

## BAB VI

### SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

#### 6.1 Simpulan

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada BAB IV, maka simpulan dalam penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah penelitian tentang manajemen mutu pelayanan pendidikan berbasis digital untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa di Universitas Almuslim (Umuslim). Berikut adalah simpulan dalam penelitian ini:

1. Manajemen mutu pelayanan pendidikan di Umuslim telah menerapkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) meliputi 5 dimensi yaitu penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan (PPEPP). Implementasi SPMI telah diintegrasikan pada manajemen Universitas Almuslim. Dari kelima dimensi manajemen mutu berada pada kategori tinggi, dimana dimensi pelaksanaan adalah yang paling tinggi, diikuti dimensi peningkatan, evaluasi, penetapan, dan pengendalian.
2. Pelayanan pendidikan berbasis digital di Umuslim sudah terlaksana pada 12 dimensi layanan pendidikan berbasis digital mulai dari adanya komitmen manajemen puncak serta kepemimpinan transformasional dan transaksional, sistem manajemen sumber daya manusia, sistem teknis, tanggung jawab sosial, *servicescapes*, kerjasama, budaya pelayanan, sistem informasi dan analisis, *benchmarking*, peningkatan pelayanan berbasis digital yang berkelanjutan, kepuasan dosen dan tenaga kependidikan, dan fokus terhadap mahasiswa. Semua dimensi pelayanan pendidikan berbasis digital di Umuslim berada pada kategori tinggi.
3. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Umuslim menunjukkan bahwa dari lima dimensi kepuasan pelanggan yaitu dimensi *service quality* (meliputi *non academic*, *academic*, *reputation*, *access*, *issue program*, *understanding*, dan *tangibles*), *product quality*, *price*, *situational factors*, dan *personal factors* berada pada kategori sangat baik dan baik. Meskipun kepuasan

berada pada kategori sangat baik dan baik, namun pada beberapa dimensi masih ada kelemahan seperti pada dimensi *service quality non academic* mutu pelayanan dari staf sangat penting untuk tercapainya kepuasan mahasiswa. Pada dimensi *service quality academic* pentingnya hubungan antara mahasiswa dan dosen berdasarkan kepercayaan, kepedulian dan kepekaan dosen merupakan landasan terpenting bagi pembelajaran dan kepuasan mahasiswa, pendekatan dalam menyajikan informasi pembelajaran berbasis digital sering terhambat akibat tidak adanya Wi-Fi di ruang perkuliahan serta *e-learning* yang sering *error*, sehingga pembelajaran secara *asynchronous* menggunakan LMS *e-learning* tidak terlaksana dengan baik. Pada dimensi *service quality issue program* banyak mahasiswa belum mengetahui layanan repository di Perpustakaan Induk Umuslim. Pada dimensi *service quality understanding* tidak tersedianya layanan kesehatan di Umuslim. Pada dimensi *service quality tangibles* beberapa sarana pembelajaran seperti alat laboratorium, proyektor, dan jaringan internet Wi-Fi dalam kondisi kurang maksimal. Pada dimensi *situational factors* yang merupakan faktor dari lingkungan yang dapat mempengaruhi perilaku, emosi dan kognisi mahasiswa. Layanan kepada mahasiswa dapat terhambat pada kondisi tertentu seperti pada saat pelaksanaan akreditasi program studi. Dimensi *personal factors* pada kebutuhan psikologi mahasiswa yang berkaitan erat dengan keterlibatan mahasiswa baik secara aktif maupun pasif dalam belajar, selain itu koleksi bahan referensi di Perpustakaan Induk Umuslim kurang lengkap sehingga menjadi kendala pada saat mahasiswa belajar secara mandiri.

4. Manajemen mutu berpengaruh langsung dan signifikan terhadap pelayanan pendidikan berbasis digital di Umuslim dilihat dari dimensi penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan dengan nilai  $T\ 92.721 > 1.96$  dan nilai  $P\ 0.00 < 0.05$ . Jika manajemen mutu meningkat maka akan meningkatkan pelayanan pendidikan berbasis digital.
5. Pelayanan pendidikan berbasis digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Umuslim dilihat dari nilai koefisien jalur

Rahmawati, 2025

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

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

sebesar 0.720, nilai T estimasi sebesar 31.481 dan nilai  $P=0.00 < 0.05$ . Jika pelayanan pendidikan berbasis digital meningkat maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

6. Pelayanan pendidikan berbasis digital memediasi pengaruh tidak langsung variabel manajemen mutu terhadap kepuasan mahasiswa di Umuslim secara signifikan berdasarkan nilai koefisien jalur pengaruh tidak langsung sebesar 0.061, dengan nilai T estimasi sebesar  $= 26.882 > 1.96$ , dan nilai  $P= 0.00 < 0.05$ . Pelayanan pendidikan berbasis digital dapat menjadi variabel intervening antara manajemen mutu dengan pelayanan pendidikan berbasis digital.
7. Dengan adanya model hipotetik manajemen mutu pelayanan pendidikan berbasis digital RAHMA diharapkan kepuasan seluruh pemangku kepentingan di perguruan tinggi akan meningkat. Kebaharuan pada model RAHMA ini adalah pada tahapan manajemen mutu pelayanan pendidikan berbasis digital yang awalnya terdiri atas lima tahapan *planning, implementation, evaluation, controlling*, dan *improvement* menjadi enam tahapan dengan tambahan tahapan *organizing*. Selanjutnya pada dimensi pelayanan pendidikan berbasis digital selain 12 aspek pelayanan ada tambahan 4 aspek baru berdasarkan hasil penelitian yaitu *socialization, digital library resources, open evaluation forum*, dan *involvement in digitalization*.

## 6.2 Implikasi

Berdasarkan simpulan penelitian maka memunculkan implikasi antara lain:

1. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi baru pada teori manajemen mutu terhadap kepuasan mahasiswa dengan mengintegrasikan pelayanan pendidikan berbasis digital sebagai variabel moderasi yang dalam penelitian sebelumnya belum pernah dikaji.
2. Model hipotetik manajemen mutu pelayanan pendidikan berbasis digital RAHMA jika diimplementasikan secara sistematis terintegrasi dalam sistem manajemen perguruan tinggi dan dilaksanakan secara berkelanjutan sesuai tahapan dan aspek dalam model tersebut dengan melibatkan semua pemangku

kepentingan baik internal maupun eksternal maka akan berdampak kepuasan dan kepercayaan seluruh pemangku kepentingan di perguruan tinggi akan meningkat. Pada akhirnya daya saing dan *brand image* perguruan tinggi juga akan meningkat.

3. Mahasiswa adalah pelanggan utama yang harus selalu dipuaskan, dengan memberikan pelayanan pendidikan berbasis digital maka akan meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa dan membuat pelayanan menjadi lebih fleksibel dan optimal, sehingga pada akhirnya kepuasan mahasiswa akan meningkat.

### 6.3 Rekomendasi

Berdasarkan simpulan dan implikasi penelitian, berikut adalah rekomendasi yang disarankan:

#### 1. Pihak Pimpinan Perguruan Tinggi

- a. Merevisi dan menyesuaikan standar pelayanan pendidikan berbasis digital yang telah ditetapkan sesuai dengan regulasi yang berlaku;
- b. Adanya upaya serius menjalin hubungan saling menguntungkan dengan mitra kerjasama melalui perjanjian kerjasama di bidang pelayanan pendidikan berbasis digital;
- c. Menjalinkan komunikasi yang baik dengan seluruh pemangku kepentingan baik pemangku kepentingan internal maupun eksternal agar pelayanan pendidikan yang diberikan memuaskan semua pihak;
- d. Melengkapi dokumen mutu terkait implementasi manajemen mutu pelayanan pendidikan berbasis digital sehingga dapat dijadikan pedoman dan dipahami oleh semua pihak;
- e. Melakukan evaluasi secara rutin terhadap layanan pendidikan yang ada dan menindaklanjuti keluhan mahasiswa;
- f. Dalam penerapan model manajemen mutu pelayanan pendidikan berbasis digital RAHMA di Universitas Almuslim, dibutuhkan kesiapan baik sumber daya manusia (dosen dan tenaga kependidikan) maupun infrastruktur untuk

mendukung keberhasilan pelaksanaan pelayanan pendidikan berbasis digital, sehingga akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

- g. Menjadikan manajemen mutu pelayanan pendidikan berbasis digital RAHMA sebagai dasar yang membudaya melalui internalisasi dalam seluruh aktivitas layanan pendidikan berbasis digital di perguruan tinggi sehingga pelaksanaan telah sesuai dengan ketentuan yang ada dan telah disosialisasikan terlebih dahulu, didukung oleh adanya evaluasi yang terukur dan jelas serta dilakukan tindak lanjut temuan hasil evaluasi sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

## **2. Pihak Dosen**

Dosen perlu menciptakan pengalaman belajar yang berkesan dan meningkatkan kompetensi mahasiswa melalui penerapan digitalisasi dalam pembelajaran.

## **3. Pihak Tenaga Kependidikan**

Seluruh tenaga kependidikan pada semua unit kerja di PT harus bekerja maksimal dalam memberikan pelayanan prima kepada semua pelanggan sesuai dengan kebijakan yang dibuat pimpinan PT berdasarkan model manajemen mutu pelayanan pendidikan berbasis digital RAHMA sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

## **4. Lembaga Pendidikan Tinggi Lain**

Bagaimana model manajemen mutu pelayanan pendidikan berbasis digital RAHMA ini dapat diterapkan di PT lainnya, dimana hasil penelitian ini tidak hanya berlaku untuk Universitas Almuslim saja namun dapat pula diterapkan di PT lainnya yang memiliki permasalahan dengan Umuslim baik dilihat dari status PT yang masih swasta, maupun kemiripan pada aspek lainnya. Kajian-kajian yang belum terungkap dan belum tuntas dibahas dalam penelitian ini membuka peluang untuk diteliti bagi peneliti selanjutnya.