

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan memiliki peran yang sangat strategis dalam menghasilkan generasi yang berkualitas. Diperlukan pendidikan yang bermutu untuk dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berdaya saing dan unggul, salah satunya melalui penyelenggaraan pendidikan tinggi (Irwansyah et al., 2021, hlm. 23). Sektor pendidikan menyediakan pelayanan di berbagai tingkat pembelajaran baik untuk pendidikan dasar dan menengah maupun untuk pendidikan tinggi. Dalam sistem pendidikan tinggi, mutu pelayanan dan kepuasan menjadi suatu hal yang penting karena mahasiswa memiliki pilihan untuk masuk ke perguruan tinggi maupun program studi yang diminati (Shurair & Pokharel, 2019, hlm. 494). Disadari bahwa mahasiswa cenderung fokus kepada bukti mutu pelayanan yang diberikan oleh institusi (Bhuian, 2016, hlm. 314) ketika datang ke sebuah perguruan tinggi. Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh *Higher Education Strategy Associates* (HESA) antara tahun 2018 s.d. 2022 dari 55 negara terdapat 88.071 perguruan tinggi yang beroperasi pada tahun 2018, jumlah ini meningkat sebanyak 52 % dibandingkan pada tahun 2006 atau ada penambahan sekitar 30.000 perguruan tinggi baru selama 12 tahun (UNESCO, 2022, hlm. 11).

Meningkatnya jumlah perguruan tinggi di seluruh dunia termasuk Indonesia tidak diimbangi dengan meningkatnya Angka Partisipasi Kasar (APK) Pendidikan Tinggi di Indonesia sebagai salah satu indikator pendidikan di Indonesia. APK ialah persentase perbandingan antara jumlah mahasiswa dengan jumlah penduduk usia 19-23 tahun. Semakin tinggi APK pendidikan tinggi berarti semakin banyak jumlah anak lulusan SMA sederajat yang melanjutkan studi ke jenjang perguruan tinggi. Data BPS 2023 menunjukkan bahwa APK Pendidikan Tinggi di Indonesia pada Tahun 2023 sebesar 31,45%, nilai ini menunjukkan masih terdapat 68,55% siswa lulusan SMA sederajat yang tidak melanjutkan studi ke jenjang pendidikan tinggi. APK Pendidikan Tinggi di Indonesia pada tahun 2023 ini meningkat dibandingkan

Rahmawati, 2025

MANAJEMEN MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN BERBASIS DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ALMUSLIM

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

tahun sebelumnya, dimana APK pendidikan tinggi pada tahun 2022 yaitu 31,16%, selanjutnya pada tahun 2021 mencapai 31,19%, dan tahun 2020 sebesar 30,85%. Namun APK Pendidikan tinggi di Indonesia ini masih tertinggal jauh bila dibandingkan dengan beberapa negara ASEAN lainnya seperti Malaysia sebesar 43%, Thailand 49,29%, dan Singapura mencapai 91,09% (<https://puslapdik.kemdikbud.go.id>).

Terdapat perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi APK disetiap jenjang pendidikan mulai dari pendidikan dasar hingga pendidikan tinggi. Menurut pendapat Prof. Dr. Arief Satria, SP., M.Si Rektor Institut Pertanian Bogor (IPB), terdapat delapan faktor yang mempengaruhi APK Pendidikan Tinggi di Indonesia, yaitu: 1) keterbatasan akses, dimana banyak siswa terutama yang tinggal di daerah terpencil yang kesulitan mengakses perguruan tinggi termasuk terbatasnya infrastruktur pendidikan yang memadai bagi mahasiswa; 2) biaya kuliah yang tinggi, sehingga siswa yang berasal dari keluarga dengan pendapatan rendah akan kesulitan melanjutkan kuliah ditambah lagi kurangnya jumlah program beasiswa; 3) kualitas pendidikan menengah kurang baik, membuat siswa tidak siap menghadapi tantangan di perguruan tinggi sehingga menurunkan minat siswa melanjutkan studi ke perguruan tinggi; 4) adanya anggapan terjun ke dunia kerja lebih berharga dibandingkan melanjutkan pendidikan, hal ini sangat dipengaruhi budaya dan nilai dalam lingkungan keluarga; 5) variasi program studi masih minim, sehingga minimnya relevansi kurikulum pendidikan tinggi yang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja; 6) kebijakan pemerintah yang kurang mendukung pendidikan tinggi; 7) demografi struktur penduduk, dimana adanya ketidakadilan sosial dalam hal gender maupun sosial ekonomi; 7) kurangnya peluang pekerjaan bagi lulusan, sehingga mengurangi motivasi siswa untuk kuliah (Putra, 2024).

Adapun solusi yang ditawarkan menurut Prof. Dr. Arief Satria, SP., M.Si untuk mengatasi faktor - faktor yang mempengaruhi APK pendidikan tinggi di Indonesia yaitu dengan melakukan perbaikan aksesibilitas pendidikan tinggi melalui pengembangan infrastruktur dan penawaran program pendidikan jarak jauh di perguruan tinggi; menyediakan program beasiswa dan skema pembiayaan

pendidikan yang memudahkan; melaksanakan pelatihan bagi guru jenjang SMA sederajat agar mampu menciptakan pembelajaran yang mampu mengarahkan siswa untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi; membentuk kesadaran minat melanjutkan pendidikan bagi seluruh siswa di Indonesia; menjalin kerjasama melalui program kemitraan dengan pihak swasta dan mengembangkan program pendidikan vokasi; meningkatkan mutu perguruan tinggi melalui sistem penjaminan mutu serta melakukan penyesuaian kurikulum sesuai dengan kebutuhan pasar kerja; menghadirkan universitas digital untuk memperluas akses ke pendidikan tinggi; dan menyakinkan orang tua bahwa kemiskinan dapat diatasi melalui pendidikan (Putra, 2024).

Dari beberapa solusi yang ditawarkan untuk meningkatkan APK pendidikan tinggi maka dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa penting untuk meningkatkan mutu perguruan tinggi melalui penjaminan mutunya. Jika berbicara tentang penjaminan mutu pendidikan tinggi maka mengacu kepada Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia No. 62 Tahun 2016 yang mengatur tentang sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi, dimana pada Pasal 3 disebutkan bahwa Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM Dikti) terdiri atas Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME). Selanjutnya pada Pasal 5 dan 6 disebutkan bahwa SPMI melalui siklus kegiatan yang terdiri atas penetapan standar, pelaksanaan standar, evaluasi pelaksanaan standar, pengendalian pelaksanaan standar, dan peningkatan standar pendidikan tinggi (PPEPP), sedangkan SPME dilakukan melalui akreditasi memiliki siklus kegiatan terdiri atas 3 tahap yaitu evaluasi data dan informasi, penetapan status akreditasi dan peringkat akreditasi, serta pemantauan dan evaluasi status akreditasi dan peringkat akreditasi.

Selain itu, mutu pendidikan tinggi juga diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, yang dijadikan dasar dalam pengembangan dan penyelenggaraan sistem penjaminan mutu internal. Mutu pelayanan yang baik di perguruan tinggi merupakan suatu hal yang sangat esensial dan penting, karena

Rahmawati, 2025

MANAJEMEN MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN BERBASIS DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ALMUSLIM

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

merupakan parameter dari keunggulan pendidikan (Azzam, 2018, hlm. 276). Banyak organisasi jasa telah mengakui bahwa mutu pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Program dan pelayanan pendidikan yang ditawarkan juga menjadi fokus strategi transformasi digital di universitas saat ini, yaitu strategi ‘*service first*’ (Sandkuhl & Lehmann, 2017, hlm.55). Penelitian tentang pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan tinggi telah banyak dilakukan dan banyak peneliti telah menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan sebagai hasil dari ukuran mutu pelayanan dari sebuah organisasi jasa (Bakrie et al., 2019, hlm: 379-391; Banahene et al., 2018, hlm: 96-119; Bhuian, 2016, hlm: 314-323; Dirkse van Schalkwyk et al., 2020, hlm: 77-98; DOAN, 2021, hlm: 251-258; Safi’i et al. 2022, hlm: 1-11; Shurair & Pokharel, 2019, hlm:493-510; Silva et al., 2017, hlm:415-439; Tsedzah & Obuobisa-Darko, 2015, hlm: 115-120). Mutu pelayanan yang dimaksud diantaranya pelayanan akademik seperti bimbingan karir dan bimbingan akademik, bimbingan tugas akhir, proses pembelajaran, dan pelayanan administrasi umum membantu kelancaran tugas mahasiswa (Sila, 2017, hlm.8). Pengguna pelayanan dapat memperoleh manfaat jika penyedia pelayanan dapat menyediakan lingkungan dengan berbagai fasilitas (Martin et al., 2015, hlm.2).

Sebagai pemangku kepentingan internal yang paling penting, mahasiswa mampu menjembatani hubungan antara perguruan tinggi dengan pemangku kepentingan lainnya seperti orang tua, pengguna lulusan maupun masyarakat, sehingga kepuasan pemangku kepentingan lainnya sangat bergantung kepada kepuasan mahasiswa (Azzam, 2018, hlm. 275). Jika mahasiswa merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dan fasilitas yang disediakan maka mereka tidak akan merekomendasikan perguruan tinggi tersebut kepada orang lain sehingga akan mempengaruhi sumber pendapatan perguruan tinggi tersebut dimasa mendatang (Tsedzah & Obuobisa-Darko, 2015, hlm. 120). Kepuasan mahasiswa dapat tercapai jika perguruan tinggi dapat fokus pada setiap aspek pengalaman mahasiswa selama studi di perguruan tinggi tersebut (Azzam, 2018, hlm. 276). Oleh karena itu perguruan tinggi perlu fokus kepada peningkatan pelayanan yang berkelanjutan

(Shurair & Pokharel, 2019, hlm. 495). Penelitian yang dilakukan di Inggris melaporkan bahwa mutu pengajaran dan pembelajaran menjadi faktor utama dalam kepuasan mahasiswa pascasarjana (Park & Wells dalam Jancey & Burns, 2013, hlm. 312). Kepuasan mahasiswa ditemukan berkaitan dengan fungsi dan kapasitas *Learning Management System* (LMS), selain itu juga sangat dipengaruhi oleh keterjangkauan *platform* sebagai dukungan untuk komunikasi (Rubin et al., 2013, hlm. 54).

Perguruan tinggi menghasilkan jasa pendidikan tinggi dimana mahasiswa sebagai pelanggan utamanya, meskipun tetap tidak boleh mengabaikan pemangku kepentingan utama lainnya seperti orang tua, pemerintah, industri, usaha, serta masyarakat (Siahaan & Wening, 2020, hlm. 17). Bagi perguruan tinggi selaku organisasi jasa yang bertindak sebagai produsen, sangat penting untuk memberikan pelayanan sesuai harapan pemangku kepentingan. Hal ini dilakukan untuk menciptakan kepuasan bagi seluruh pemangku kepentingan agar bersedia untuk membeli kembali pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi tersebut.

Perguruan tinggi memiliki kewajiban memberikan pengalaman terbaik bagi mahasiswa (Jancey & Burns, 2013, hlm. 313). Memuaskan mahasiswa akan mendukung citra positif dari perguruan tinggi tersebut. Persaingan yang semakin ketat antar perguruan tinggi untuk menarik minat mahasiswa baru lebih menekankan kepada pemenuhan harapan dan kebutuhan mahasiswa. Perguruan tinggi harus memiliki komitmen untuk kriteria mutu tertentu serta mengadopsi strategi berorientasi pasar sehingga membedakan dengan pesaing mereka dimana pelayanan bermutu tinggi dan berefek jangka panjang pada institusi dan mahasiswa yang mereka layani (Bakrie, 2019, hlm. 379).

Perguruan tinggi memiliki kontribusi dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang pendidikan tinggi, dimana pada bagian menimbang butir c disebutkan bahwa untuk meningkatkan daya saing bangsa dalam menghadapi globalisasi di segala bidang, diperlukan pendidikan tinggi yang mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta menghasilkan intelektual, ilmuwan, dan/atau profesional yang

berbudaya dan kreatif, toleran, demokratis, berkarakter tangguh, serta berani membela kebenaran demi kepentingan bangsa.

Pada tahun 2020 pendidikan tinggi di seluruh dunia mendapatkan kejutan tuntutan digitalisasi, apalagi tuntutan ini dipercepat dengan adanya Pandemi Covid 19. Gelombang digitalisasi terasa semakin kuat terjadi pada pendidikan di Indonesia terutama pada pendidikan tinggi di universitas. Setiap perguruan tinggi di Indonesia dituntut untuk melaksanakan pemutakhiran kurikulum menyesuaikan dengan Panduan Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi di Era Revolusi Industri 4.0 untuk mendukung MBKM yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2020. Namun digitalisasi merupakan suatu proses yang panjang, melewati banyak tahapan, dan membutuhkan sumber daya yang banyak untuk berpartisipasi serta dukungan dari badan pengelenggara, institusi, dan kebijakan yang ada (Giang *et al.*, 2021, hlm.5). Digitalisasi dan strategi digital seringkali terbatas pada digitalisasi konten perkuliahan dan akses modul pendidikan secara *online* (Sandkuhl & Lehmann, 2017, hlm.49). Strategi digitalisasi harus mencakup fokus yang lebih luas melalui manajemen strategi yang berkontribusi dalam meningkatkan pelayanan pendidikan.

Pada era Revolusi Industri 4.0 seperti saat ini, digitalisasi terjadi hampir di seluruh bidang termasuk pendidikan tinggi, yang membawa tantangan baru dan membuka peluang bagi pengembangan sebuah perguruan tinggi. Selama beberapa tahun terakhir perguruan tinggi di seluruh dunia mengalami perubahan yang berdampak cepat seiring kemajuan IPTEKS di Abad 21 dan tren sosial menuju digitalisasi. Hal ini menyebabkan Standar Pendidikan Tinggi (SN-Dikti) ikut mengalami perubahan dimana dalam kurun waktu 6 tahun (2014-2020) SN-Dikti mengalami 3 kali perubahan mulai dari Permenristekdikti No. 49 Tahun 2014 selanjutnya berubah pada Tahun 2015 menjadi Permenristekdikti No. 44, lalu berubah kembali pada Tahun 2020 menjadi Permendikbud No. 3. Hal ini sejalan dengan pendapat Hashim *et al.*, (2021, hlm. 3172) yang menyatakan perubahan yang terjadi pada pendidikan tinggi diantaranya seperti standar pendidikan tinggi, kualitas pendidikan, desentralisasi pendidikan, pembelajaran virtual dan mandiri.

Rahmawati, 2025

MANAJEMEN MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN BERBASIS DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ALMUSLIM

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Digitalisasi dalam pelayanan pendidikan memungkinkan perguruan tinggi untuk meningkatkan responsivitas, aksesibilitas, dan efisiensi layanan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan mutu lulusan. Digitalisasi bukan berarti hanya mengadopsi teknologi dalam layanan administrasi, namun juga dapat meningkatkan pelayanan, mutu pengajaran, maupun interaksi dengan mahasiswa. Hasil penelitian Forid et al (2022, hlm. 158) menemukan bahwa perguruan tinggi swasta harus fokus kepada peningkatan mutu berkelanjutan di semua aspek pelayanan pendidikan mulai dari daya tarik infrastruktur, kehandalan program, kecepatan merespon keluhan mahasiswa, dan jaminan memberikan layanan pendidikan yang aman dan terpercaya kepada mahasiswa sehingga akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Permasalahan dan tantangan yang dihadapi perguruan tinggi di Indonesia terkait manajemen mutu pelayanan berbasis digital berdasarkan studi kasus pada penelitian sebelumnya dapat dirangkum sebagai berikut: 1) Banyak Negara asing yang gencar mempromosikan pendidikan tingginya di Indonesia dengan menawarkan kelebihan terutama fasilitas yang disediakan bagi mahasiswa, sehingga dengan adanya persaingan dalam merekrut mahasiswa baru setiap PT harus memikirkan strategi peningkatan mutu pelayanan yang memberikan kepuasan kepada mahasiswa; 2) Mutu pelayanan di sebuah institusi tidak hanya berupa sarana dan prasarana yang dimiliki, namun juga perlu adanya pelayanan dari seluruh pengelola institusi; 3) Jarak kampus cabang yang relatif jauh dengan kampus induk, sehingga adanya keterbatasan penyediaan sarana dan prasarana serta pelayanan yang diberikan, hal ini menimbulkan banyaknya keluhan yang disampaikan dosen dan mahasiswa terkait penyelenggaraan pendidikan serta berdampak menurunnya kepuasan dan kepercayaan publik; (4) Basis pengelolaan perguruan tinggi perlu mengadopsi paradigma organisasi yang didorong pasar (*market – driven organization*) dalam pengelolaan strategi pemasarannya, sehingga berdampak mahasiswa dapat menyelesaikan studi tepat waktu, merasa senang kuliah di sebuah institusi, serta menciptakan loyalitas; 5) Situasi dan objek yang disurvei bersifat dinamis dan senantiasa berganti sehingga perlu untuk

meningkatkan efektivitas pelayanan akademik dan non akademik, sebagai landasan menetapkan kebijakan di masa yang akan datang untuk mewujudkan Perguruan Tinggi yang bermutu dan berdaya saing tinggi; dan 6) Sumber pendapatan terbesar PTS adalah dari SPP mahasiswa, sehingga dengan berkurangnya mutu pelayanan dapat mengakibatkan citra mutu PTS tersebut menurun yang pada akhirnya berdampak menurunnya jumlah mahasiswa baru di masa mendatang yang dapat mengganggu operasional kegiatan di PTS tersebut (Nasukah, 2014; Yuniarti, 2014; Sukoco & Fordian, 2019; Siahaan & Wening, 2020; Safi'i et al., 2022; dan Setyawanti et al., 2022).

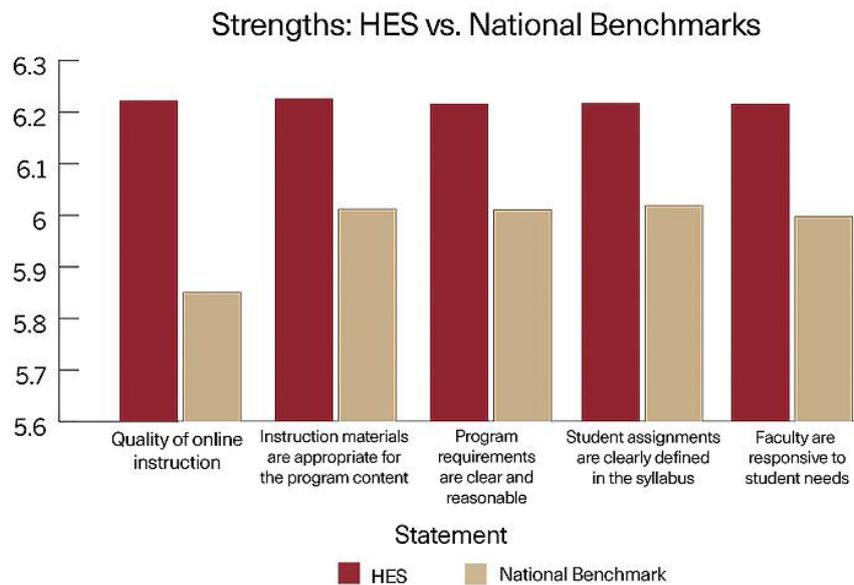
Permasalahan yang telah diuraikan di atas didukung oleh data empiris kondisi saat ini dimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perguruan tinggi masih rendah. Berdasarkan data yang di rilis oleh *Harvard Extension School* (HES) pada Bulan Juni 2022, dilaporkan bahwa berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa pada Bulan Oktober Tahun 2021 tentang pengalaman pembelajaran *online* (daring) mahasiswa memperoleh wawasan terkait kekuatan dan tantangan yang dihadapi lembaga terkait lima bidang utama, yaitu: pelayanan akademik, pelayanan pendaftaran, persepsi kelembagaan, pelayanan pengajaran, dan pelayanan mahasiswa. Tujuan dilaksanakan survey untuk mengetahui kepuasan mahasiswa HES dibandingkan dengan perguruan tinggi sejenis ataupun standar nasional. Hasil survey menunjukkan kepuasan mahasiswa yang tinggi untuk kelima bidang utama yang dinilai dan melampaui standar nasional seperti dapat ditunjukkan pada Gambar 1.1 tampak bahwa terdapat 5 kekuatan HES yang melampaui standar nasional, diantaranya: mutu pengajaran *online*; materi pengajaran; persyaratan program jelas dan masuk akal; tugas mahasiswa didefinisikan dengan jelas di dalam silabus; dan fakultas tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa. Namun masih ada beberapa aspek pelayanan yang masih harus ditingkatkan seperti kenyamanan pendaftaran perkuliahan *online*; kecukupan penawaran program studi; ketepatan waktu pelayanan toko buku; ketersediaan pelayanan bimbingan perkuliahan secara *online*; informasi kontak untuk pertanyaan terkait pelayanan program studi; ketersediaan saluran secara tepat waktu menanggapi keluhan mahasiswa;

Rahmawati, 2025

MANAJEMEN MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN BERBASIS DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ALMUSLIM

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kenyamanan waktu di kelas, dan berkesempatan menjadi bagian komunitas *Harvard Extension* di luar kelas (*Harvard Extension School, 2022*).



Gambar 1.1. Kekuatan *Harvard Exstension School* (HES) dibandingkan Standar Nasional
Sumber: *Harvard Extension School, 2022*

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), di Indonesia terdapat 8.956.184 orang mahasiswa aktif pada tahun akademik 2021/2022 yang berasal dari 3.115 perguruan tinggi dibawah Kemendikbudristek, dimana 90% diantaranya (2.990) perguruan tinggi berstatus perguruan tinggi swasta (Akbar, 2022). Namun salah satu permasalahan yang muncul adalah ketidakmampuan perguruan tinggi terutama perguruan tinggi swasta dalam melakukan adaptasi digital dalam pelayanannya. Saat ini pelayanan berbasis digital dalam pembelajaran hanya dimaknai sebagai pengajaran dengan menggunakan aplikasi komunikasi audio visual seperti penggunaan aplikasi *zoom cloud meeting*, *google meet*, dan *google classroom*. Padahal seharusnya digitalisasi dalam pelayanan pendidikan dengan mengintegrasikannya dalam seluruh sistem yang ada diperguruan tinggi.

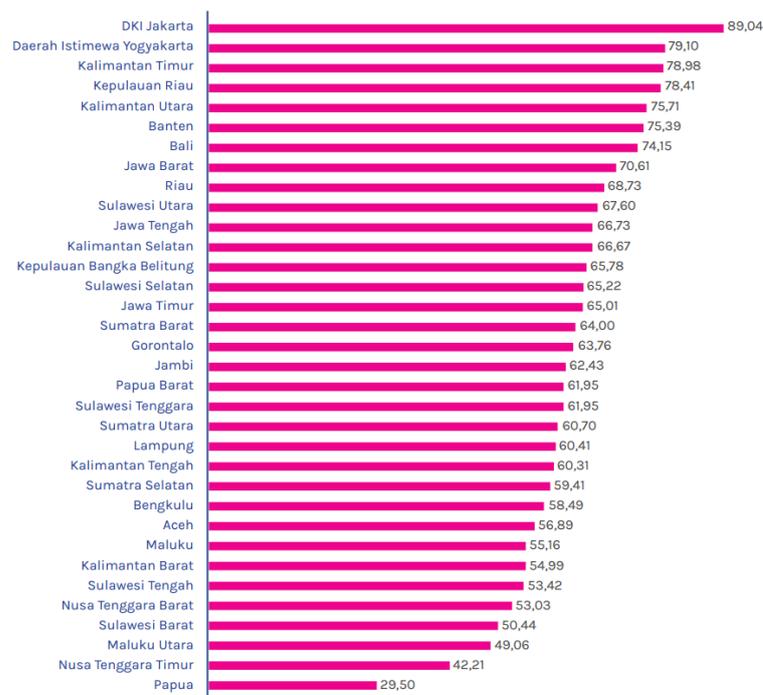
Berbagai inisiatif pendidikan telah disampaikan oleh pemerintah maupun sektor swasta guna meningkatkan keterampilan digital mahasiswa dan dosen,

Rahmawati, 2025

MANAJEMEN MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN BERBASIS DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ALMUSLIM

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

namun Indonesia masih tertinggal jauh dibandingkan negara Asia Tenggara lainnya dalam aspek literasi digital. Indonesia dengan kepulauan yang luas mengakibatkan banyak mahasiswa dan dosen yang berada di daerah terpencil dan perdesaan terkendala, dalam proses pendidikan dengan buruknya konektivitas internet dan kurangnya prasarana pendukung (UNICEF, 2022). Berdasarkan data persentase rumah tangga yang memiliki akses internet, Provinsi Aceh berada pada urutan 26 dari 34 Provinsi yang ada di Indonesia. Seperti tersaji pada Gambar 1.2



Gambar 1.2 Persentase Rumah Tangga yang Memiliki Akses Internet di Indonesia
Sumber: UNICEF, 2022

Fenomena pentingnya digitalisasi dalam pelayanan pendidikan di perguruan tinggi sebagaimana yang telah dipaparkan di atas menarik perhatian peneliti untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut dan berkontribusi dalam bidang keilmuan yang peneliti tekuni saat ini yakni bidang administrasi pendidikan dimana salah satu pilar ilmu utamanya adalah manajemen, sehingga penelitian ini mengangkat topik mutu pelayanan pendidikan tinggi berbasis digital, dan akhirnya dipilih judul

Rahmawati, 2025

MANAJEMEN MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN BERBASIS DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ALMUSLIM

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

penelitian “Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan berbasis Digital untuk Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa di Universitas Almuslim”.

Berbicara tentang mutu pelayanan pendidikan tinggi di era Revolusi Industri 4.0 khususnya pada perguruan tinggi swasta akan memunculkan perspektif baru mengenai mutu pelayanan pendidikan tinggi yang bukan selalu tentang data dan teknologi namun mampu mengubah cara/budaya kerja serta mampu mengembangkan keterampilan digital di seluruh unit kerja ditandai dengan input, proses, dan *output* pendidikan telah menggunakan teknologi digital sehingga dapat memuaskan seluruh pemangku kepentingan di dalamnya. Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan studi pendahuluan dengan melakukan observasi terhadap berbagai sarana dan prasarana pendidikan yang tersedia di Umuslim serta mengkaji beberapa dokumen seperti laporan survey kepuasan mahasiswa, dan laporan Audit Mutu Internal.

Berdasarkan data LLDIKTI XIII Per 15 Januari 2023, Jumlah Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di lingkungan LLDIKTI Wilayah XIII Aceh berdasarkan bentuk terdapat 86 PTS dengan rincian 15 Universitas, 5 Politeknik, 34 Sekolah Tinggi, dan 32 Akademi. PTS di Provinsi Aceh memiliki jumlah mahasiswa yang relatif lebih kecil bila dibandingkan Perguruan Tinggi Negeri (PTN). Terdapat 9 PTN di Aceh terdiri atas 5 Universitas, 1 Politeknik dan 3 Sekolah Tinggi Agama Islam yang saat ini tetap menjadi pemimpin baik secara kuantitas dalam hal jumlah mahasiswa maupun terkait mutu pendidikan yang identik dengan perolehan akreditasi. Selanjutnya data Akreditasi Perguruan Tinggi (APT) menunjukkan 4 PTS di Aceh memiliki peringkat APT B, 2 PTS dengan peringkat Baik Sekali, 1 PTS dengan peringkat C, 31 PTS memiliki peringkat Baik, TMSP ada 1 PTS dan 47 PTS belum terakreditasi APT.

Universitas Almuslim resmi berdiri sejak Tanggal 15 Januari 2003 dan bernaung di bawah Yayasan Almuslim Peusangan Kabupaten Bireuen, merupakan yayasan tertua di Provinsi Aceh yang bergerak di bidang pendidikan, berdiri sejak tanggal 24 Nopember 1929. Berdasarkan informasi yang di rilis *Indonesian University Ranking (UniRank)* Tahun 2023, Universitas Almuslim menduduki

Rahmawati, 2025

MANAJEMEN MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN BERBASIS DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ALMUSLIM

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

peringkat pertama rangking Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Provinsi Aceh, serta peringkat 118 PTN dan PTS se Indonesia. Selanjutnya pada Tahun 2024, Universitas Almuslim tetap mempertahankan peringkat pertama *UniRank* untuk PTS di Provinsi Aceh meskipun peringkat untuk Perguruan Tinggi dan Universitas terpopuler di Indonesia turun ke posisi 135 dari 596 institusi pendidikan tinggi Indonesia yang memenuhi kriteria. Ada tiga kriteria yang menjadi dasar penentuan universitas paling populer di Indonesia berdasarkan penilaian UniRank, yaitu: 1) di akreditasi oleh organisasi terkait pendidikan tinggi yang sesuai; 2) menawarkan setidaknya gelar sarjana atau gelar pascasarjana; dan 3) memberikan pembelajaran dalam format pendidikan tradisional, tatap muka, dan jarak jauh (<https://www.4icu.org/id/>).

Universitas Almuslim (Umuslim) merupakan salah satu Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Provinsi Aceh dengan peringkat Akreditasi Institusi B oleh BAN-PT. Berdasarkan data pelaporan PDDIKTI pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024, Universitas Almuslim memiliki 34 program studi yang terdiri atas 2 program diploma, 26 program sarjana, 2 program profesi, dan 4 program magister yang tersebar di 7 Fakultas dan 1 Program Pascasarjana. Terdapat 4.562 orang mahasiswa aktif yang tersebar di 34 program studi serta memiliki 237 Orang dosen tetap berdasarkan data yang di peroleh dari Ka. Biro Akademik Universitas Almuslim.

Kepuasan pemangku kepentingan termasuk ke dalam item penilaian Akreditasi Perguruan Tinggi maupun Akreditasi Program Studi yang dilaksanakan oleh Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi (BAN-PT) maupun oleh Lembaga Akreditasi Mandiri (LAM) sebagai lembaga yang melaksanakan Audit Mutu Eksternal. Setiap akhir semester Universitas Almuslim melaksanakan survey kepuasan terhadap proses pembelajaran kepada seluruh mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama di perguruan tinggi. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Umuslim terhadap Proses Pembelajaran pada Tahun Akademik 2021/2022 menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) untuk ke 5 dimensi mutu pelayanan yaitu Dimensi *Tangibles* (penggunaan sarana dan

prasarana pendidikan), *Reliability* (kehandalan dosen dalam perkuliahan), *Responsiveness* (sikap tanggap dosen), *Assurance* (jaminan/perlakuan kepada mahasiswa), dan *Empathy* (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) rata-rata diperoleh 3,18 artinya kinerja pelayanan berada pada kategori baik seperti dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Indeks Kepuasan Mahasiswa Universitas Almuslim terhadap Lima Dimensi Mutu Pelayanan dalam Proses pembelajaran pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022

No	Dimensi	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	<i>Reliability</i>	3,13	78,18	B	Baik
2	<i>Responsiveness</i>	3,06	76,50	B	Baik
3	<i>Assurance</i>	3,23	80,65	B	Baik
4	<i>Empathy</i>	3,10	77,46	B	Baik
5	<i>Tangible</i>	2,94	73,38	B	Baik

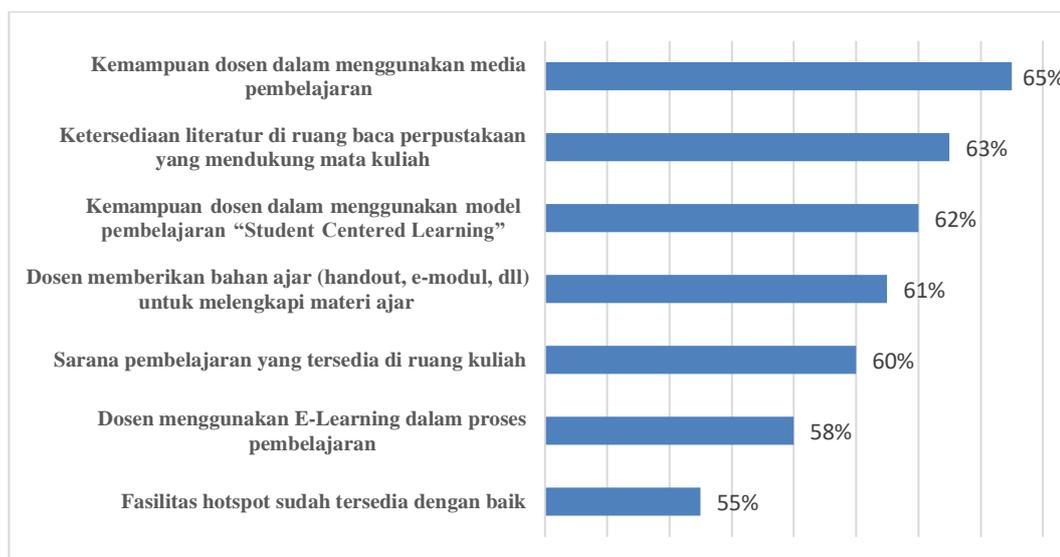
Sumber: Rahmawati et al., 2023

Berdasarkan Tabel 1.1. di atas Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) terhadap kinerja unit pelayanan berada pada kategori baik, dimana kepuasan tertinggi pada Dimensi *Assurance* dengan nilai rata-rata 3,23 dan IKM konversi 80,65 sedangkan IKM terendah pada Dimensi *Tangible* dengan nilai rata-rata 2,96 dan IKM konversi 73,38. Tingkat Capaian Responden (TCR) Dimensi *Reliability* yang dirasakan mahasiswa dengan kategori baik adalah Dosen menggunakan *e-Learning* dalam proses pembelajaran serta penyerahan hasil evaluasi disertai umpan balik oleh dosen, sedangkan Dimensi *Responsiveness* dengan TCR kategori baik adalah intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik dan atau konsultasi tugas akhir. Selanjutnya Dimensi *Tangible* dengan TCR kategori baik adalah fasilitas hotspot sudah tersedia dengan baik serta sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.

Selain itu, hasil Audit Mutu Internal (AMI) Siklus VI Tahun Akademik 2021/2022 oleh Auditor internal Universitas Almuslim menunjukkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM) terhadap proses pendidikan pada TKM1: *Reliability*; TKM2: *Responsiveness*; TKM3: *Assurance*; TKM4: *Empathy*; dan TKM5:

Tangible, rata-rata dari 30 program studi yang di audit berada pada kategori baik dengan rata-rata TKM 63%. Berdasarkan hasil tersebut item mutu pelayanan yang sangat baik perlu dipertahankan, sedangkan untuk item mutu pelayanan yang masih rendah meskipun pada kategori baik perlu ditingkatkan terutama yang berkaitan dengan fungsionalitas seperti fasilitas hotspot yang dapat digunakan mahasiswa, teknologi pembelajaran daring dengan memanfaatkan *e-learning*, serta mutu pelayanan dosen. Tentunya hasil ini menjadi suatu hal yang perlu ditindaklanjuti oleh pembuat kebijakan di Universitas Almuslim, karena jika tidak ditingkatkan maka akan dapat berdampak kepada keberlangsungan universitas dimasa mendatang.

Selanjutnya berdasarkan laporan survey kepuasan mahasiswa Umuslim terhadap proses pembelajaran Tahun Akademik 2022/2023, diperoleh tambahan informasi bahwa dari tujuh item pelayanan pembelajaran terkait digitalisasi, satu diantaranya dengan kepuasan 65% termasuk kategori baik yaitu kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran, sedangkan 6 item lainnya dengan kepuasan cukup (interval 45-63%) yaitu ketersediaan literatur di ruang baca perpustakaan yang mendukung mata kuliah, kemampuan dosen menggunakan model pembelajaran *student centered learning* (SCL), dosen memberikan bahan ajar (*handout, e-modul*) untuk melengkapi materi ajar, sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah, dosen menggunakan *e-learning* dalam proses pembelajaran, dan fasilitas *hotspot* sudah tersedia dengan baik, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 1.3



Gambar 1.3 Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Universitas Almuslim terhadap Layanan Pembelajaran pada Tahun Akademik 2022/2023

Beberapa temuan berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah diuraikan di atas didukung beberapa teori dan hasil penelitian sebelumnya memunculkan asumsi bagi peneliti bahwa kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh pelayanan pendidikan berbasis digital yang mahasiswa rasakan. Persoalan mutu pelayanan pendidikan berbasis digital adalah suatu hal yang penting untuk dianalisis dan perlu adanya penelitian lebih mendalam agar dapat mendapatkan gambaran bagaimana manajemen mutu pelayanan pendidikan berbasis digital yang menjadi harapan mahasiswa sehingga terwujudnya peningkatan kepuasan mahasiswa di suatu perguruan tinggi.

Digitalisasi pada pelayanan pendidikan di Universitas Almuslim salah satunya melalui pembelajaran *hybrid* menggunakan *e-learning* yang dapat diakses melalui laman <http://www.elearning.umuslim.ac.id>. *E-learning* Universitas Almuslim telah ada sejak Tahun 2016, tetapi baru disahkan serta dijadikan sebagai suatu sistem dalam proses pembelajaran yang wajib dipraktekkan oleh semua dosen dan mahasiswa sejak Semester Ganjil Tahun Akademik 2016/2017 sesuai SK Rektor Universitas Almuslim Nomor 776/SK/Umuslim/PG.2016 Tanggal 24 Juni 2016 tentang pedoman Penyelenggaraan proses Belajar Mengajar Berbasis *E-*

Rahmawati, 2025

MANAJEMEN MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN BERBASIS DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ALMUSLIM

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Learning di Lingkungan Universitas Almuslim. Berdasarkan Surat Edaran Rektor Universitas Almuslim No 098/Umuslim/PP.2023 tertanggal 17 Januari 2023 perihal penyelenggaraan pembelajaran menegaskan bahwa perkuliahan dapat dilaksanakan dengan metode gabungan tatap muka dan daring (*blended learning*) disesuaikan dengan Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK). Perkuliahan secara daring dilaksanakan melalui *e-learning* minimal 5 pertemuan dari total 16 pertemuan per semester, sedangkan untuk mata kuliah praktikum di laboratorium/bengkel/studio tetap wajib dilaksanakan secara luring dan diatur oleh kebijakan prodi atau fakultas masing-masing.

Namun kebijakan tersebut tidak didukung oleh ketersediaan Wi-Fi yang dapat diakses oleh seluruh mahasiswa Universitas Almuslim, dimana berdasarkan data PDDIKTI pada semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 memiliki 4.562 mahasiswa aktif. Jumlah *bandwidth* internet yang dimiliki Universitas Almuslim memiliki keterbatasan hanya 300 mbps dengan rincian untuk *Provider* 200 mbps dan untuk *backup profeder icon* 100 mbps, sehingga untuk pemakaian rata-rata per hari hanya mencukupi ≤ 100 mahasiswa. Hal ini pulalah salah satu yang menjadi ketidakpuasan mahasiswa Universitas Almuslim berdasarkan laporan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran. Untuk menjadi *world class university* menurut Kusumastono dalam Arifudin et al. (2021, hlm. 770) idealnya tersedia ICT 10 kb/ mahasiswa.

Di Indonesia, sektor perguruan tinggi swasta memiliki keterbatasan bila dibandingkan dengan perguruan tinggi negeri yang mendapatkan dukungan dari pemerintah. Tilak (2006, hlm. 117) menyatakan bahwa perguruan tinggi swasta merupakan model yang ideal untuk pendidikan tinggi, berdasarkan dua sudut pandang yakni bahwa pemerintah tidak selalu memberikan sumber dana yang dibutuhkan untuk mendanai pendidikan tinggi secara memadai dan mendorong persaingan dari perguruan tinggi swasta dengan memperbaiki sistem pendidikan tinggi. Dengan meningkatnya jumlah perguruan tinggi, maka setiap perguruan tinggi juga harus memperhatikan peningkatan harapan mahasiswa dan fokus kepada peningkatan mutu pendidikan (Borishade, 2021, hlm. 1).

Rahmawati, 2025

MANAJEMEN MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN BERBASIS DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ALMUSLIM

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Perguruan tinggi swasta tidak mendapatkan dukungan dana dari pemerintah, oleh karenanya penting untuk lembaga ini menerapkan manajemen strategis serta prinsip-prinsip mutu pelayanan agar tetap dapat bersaing dengan perguruan tinggi negeri agar tetap dapat bertahan dan kelangsungan hidup lembaga terus berlanjut dimasa mendatang. Untuk menjadi semakin kompetitif, Universitas Almuslim perlu mencari strategi baru agar tetap dapat bertahan ditengah persaingan memperebutkan mahasiswa baru sebagai pelanggan. Setiap pelanggan akan memilih perguruan tinggi sebagai tempat tujuan studi dengan memperhatikan mutu pelayanan yang ditawarkan. Oleh karenanya sangat penting bagi Universitas Almuslim dapat mengelola dan meningkatkan mutu pelayanan sebagai salah satu kekuatan pendorong keunggulan kompetitif di tengah persaingan dengan perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta yang ada di Provinsi Aceh.

Manajemen mutu merupakan salah satu bidang yang secara signifikan akan terkena dampak digitalisasi (Brunetti et al., 2020; Sony et al., 2020). Digitalisasi berkontribusi dalam memperkuat mutu data dan memungkinkan pengetahuan yang lebih baik tentang perilaku pelanggan, dengan mengubah data subjektif menjadi data objektif secara *real-time*, sehingga dapat mendukung suatu organisasi pelayanan untuk meningkatkan mutu berkelanjutan dalam pelayanan yang mereka tawarkan (Parviainen et al., 2017).

Pentingnya mutu pelayanan di sektor pendidikan tinggi telah menjadi fokus penelitian dari sejumlah peneliti, dimana berdasarkan penelitian tersebut telah berhasil mengidentifikasi dimensi-dimensi mutu pelayanan yang perlu untuk di evaluasi demi peningkatan kepuasan setiap pemangku kepentingan. Pengidentifikasian itu perlu dilakukan karena pendidikan tinggi adalah organisasi jasa pendidikan yang berbeda dengan organisasi jasa lainnya, sehingga pengidentifikasian mutu pelayanan PT terhadap pelanggannya harus dilakukan secara kontekstual agar semua pemangku kepentingan merasa terpuaskan. Sejalan dengan hasil penelitian Tsedzah & Obuobisa-Darko (2015, hlm. 120), yang menyimpulkan bahwa dengan kebutuhan perguruan tinggi untuk meningkatkan jumlah mahasiswanya, maka sangat penting bagi sebuah perguruan tinggi untuk

melakukan langkah-langkah yang tepat untuk memastikan kepuasan mahasiswa. Saat ini perguruan tinggi menghadapi persaingan untuk mendapatkan mahasiswa baik di tingkat lokal maupun internasional, sehingga untuk mempertahankan eksistensinya sangat penting untuk menarik mahasiswa yang baru dan mempertahankan mahasiswa yang ada. Hal ini dapat tercapai jika mahasiswa yang ada merasa puas, sehingga perlu untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Terdapat beberapa isu utama dalam mengevaluasi mutu pelayanan di perguruan tinggi, diantaranya adalah bagaimana mengidentifikasi indikator mutu pelayanan dan bagaimana penggunaan instrument pengukuran mutu pelayanan secara tepat (Silva *et al.*, 2017, hlm. 415). Praktisi dan akademisi sama-sama tertarik untuk mengukur mutu pelayanan secara akurat dan pada akhirnya menetapkan metode untuk meningkatkan mutu pelayanan untuk mencapai keunggulan kompetitif dan membangun loyalitas pelanggan. Tekanan yang mendorong organisasi yang sukses menuju pelayanan yang bermutu tinggi membuat pengukuran mutu pelayanan menjadi penting. Namun sifat konstruksi mutu pelayanan yang sulit untuk didefinisikan dan di ukur membuat instrument pengukuran menjadi suatu hal yang penting (Abdullah, 2006b, hlm. 72).

Penelitian tentang mutu pelayanan pendidikan telah dilakukan oleh beberapa peneliti diantaranya Ali *et al.* (2021); Bakrie *et al.* (2019); Borishade *et al.* (2021); DOAN (2022); Purwanto *et al.* (2020); Santos *et al.* (2020); Selim *et al.* (2022); dan Setyowati *et al.* (2020). Sampai saat ini belum ada penelitian sistematis tentang manajemen mutu yang fokus kepada pelayanan Pendidikan berbasis digital dan kepuasan mahasiswa khususnya di perguruan tinggi swasta. Dalam literatur ilmiah di Indonesia, kajian tentang mutu pelayanan di perguruan tinggi terbatas hanya pada kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan terhadap mutu pelayanan pendidikan secara umum. Menurut penulis penelitian di bidang manajemen mutu pelayanan berbasis digital untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa di Universitas Almuslim harus diintensifkan. Hal ini terutama disebabkan oleh kebutuhan untuk mengintegrasikan Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti) dalam

peningkatan pelayanan di PT untuk memberi kepuasan kepada seluruh pemangku kepentingan, dimana kepuasan pemangku kepentingan adalah hal yang wajib demi kelangsungan hidup perguruan tinggi dalam jangka waktu yang lama.

Bila dibandingkan dengan lembaga bisnis, standar pelayanan pendidikan tinggi masih terhitung sangat rendah terutama dari segi pelayanan dan kepuasan pelanggan. Masih rendahnya standar pelayanan ini disebabkan oleh masih rendahnya manajemen pendidikan tinggi, diantaranya mencakup dimensi substansi dan proses. Pada dimensi substansi terkait dengan personalia, keuangan, sarana dan prasarana, instrumen pembelajaran, pelayanan bantu, pelayanan perpustakaan, dan lain sebagainya. Selanjutnya pada dimensi proses, berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi belum dilaksanakan sesuai prosedur kerja yang telah ditetapkan. Selain itu kriteria keberhasilan untuk masing-masing dimensi belum ditetapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan merancang indikator mutu pelayanan pendidikan berbasis digital serta mengembangkan dan memvalidasi instrumen mutu pelayanan tersebut yang tidak hanya mengukur mutu pelayanan pendidikan secara umum tentang persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan dibandingkan harapan mereka, namun juga mutu pelayanan berbasis digital berdasarkan perbandingan persepsi dan harapan mahasiswa yang lebih fokus kepada sektor pendidikan tinggi. Hal ini juga menjelaskan bagaimana mutu pelayanan pendidikan dengan fokus utama pada digitalisasi dan kepuasan mahasiswa yang teridentifikasi berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

Penelitian sebelumnya sebagian besar hanya menghasilkan rekomendasi secara umum, sehingga tidak cukup bagi sebuah perguruan tinggi untuk memahami sifat kompleks dari suatu mutu pelayanan yang dapat merancang secara sistematis rencana perbaikan secara terus menerus untuk mencapai tujuan pelanggan dan memenuhi tujuan organisasi (Khalid et al., 2019, hlm. 426). Meskipun ekspektasi tinggi, pelayanan berbasis digital sebagian besar dilihat sebagai perubahan budaya yang harus terjadi di dalam organisasi, dan sejauh ini belum banyak literatur yang

Rahmawati, 2025

MANAJEMEN MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN BERBASIS DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ALMUSLIM

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

memberikan detail tentang cara mengintegrasikan digitalisasi ini di dalam pelayanan pendidikan. Oleh karena itu, situasi ini menginspirasi peneliti untuk mengisi kesenjangan dalam literatur yang ada untuk menghasilkan model hipotetik manajemen mutu pelayanan pendidikan berbasis digital yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi secara berkelanjutan sehingga terwujudnya pelayanan pendidikan berbasis digital yang efektif dan efisien di Universitas Almuslim.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah peneliti lakukan dan telah dijabarkan pada latar belakang penelitian, berikut ini adalah beberapa permasalahan yang telah peneliti identifikasi terkait manajemen mutu pelayanan pendidikan berbasis digital untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa di Universitas Almuslim, antara lain: (1) masih rendahnya keterlibatan pemangku kepentingan di universitas almuslim dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan pelayanan pendidikan berbasis digital di umuslim, (2) masih rendahnya kualitas infrastruktur, teknologi informasi, dan akses internet dalam menunjang perkuliahan di universitas almuslim, dan (3) masih rendahnya kepuasan mahasiswa Umuslim terhadap pelayanan pendidikan berbasis digital yang mereka terima.

Berdasarkan identifikasi masalah dan untuk mempermudah kajian penelitian maka diformulasikan rumusan masalah penelitian dalam permasalahan utama: **“Bagaimana manajemen mutu pelayanan pendidikan berbasis digital untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa di Universitas Almuslim?”**. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dijabarkan pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana manajemen mutu pelayanan pendidikan di Universitas Almuslim?
2. Bagaimana pelayanan pendidikan berbasis digital di Universitas Almuslim?
3. Bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Universitas Almuslim?

4. Bagaimana pengaruh manajemen mutu terhadap pelayanan pendidikan berbasis digital di Universitas Almuslim?
5. Bagaimana pengaruh pelayanan pendidikan berbasis digital terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Almuslim?
6. Bagaimana pelayanan pendidikan berbasis digital memediasi pengaruh manajemen mutu terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Almuslim?
7. Bagaimana rumusan model hipotetik manajemen mutu pelayanan pendidikan berbasis digital untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa di Universitas Almuslim?

1.3. Tujuan Penelitian

Melalui deskripsi analisis dan pemaknaan atas studi lapangan, secara keseluruhan penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran model hipotetik manajemen mutu pelayanan pendidikan berbasis digital yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa di Universitas Almuslim. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk:

1. Terdeskripsikannya manajemen mutu pelayanan pendidikan di Universitas Almuslim.
2. Teranalisisnya pelayanan pendidikan berbasis digital di Universitas Almuslim.
3. Tergambarkannya kepuasan mahasiswa terhadap manajemen mutu pelayanan pendidikan di Universitas Almuslim.
4. Teranalisisnya pengaruh manajemen mutu terhadap pelayanan pendidikan berbasis digital di Universitas Almuslim.
5. Teranalisisnya pengaruh pelayanan pendidikan berbasis digital terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Almuslim.
6. Teranalisisnya pelayanan pendidikan berbasis digital memediasi pengaruh manajemen mutu terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Almuslim.
7. Terumuskannya model hipotetik manajemen mutu pelayanan pendidikan berbasis digital yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa di Universitas Almuslim.

Rahmawati, 2025

MANAJEMEN MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN BERBASIS DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS ALMUSLIM

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis

- a. Peningkatan mutu pelayanan pendidikan berbasis digital di perguruan tinggi dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.
- b. Model manajemen mutu pelayanan pendidikan berbasis digital berdampak positif dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

2. Aspek Praktis

a. Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini menjadi rekomendasi bagi perguruan tinggi berupa model hipotetik manajemen mutu pelayanan pendidikan berbasis digital untuk menghasilkan kualitas pelayanan pendidikan yang efektif dan efisien guna meningkatkan kepuasan mahasiswa.

b. Pimpinan

Hasil penelitian memberikan manfaat praktis bagi pimpinan perguruan tinggi sebagai bahan masukan untuk proses pengambilan kebijakan maupun dalam pengambilan keputusan.

c. Dosen

Berdasarkan hasil penelitian dosen memperoleh manfaat praktis berupa gambaran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh dosen terutama dalam proses belajar mengajar sesuai dengan tupoksi dosen sebagai pendidik.

d. Mahasiswa

Manfaat praktis hasil penelitian bagi mahasiswa berupa adanya upaya peningkatan yang dilakukan oleh perguruan tinggi terhadap mutu pelayanan pendidikan melalui transformasi digital sehingga meningkatnya kepuasan mahasiswa.

e. Masyarakat

Hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi masyarakat dalam memilih perguruan tinggi sebagai tujuan studi anak-anak mereka dimana perguruan

tinggi tersebut menyediakan pelayanan pendidikan yang bermutu salah satunya melalui pelayanan berbasis digital sehingga tercipta kepuasan bagi masyarakat.

f. Peneliti

Hasil penelitian memberikan manfaat praktis bagi peneliti berupa bertambahnya pemahaman dan wawasan serta pengembangan pola pikir tentang manajemen mutu pelayanan pendidikan berbasis digital sesuai kaidah keilmuan.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Almuslim yang berlokasi di Kecamatan Peusangan, Kabupaten Bireuen, Provinsi Aceh.
2. Penelitian ini mencakup tiga variabel terdiri atas satu variabel bebas (*independent variable*) yaitu manajemen mutu pelayanan, satu variabel terikat (*dependent variable*) yaitu kepuasan mahasiswa, dan satu variabel intervening (*intervening variable*) yaitu pelayanan pendidikan berbasis digital.

1.6. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian nomor 4, 5, dan 6. Berikut adalah hipotesis dalam penelitian ini.

1. Manajemen mutu berpengaruh terhadap pelayanan pendidikan berbasis digital di Universitas Almuslim.
2. Pelayanan pendidikan berbasis digital berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Almuslim.
3. Pelayanan pendidikan berbasis digital memediasi pengaruh manajemen mutu terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Almuslim.