnya, sebagian besar penelitian masih terbatas pada sistem informasi akademik atau keuangan, seperti yang terlihat dalam penelitian tentang manajemen mutu layanan akademik berbasis teknologi informasi di perguruan tinggi

⁹ Purba and Firdaus, "Peran Dan Tantangan Sistem Informasi Manajemen Dalam Era Digital: Tinjauan Literatur The Role and Challenges of Management Information Systems in the Digital Age: A Literature Review."

¹⁰ Nurdin et al., "Peran Sistem Penjaminan Mutu Internal (Spmi) Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Di Lingkungan Perguruan Tinggi."

¹¹ Widiawati, Suryana, and Alkadri, "Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Pada Perguruan Tinggi Dalam Menghadapi Persaingan Global."

¹² Mukri et al., "Kebijakan Penjaminan Mutu Pendidikan Di Indonesia."

¹³ Supangat and Delastri, "Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Di Perguruan Tinggi."

¹⁴ Suti, Syahdi, and Didiharyono, "Tata Kelola Perguruan Tinggi Dalam Era Teknologi Informasi Dan Digitalisasi."

¹⁵ Vasilina Lie et al., "Manajemen Mutu Terpadu: Suatu Pendekatan Transformatif Gerakan Mutu Secara Mandiri Pada Perguruan Tinggi."

agama Islam¹⁶. Sebagai contoh, penelitian mengenai pengembangan Sistem Informasi Penjaminan Mutu Internal berbasis web di Universitas Muria Kudus lebih berfokus pada aspek pengelolaan dokumen dan tidak membahas keterpaduan sistem di seluruh unit institusi¹⁷. Misalnya, penelitian oleh¹⁸ lebih banyak berfokus pada optimalisasi sistem akademik berbasis digital, tanpa mengaitkannya secara langsung dengan sistem mutu internal perguruan tinggi. Begitu pula studi oleh¹⁹ yang menekankan pengembangan sistem informasi keuangan, namun belum banyak mengupas keterkaitan antara sistem informasi dan manajemen mutu secara komprehensif. Pengembangan Sistem Informasi Penjaminan Mutu (SIMANTU) oleh LLDIKTI Wilayah IV, misalnya, masih lebih bersifat administratif dan belum sepenuhnya mengintegrasikan seluruh unit kerja dalam sistem mutu terpadu²⁰. Selain itu, sebagian besar kajian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif atau studi literatur, sehingga kurang menggambarkan secara mendalam realitas implementasi SIMMT di lapangan²¹.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan SIMMT di perguruan tinggi, menganalisis pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas layanan, serta mengidentifikasi tantangan yang muncul dalam penerapan pendekatan digital untuk penjaminan mutu²². Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola perguruan tinggi dalam merancang strategi implementasi SIMMT yang efektif dan berkelanjutan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yang dirancang untuk menangkap dinamika kompleks di lapangan

¹⁶ Aini, Hanifah, and Fitroh, "Penerapan Balance Scorecard Pada Perguruan Tinggi Di Indonesia: Tinjauan Literatur Sistematis."

¹⁷ Ali, Fernandy, and Fauziyyah, "Pengembangan Sistem Informasi Penjaminan Mutu Internal Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter 4."

¹⁸ Suryadi, (2020)

¹⁹ Santi et al., "Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Di Lembaga Pendidikan: Strategi Dan Implementasi."

²⁰ Sanjaya and Handayani, "Pengembangan Sistem Informasi Penjaminan Mutu (Simantu) Lldikti Wilayah Iv."

²¹ Harahap et al., "Kajian Implementasi Spmi (Sistem Penjaminan Mutu Internal) Sekolah Dan Perguruan Tinggi Di Indonesia."

²² Supriyanto et al., "Evaluasi Penjaminan Mutu Internal Di Perguruan Tinggi."

karena untuk mencapai tujuan penelitian diperlukan pendekatan metodologis yang mampu menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, serta praktik implementasi SIMMT di lingkungan perguruan tinggi. Serta, fokus utama penelitian adalah mendeskripsikan fenomena berdasarkan pengalaman langsung partisipan dan memberikan gambaran komprehensif mengenai implementasi SIMMT dalam mendukung transformasi digital di perguruan tinggi, termasuk faktor-faktor pendukung, kendala, serta dampak terhadap kualitas layanan akademik dan administrasi.

Subjek penelitian terdiri atas dosen, staf administrasi, dan mahasiswa yang berada di perguruan tinggi yang telah menerapkan SIMMT berbasis digital. Pemilihan subjek dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih partisipan yang dianggap memiliki pengalaman dan keterlibatan langsung dalam penggunaan atau pengelolaan sistem mutu berbasis digital²³. Kriteria subjek mencakup pengalaman minimal satu tahun, serta keterlibatan aktif dalam proses monitoring, evaluasi, atau penggunaan sistem informasi mutu.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner berbasis skala penilaian yang dikembangkan untuk menggali persepsi dan pengalaman responden terkait penerapan SIMMT. Instrumen penelitian berupa kuesioner terdiri dari beberapa indikator utama, ditunjukkan dalam tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1. *Instrumen Penelitian*

No	Indikator	Pernyataan
1	Ketersediaan Sistem	Perguruan tinggi saya telah mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Mutu Terpadu (SIMMT) berbasis digital.
2	Keterpaduan Sistem	Data mutu dari berbagai unit (akademik, administrasi, keuangan) di perguruan tinggi saya terintegrasi dalam satu platform digital.
3	Kemudahan Akses	Sistem informasi mutu mudah diakses oleh dosen, staf, dan mahasiswa.
4	Ketersediaan Fitur	Fitur-fitur dalam SIMMT mendukung kebutuhan pengisian data, monitoring, dan evaluasi mutu.
5	Partisipasi Stakeholder	Saya dilibatkan dalam proses pengisian atau verifikasi data mutu di dalam sistem.
6	Efektivitas Sistem	SIMMT membantu mempercepat proses evaluasi dan pengambilan keputusan di perguruan tinggi.
7	Kepuasan Pengguna	Saya puas dengan kinerja dan layanan dari SIMMT yang

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.

		diterapkan.
8	Dampak Mutu	Penerapan SIMMT berbasis digital meningkatkan kualitas layanan akademik dan administrasi di perguruan tinggi.
9	Hambatan Implementasi	Saya sering mengalami kendala teknis saat menggunakan sistem (seperti error, lambat, atau tidak responsif).
10	Ketersediaan Dukungan	Tersedia bantuan teknis yang memadai ketika terjadi masalah dalam penggunaan SIMMT.

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis kualitatif deskriptif. Data dari kuesioner akan dianalisis dengan cara mengidentifikasi kecenderungan jawaban, mengelompokkan tema-tema utama, serta menarik makna dari pola-pola jawaban responden. Hasil analisis disajikan dalam bentuk narasi kualitatif, dilengkapi dengan tabel distribusi kecenderungan respon untuk memberikan gambaran lebih jelas tentang persepsi dan pengalaman para partisipan.

Berikut interpretasi skor yang digunakan dalam menganalisis data kuesioner disajikan dalam tabel 2.

Tabel 2. *Interpretasi Skor*

Rentang Skor	Kategori	Makna
Rata-rata	Interpretasi	
4,21 – 5,00	Sangat Baik	Implementasi SIMMT sangat optimal, pengguna sangat puas, sistem berjalan lancar dan efektif.
3,41 – 4,20	Baik	Implementasi SIMMT berjalan cukup baik, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan di beberapa aspek.
2,61 – 3,40	Cukup	Implementasi SIMMT masih terbatas, ada beberapa masalah dalam fungsi sistem atau kepuasan pengguna.
1,81 – 2,60	Kurang	Implementasi SIMMT belum efektif, banyak kendala teknis dan tingkat kepuasan pengguna rendah.
1,00 – 1,80	Sangat Kurang	Implementasi SIMMT gagal memenuhi harapan, diperlukan perbaikan menyeluruh.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini melibatkan sejumlah responden dari berbagai kelompok sivitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Berdasarkan hasil rekapitulasi data, terdapat 89 mahasiswa, 9 dosen, dan 22 tenaga kependidikan

yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Mahasiswa sebagai pengguna utama layanan akademik, dosen sebagai pelaksana kebijakan mutu pendidikan, serta staf sebagai pengelola administratif, masing-masing memberikan kontribusi data yang berharga dalam memahami sejauh mana SIMMT telah diterapkan dan dirasakan manfaatnya dalam meningkatkan kualitas layanan di perguruan tinggi.

Berikut gambaran lebih rinci mengenai tanggapan responden terhadap implementasi Sistem Informasi Manajemen Mutu Terpadu (SIMMT) di perguruan tinggi, disajikan rekapitulasi data kuesioner berdasarkan sepuluh pernyataan yang diajukan. Setiap pernyataan dinilai menggunakan skala Likert lima poin, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Tabel 3 berikut ini menyajikan distribusi jumlah responden pada masing-masing kategori untuk setiap pernyataan.

Tabel 3. Hasil Distribusi Responden

Pernyataan	Skala Penilaian				
	SS	S	N	TS	STS
P1	26	67	20	5	2
P2	34	63	12	7	4
P3	41	54	16	6	3
P4	36	57	19	4	4
P5	22	51	31	13	3
P6	36	56	22	3	3
P7	22	65	27	3	3
P8	35	65	16	3	1
P9	21	47	40	12	0
P10	15	65	28	9	3

Berdasarkan hasil analisis data kuesioner yang telah dikumpulkan dari 120 responden yang terdiri atas mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan, secara umum implementasi Sistem Informasi Manajemen Mutu Terpadu (SIMMT) di perguruan tinggi menunjukkan respons positif. Mayoritas responden menyatakan bahwa sistem SIMMT telah diimplementasikan dengan baik dan memberikan dampak nyata terhadap

peningkatan kualitas layanan. Pada indikator ketersediaan sistem, sebanyak 93 responden (77,5%) menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa perguruan tinggi mereka telah mengimplementasikan SIMMT berbasis digital. Hal ini menjadi indikator awal bahwa transformasi digital dalam pengelolaan mutu telah dilakukan secara formal.

Selanjutnya, pada indikator keterpaduan data mutu antar unit, sebanyak 97 responden (80,8%) juga menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa data dari unit akademik, administrasi, dan keuangan telah terintegrasi dalam satu platform digital. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem telah mampu menjembatani koordinasi lintas unit, yang merupakan salah satu prasyarat penting dalam sistem mutu yang efektif. Indikator lain yang juga menonjol adalah kemudahan akses, di mana 95 responden (79,2%) menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa sistem informasi mutu dapat diakses dengan mudah oleh dosen, staf, maupun mahasiswa, menandakan sistem memiliki keterjangkauan pengguna yang baik.

Pada aspek fitur sistem, mayoritas responden juga menunjukkan penilaian positif, dengan 93 orang (77,5%) menyatakan fitur SIMMT mendukung kebutuhan pengisian data, monitoring, dan evaluasi mutu. Selain itu, efektivitas sistem dalam mempercepat evaluasi dan pengambilan keputusan juga dinilai sangat baik oleh 92 responden (76,6%). Ini menunjukkan bahwa sistem tidak hanya berfungsi sebagai media dokumentasi, tetapi juga berperan dalam pengambilan keputusan manajerial yang strategis. Namun, indikator pelibatan stakeholder menunjukkan variasi penilaian; hanya 61 responden (50,8%) yang menyatakan dilibatkan secara aktif dalam proses input atau verifikasi data mutu, sedangkan 31 lainnya bersikap netral, dan 16 responden menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju. Temuan ini mengindikasikan bahwa partisipasi pengguna dalam pengelolaan mutu digital masih perlu diperkuat.

Indikator kepuasan pengguna dan dampak terhadap layanan juga memperoleh penilaian positif. Sebanyak 87 responden (72,5%) menyatakan puas terhadap layanan SIMMT, dan 100 responden (83,3%) menyatakan bahwa SIMMT berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan akademik dan administrasi. Namun, tantangan teknis masih menjadi hambatan dalam implementasi sistem. Terdapat 40 responden (33,3%) yang menyatakan netral terhadap pengalaman kendala teknis, dan 12 (10%)

yang menyatakan sering mengalami kendala seperti error atau sistem lambat. Meskipun demikian, ketersediaan dukungan teknis dinilai cukup baik oleh 80 responden (66,6%), menandakan adanya mekanisme pendukung yang meskipun belum sempurna, sudah cukup membantu dalam menanggulangi masalah pengguna.

Secara keseluruhan, jika mengacu pada pedoman interpretasi skor yang digunakan, maka implementasi SIMMT berada pada kategori “Baik”, dengan rata-rata skor sebagian besar indikator berada dalam rentang 3,41 – 4,20. Hal ini menunjukkan bahwa sistem telah berfungsi dengan cukup optimal dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan tinggi, namun masih memerlukan penguatan di aspek pelibatan pengguna dan keandalan teknis sistem. Penemuan ini mendukung urgensi pentingnya pengelolaan mutu berbasis digital yang bukan hanya fokus pada infrastruktur teknis, tetapi juga keterlibatan stakeholder dan konsistensi dalam penyediaan dukungan teknis.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap implementasi Sistem Informasi Manajemen Mutu Terpadu (SIMMT) di perguruan tinggi. Sebagian besar responden menyatakan bahwa perguruan tinggi telah menerapkan sistem ini secara digital. Hal ini menjadi indikasi bahwa kesadaran institusi terhadap pentingnya digitalisasi dalam penjaminan mutu telah meningkat. Temuan ini konsisten dengan penelitian²⁴ yang menyatakan bahwa keberhasilan manajemen mutu terpadu sangat ditentukan oleh kesiapan institusi dalam mengadopsi sistem informasi yang mendukung proses mutu secara berkelanjutan. Implementasi yang diterima secara luas oleh sivitas akademika menjadi fondasi yang kuat untuk peningkatan mutu layanan di masa mendatang.

Selain itu, keterpaduan sistem menjadi poin penting yang diperoleh dari tanggapan responden. Mereka menilai bahwa data mutu dari berbagai unit, seperti akademik, administrasi, dan keuangan, telah diintegrasikan dalam satu platform digital. Keterpaduan ini dinilai mempermudah pengelolaan informasi dan mempercepat proses pelaporan dan evaluasi mutu secara lintas unit.²⁵ dalam penelitiannya mengungkapkan

²⁴ Supangat and Delastri, “Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Di Perguruan Tinggi.”

²⁵ Putriyani et al., (2024)

bahwa sistem akademik yang terintegrasi dapat meningkatkan efisiensi layanan dan memperkuat sinergi antar bagian di perguruan tinggi

Kemudahan akses terhadap sistem juga menjadi faktor krusial dalam keberhasilan implementasi SIMMT. Mayoritas responden menyatakan bahwa sistem informasi mutu mudah diakses oleh seluruh pemangku kepentingan, termasuk dosen, staf, dan mahasiswa. Selain itu, mereka juga menilai fitur-fitur dalam SIMMT sudah mendukung kebutuhan pengisian data, monitoring, dan evaluasi mutu. Penelitian ²⁶ menunjukkan bahwa aksesibilitas dan kelengkapan fitur dalam sistem informasi akademik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, baik dari sisi pelayanan maupun kualitas data yang dihasilkan.

Namun demikian, hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya kelemahan pada aspek partisipasi pengguna. Responden menyampaikan bahwa belum semua pihak terlibat secara aktif dalam proses pengisian atau verifikasi data mutu di dalam sistem. Rendahnya pelibatan ini bisa menjadi hambatan bagi pencapaian sistem mutu yang inklusif dan transparan. ²⁷ menegaskan bahwa keberhasilan sistem mutu tidak hanya ditentukan oleh infrastruktur teknologi, tetapi juga oleh keterlibatan aktif seluruh unsur sivitas akademika dalam proses penjaminan mutu.

Terakhir, dari sisi tantangan teknis, meskipun sebagian besar responden merasa terbantu dengan adanya dukungan teknis saat menghadapi kendala, masih terdapat sekelompok pengguna yang mengalami hambatan seperti sistem lambat atau error. Ini menunjukkan perlunya perbaikan infrastruktur teknis dan penguatan layanan bantuan pengguna. Penelitian ²⁸ juga menekankan bahwa layanan teknis yang cepat dan responsif berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem digital di lingkungan pendidikan tinggi..

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi Sistem Informasi Manajemen Mutu Terpadu (SIMMT) berbasis digital di perguruan tinggi, dapat

²⁶ Sitanggang et al., (2024)

²⁷ Putriyani et al., (2024)

²⁸ Septiani et al., (2020)

disimpulkan bahwa sistem ini telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan akademik dan administrasi. Hal ini tercermin dari dominasi respon yang masuk dalam kategori “Baik” hingga pada sebagian besar indikator. SIMMT dinilai telah tersedia secara fungsional, dapat diakses dengan mudah di berbagai kepentingan, serta mampu mendukung proses pengisian data, monitoring, dan evaluasi mutu. Efektivitas sistem ini juga terlihat dalam perannya mempercepat proses evaluasi dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih terstruktur. Meski demikian, masih ditemukan sejumlah tantangan dalam pelaksanaan SIMMT, terutama pada aspek pelibatan stakeholder yang belum optimal serta kendala teknis yang masih sering terjadi, seperti error sistem atau kecepatan akses yang lambat. Berdasarkan temuan tersebut, saran yang dapat diajukan antara lain perlunya peningkatan kualitas infrastruktur teknologi dan sistem pendukung agar SIMMT dapat berjalan lebih stabil dan efisien. Perguruan tinggi juga disarankan untuk mengadakan pelatihan dan sosialisasi secara berkala kepada dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa untuk memperkuat pemahaman terhadap sistem serta menumbuhkan rasa memiliki terhadap proses penjaminan mutu. Adapun penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi sistem mutu tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan organisasi, budaya mutu, dan keterlibatan sumber daya manusia. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu memandang SIMMT bukan sekadar alat administratif, melainkan sebagai bagian integral dari manajemen strategis mutu institusi. Dengan implementasi yang konsisten dan berkelanjutan, SIMMT dapat menjadi pengungkit utama dalam mendorong transformasi mutu layanan pendidikan tinggi secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Fazli. “Peran Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia.” *EDUCAZIONE: Jurnal Multidisiplin* 3, no. 1 (2020): 13–24. <https://doi.org/10.37985/educazione.v1i1.446>.
- Aini, Latifha, Salma Riyanti Hanifah, and Fitroh. “Penerapan Balance Scorecard Pada Perguruan Tinggi Di Indonesia: Tinjauan Literatur Sistematis.” *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi* 9, no. 1 (2023): 54–68. <https://doi.org/10.28932/jutisi.v9i1.5712>.
- Ali, Irham, Handy Fernandy, and Nurul Fauziyyah. “Pengembangan Sistem Informasi Penjaminan Mutu Internal Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter 4.” *Device* 14, no. 2 (2024): 243–50. <https://doi.org/10.32699/device.v14i2.8097>.

- Fitriani, Luh Putu Widya, and Ida Ayu Aryani Kemenuh. "Peningkatan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi Melalui Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan." *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPEB)* 5, no. 1 (2021): 51–62. <http://stahnmpukuturan.ac.id/jurnal/index.php/jurnalmutu/article/view/1683>.
- Harahap, Muhammad Syahril, Syawal Gultom, Darwin, Rosnelli, and Nur Hidayah Fithriyah. "Kajian Implementasi Spmi (Sistem Penjaminan Mutu Internal) Sekolah Dan Perguruan Tinggi Di Indonesia." *Jurnal Education and Development* 11, no. 1 (2023): 447–80. <https://doi.org/10.37081/ed.v11i1.4616>.
- Kuswanto, Riyan Terna. "Optimalisasi Kualitas Layanan Melalui Sistem Help Desk Siakad Ril Di Prodi Pai Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Raden Intan Lampung." *EDUTECH: Jurnal Inovasi Pendidikan Berbantuan Teknologi* 4, no. 4 (2024): 277–82. <https://doi.org/10.51878/edutech.v4i4.3768>.
- Mayasari, Annisa, Yuli Supriani, and Opan Arifudin. "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran Di SMK." *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4, no. 5 (2021): 340–45. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i5.277>.
- Mukri, Anang, Harpen Yosmardi, Jamrizal, and Ansori. "Kebijakan Penjaminan Mutu Pendidikan Di Indonesia." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 8, no. 2 (2024): 31327–33. <http://jptam.org/index.php/jptam/article/view/18156>.
- Nurdin, Dhea Paramytha Octaviani, Asep Sopian, and Dinar Samsunizar Pratama. "Peran Sistem Penjaminan Mutu Internal (Spmi) Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Di Lingkungan Perguruan Tinggi." *Urnal Media Akademik (JMA)* 2, no. 10 (2024). <https://doi.org/10.62281/v2i10.806>.
- Purba, M. Aulia Fitra, and Rayyan Firdaus. "Peran Dan Tantangan Sistem Informasi Manajemen Dalam Era Digital: Tinjauan Literatur The Role and Challenges of Management Information Systems in the Digital Age: A Literature Review." *JICN: Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara* 1, no. 3 (2024): 3046–4560. <https://jicnusantara.com/index.php/jicn>.
- Putriyani, Indah, Bawana Bayu Sugiharto, and Fajar Ramadhan. "Analisis Literatur Tentang Peran Sistem Informasi Akademik Dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Di Institusi Perguruan Tinggi." *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah* 4, no. 1 (2024): 2283–89. <https://doi.org/10.56799/jceki.v4i1.5881>.
- Rismawati, Riris, Tatang Ibrahim, and Opan Arifudin. "Peran Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan." *Jurnal Tahsinia* 5, no. 7 (2024): 1099–1122. <https://doi.org/10.57171/jt.v5i7.618>.
- Sanjaya, Rangga, and Rissa Nurfitriana Handayani. "Pengembangan Sistem Informasi Penjaminan Mutu (Simantu) Lldikti Wilayah Iv." *Jurnal Nasional Riset Aplikasi Dan Teknik Informatika* 3, no. 01 (2021): 48–53. <https://doi.org/10.53580/naratif.v3i01.119>.
- Santi, Arina, Risna Herjayani, Ellen Rotua Basaria S, Ninik Handayani, Azainil, and Sudarman. "Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Di Lembaga Pendidikan: Strategi Dan Implementasi." *Academy of Education Journal* 15, no. 2 (2024): 1515–25. <https://doi.org/10.47200/aoej.v15i2.2514>.
- Septiani, Yuni, Edo Aribbe, and Risnal Diansyah. "Analisis Kualitas Layanan Sistem

- Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual.” *Jurnal Teknologi Dan Open Source* 3, no. 1 (2020): 131–43. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>.
- Sitanggang, Cindy Gracia, Lonisa Melfrinda Br Ginting, Marija Pasaribu, Nexsi Aulina, Pasaribu, Verianto Aritonang, and Sri Ida Royani Simanjuntak. “Pengaruh Sistem Informasi Akademik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Prodi Manajemen Universitas Hkbp Nommensen Medan.” *Jurnal Sains Manajemen* 8, no. 6 (2024): 93–103.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, 2022.
- Supangat, and Lita Delastri. “Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Di Perguruan Tinggi.” *Journal of Comprehensive Science (JCS)* 2, no. 12 (2023): 1480–91.
- Supangat, Syahrani Jaelani, Harlina Harja, and Lita Delastri. “Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Di Perguruan Tinggi.” *Journal of Comprehensive Science (JCS)* 2, no. 12 (2023): 1480–91. <https://doi.org/10.59188/jcs.v2i12.556>.
- Supriyanto, Rofik Jalal Rosyanafi, Mallewi Agustin Ningrum, and Delia Indrawati. “Evaluasi Penjaminan Mutu Internal Di Perguruan Tinggi.” *Jurnal Review Pendidikan Dasar : Jurnal Kajian Pendidikan Dan Hasil Penelitian* 10, no. 1 (2024): 42–51. <https://doi.org/10.26740/jrpd.v10n1.p42-51>.
- Suryadi, Andri. “Perancangan Sistem Informasi Manajemen Kegiatan Sivitas Akademika Universitas Terbuka.” *Sistemasi* 9, no. 1 (2020): 116. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v9i1.604>.
- Suti, Marsus, Muh Zadly Syahdi, and Didiharyono. “Tata Kelola Perguruan Tinggi Dalam Era Teknologi Informasi Dan Digitalisasi.” *JEMMA (Jurnal of Economic, Management, and Accounting)* 3, no. 2 (2020): 203–14. <https://doi.org/10.35914/jemma.v3i2.635>.
- Vadilina Lie, Katuuk.D.A, Rotty.V.N.J, and Lengkong.J.S.J. “Manajemen Mutu Terpadu: Suatu Pendekatan Transformatif Gerakan Mutu Secara Mandiri Pada Perguruan Tinggi.” *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan* 10, no. 1 (2021): 55–61. <https://doi.org/10.24036/jbmp.v10i1.112129>.
- Widiawati, Asep Suryana, and Hanif Alkadri. “Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Pada Perguruan Tinggi Dalam Menghadapi Persaingan Global.” *Jurnal Administrasi Pendidikan* 19, no. 2 (2022): 235–50. <https://doi.org/10.17509/jap.v29i2.53471>.
- Zulkhairi. “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Sevima Dalam Mengoptimalkan Mutu Layanan Akademik Perguruan Tinggi.” *Idarah (Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan)* 4, no. 1 (2020): 73–88. <https://doi.org/10.47766/idarrah.v4i1.839>.