MANDALA

Jurnal Manajemen dan Administrasi Pendidikan
Volume 1, No 3, November 2026: 161-172
e-ISSN: 3163-8589
https://doi.org/10.66031/mandala.v1i3.868

Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Perguruan Tinggi

Internal Quality Assurance System (SPMI) as an Effort to Improve the Quality of Academic Services in Higher Education

Yefta*[1], Mersi Faot[2], Feronika Sitriel Yaas[3], Rika Rahayu[4], Fitrisiswanty[5]

[1, 2, 3, 4, 5] Christian Education Management, Institut Agama Kristen Negeri Palangka Raya, Indonesia

e-mail: yeftayeftaa8@gmail.com; mersifaot05@gmail.com; feronikayaas@gmail.com; rikaarahayuu579@gmail.com; fitrisiswanty@gmail.com

Received: 30-10-2026 *Accepted: 04-11-2026* *Published: 10-11-2026*

Abstrak

Peningkatan kualitas layanan akademik perguruan tinggi perlu dilakukan secara terencana dan berkelanjutan agar sesuai dengan kebutuhan mahasiswa serta pemangku kepentingan. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) merupakan upaya strategis untuk memastikan setiap proses akademik berjalan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan SPMI sebagai upaya peningkatan kualitas layanan akademik di perguruan tinggi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data studi pustaka. Data diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, artikel, dan dokumen lain yang relevan dengan topik penelitian, kemudian dianalisis dan dideskripsikan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai permasalahan yang dikaji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SPMI mendukung peningkatan kualitas layanan akademik melalui siklus penetapan standar, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan mutu secara berkelanjutan. SPMI juga mendorong perguruan tinggi melakukan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi dan kebutuhan pengguna layanan. Dengan demikian, SPMI berperan penting dalam membangun layanan akademik yang efektif, terukur, dan berorientasi pada peningkatan mutu, sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan kepercayaan pemangku kepentingan.

Kata Kunci: Sistem Penjaminan Mutu Internal; Kualitas Layanan Akademik; Perguruan Tinggi

How to Cite:

Yefta, Y., Faot, M., Yaas, F. S., Rahayu, R., & Fitrisiswanty, F. (2026). Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Perguruan Tinggi. *MANDALA: Jurnal Manajemen dan Administrasi Pendidikan*, *1(3)*, 161-172. https://doi.org/10.66031/mandala.v1i3.868

Copyright ©2026 to the Author. Published by CV. Ihsan Cahaya Pustaka
This is an open access article under the CC-BY-SA license

PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi memegang peranan strategis dalam pembangunan suatu bangsa. Namun, peningkatan mutu pendidikan tinggi di Indonesia telah menjadi perhatian sejak beberapa tahun sebelumnya. Arifudin (2019) dalam penelitiannya mengenai Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) sebagai upaya meningkatkan mutu perguruan tinggi, menyoroti tantangan kualitas pendidikan tinggi di Indonesia serta pentingnya penerapan sistem penjaminan mutu secara mandiri dan berkelanjutan. Artikel tersebut juga menggambarkan kondisi perguruan tinggi Indonesia pada periode 2019, ketika peningkatan mutu masih menjadi pekerjaan penting bagi penyelenggara pendidikan tinggi. Permasalahan tersebut menunjukkan perlunya upaya sistematis untuk memastikan

bahwa penyelenggaraan pendidikan tinggi berjalan sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan. Salah satu aspek yang perlu mendapat perhatian adalah kualitas layanan akademik karena berkaitan dengan pengalaman belajar mahasiswa, pencapaian hasil pendidikan, dan kepercayaan pemangku kepentingan. Oleh karena itu, Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) menjadi salah satu instrumen penting untuk mendorong peningkatan mutu pendidikan tinggi secara terencana dan berkelanjutan.

Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) hadir sebagai jawaban atas kebutuhan tersebut. SPMI merupakan kegiatan sistemik penjaminan mutu pendidikan tinggi yang dilaksanakan secara otonom atau mandiri oleh setiap perguruan tinggi untuk mengendalikan dan meningkatkan penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan. Siklusnya terdiri dari Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP) standar pendidikan tinggi Fadhli (2020). Melalui SPMI, perguruan tinggi memiliki kewenangan penuh untuk merancang, melaksanakan, mengevaluasi, dan mengendalikan mutu layanan akademiknya sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan masing-masing, sehingga diharapkan tercipta budaya mutu yang menekankan peningkatan kualitas berkelanjutan, sikap bersama, dan komitmen terhadap mutu dari seluruh sivitas akademika.

Layanan akademik sendiri mencakup berbagai aspek, mulai dari perencanaan kurikulum, proses pembelajaran, penilaian mahasiswa, kualitas tenaga pendidik, ketersediaan sumber belajar, sistem informasi akademik, hingga pelayanan administrasi kepada mahasiswa. Dalam konteks tersebut, SPMI menyediakan kerangka kerja yang memungkinkan perguruan tinggi menetapkan, melaksanakan, mengevaluasi, mengendalikan, dan meningkatkan standar secara berkelanjutan.

Sejumlah penelitian telah mengkaji penjaminan mutu dan layanan akademik dari perspektif yang berbeda. Peningkatan mutu perguruan tinggi melalui penjaminan mutu internal menjadi fokus kajian Syaefulloh et al. (2023a), sedangkan implementasi siklus PPEPP dalam penjaminan mutu pendidikan tinggi di Indonesia dianalisis oleh Mulyani dan Sohiron (2026). Perspektif lain ditunjukkan oleh Safitri (2025), yang mengkaji strategi implementasi SPMI berbasis budaya organisasi, serta Zahara et al. (2026), yang meneliti penerapan SPMI berbasis siklus PPEPP dalam penguatan budaya mutu pada konteks sekolah. Pada aspek layanan akademik, Septiani et al. (2020) mengkaji kualitas layanan sistem informasi akademik dan hubungannya dengan kepuasan pengguna melalui metode SERVQUAL. Kajian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan juga dilakukan oleh Sutariah (2017) serta Maulidin et al. (2024), sementara Mulyana (2026) secara khusus menghubungkan sistem penjaminan mutu dengan pelayanan administrasi akademik.

Penelitian Saif et al. (2026) membahas model kepemimpinan transformasional dalam kaitannya dengan kinerja karyawan dan mutu layanan di perguruan tinggi. Kajian tersebut menjelaskan bahwa peningkatan mutu layanan berkaitan dengan berbagai faktor organisasi, seperti motivasi, pemberdayaan, kepercayaan, dan berbagi pengetahuan. Temuan ini relevan dengan pelaksanaan

Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), karena peningkatan mutu layanan akademik membutuhkan dukungan kepemimpinan serta keterlibatan seluruh unsur perguruan tinggi.

Kencana dan Laksana (2026) mengkaji strategi, tantangan, dan peluang manajemen pendidikan pada era Society 5.0. Kajian tersebut menyoroti pentingnya integrasi teknologi digital, kepemimpinan adaptif, budaya organisasi yang inovatif, serta tata kelola berbasis data dalam pengelolaan pendidikan. Temuan tersebut relevan dengan pengembangan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di perguruan tinggi, terutama dalam memperkuat proses evaluasi dan pengendalian mutu layanan akademik melalui pemanfaatan teknologi dan informasi berbasis data. Pendekatan ini memungkinkan pelaksanaan penjaminan mutu menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan dan dinamika sivitas akademika.

Berdasarkan sumber-sumber tersebut, kajian yang ada cenderung membahas siklus PPEPP, kepuasan mahasiswa, atau kualitas sistem informasi akademik secara terpisah, dan sebagian dilakukan pada konteks sekolah. Kajian yang menghubungkan secara terpadu setiap tahap siklus PPEPP dengan dimensi kualitas layanan akademik di perguruan tinggi masih terbatas. Inilah kesenjangan penelitian (*research gap*) yang hendak diisi artikel ini.

Artikel ini bertujuan (1) menjelaskan konsep dan tujuan SPMI, (2) menguraikan penerapan siklus PPEPP, (3) menganalisis peran SPMI dan evaluasi kepuasan mahasiswa dalam meningkatkan kualitas layanan akademik, (4) mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat penerapan SPMI, dan (5) merumuskan strategi optimalisasinya. Kebaruan (*novelty*) artikel ini terletak pada sintesis yang mengaitkan setiap tahap PPEPP dengan aspek layanan akademik dan evaluasi kepuasan mahasiswa dalam satu kerangka analisis. Secara teoretis, artikel ini memperkaya kajian penjaminan mutu pendidikan tinggi, dan secara praktis memberi rujukan bagi perguruan tinggi dalam menjadikan hasil evaluasi sebagai dasar perbaikan layanan akademik.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi pustaka (*library research*). Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah memahami dan menganalisis konsep, praktik, dan temuan penelitian terdahulu mengenai SPMI dan layanan akademik secara mendalam, bukan mengukur hubungan antarvariabel secara statistik. Penelitian tidak melibatkan partisipan secara langsung, sehingga data yang dianalisis berupa teks dari sumber tertulis.

Sumber Data

Data penelitian berupa data sekunder yang diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, artikel, dan dokumen lain yang relevan dengan topik penelitian. Sumber yang dianalisis berjumlah 13 dokumen yang diterbitkan pada tahun 2017 hingga 2026, mencakup kajian tentang konsep dan siklus SPMI, budaya mutu, kualitas layanan akademik, kepuasan mahasiswa, serta strategi peningkatan layanan. Sumber dipilih berdasarkan kesesuaiannya dengan fokus penelitian, yaitu penjaminan mutu internal dan layanan akademik di pendidikan tinggi. Satu sumber berlatar sekolah Zahara et al. (2026) tetap digunakan sebagai pembanding karena membahas penerapan siklus PPEPP.

Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahap. Pertama, penulis menentukan fokus kajian, yaitu SPMI sebagai upaya peningkatan kualitas layanan akademik. Kedua, penulis menelusuri sumber data melalui *google scholar* menggunakan kata kunci seperti "sistem penjaminan mutu internal", "siklus PPEPP", "layanan akademik", dan "kepuasan mahasiswa". Ketiga, penulis menyeleksi sumber berdasarkan relevansi judul, abstrak, dan isi, serta kelengkapan identitas publikasi. Keempat, sumber terpilih dibaca secara menyeluruh dan dicatat bagian-bagian penting yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan analisis tematik melalui tiga langkah. Pertama, reduksi data, yaitu memilah informasi yang relevan dari setiap sumber. Kedua, pengelompokan data ke dalam tema, yaitu konsep dan tujuan SPMI, penerapan siklus PPEPP, SPMI dalam layanan akademik, evaluasi kepuasan mahasiswa, faktor pendukung dan penghambat, serta strategi optimalisasi. Ketiga, penarikan kesimpulan dengan membandingkan dan mensintesis temuan antarsumber, kemudian mengaitkannya dengan tujuan penelitian. Interpretasi penulis dibedakan dari temuan sumber dengan ungkapan "analisis kami" pada bagian pembahasan.

Keabsahan dan Etika

Keabsahan data dijaga dengan menggunakan sumber yang dapat ditelusuri, membandingkan temuan antarsumber, dan mengutip seluruh rujukan sesuai gaya APA edisi ke-7. Karena penelitian tidak melibatkan manusia sebagai subjek, persetujuan etik responden tidak diperlukan. Etika penelitian dipenuhi dengan mengakui seluruh gagasan sumber melalui sitasi, tidak melakukan plagiarisme, dan menyajikan data tanpa manipulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kajian pustaka disajikan secara tematik dalam enam bagian, yaitu konsep dan tujuan SPMI, penerapan siklus PPEPP, peran SPMI dalam layanan akademik, peran evaluasi kepuasan mahasiswa, faktor pendukung dan penghambat, serta strategi optimalisasi. Setiap temuan dibahas dengan mengaitkannya pada penelitian terdahulu dan analisis penulis.

Konsep dan Tujuan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)

SPMI merupakan suatu sistem yang diterapkan oleh perguruan tinggi untuk memastikan bahwa penyelenggaraan pendidikan berjalan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan. SPMI dilaksanakan secara sistematis, terencana, dan berkelanjutan melalui kegiatan penetapan standar, pelaksanaan standar, evaluasi, pengendalian, serta peningkatan mutu. Dengan adanya SPMI, perguruan tinggi tidak hanya berusaha memenuhi standar yang telah ditentukan, tetapi juga melakukan perbaikan terus-menerus sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan institusi Syaefulloh et al. (2023).

Penerapan SPMI menjadi penting karena kualitas perguruan tinggi tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir pendidikan, tetapi juga oleh bagaimana seluruh proses pendidikan dan pelayanan akademik dikelola. Siklus PPEPP menjadi mekanisme penting dalam penjaminan mutu karena memungkinkan perguruan tinggi menetapkan standar, melaksanakan standar, mengevaluasi hasil pelaksanaan, melakukan pengendalian, dan meningkatkan standar secara berkelanjutan Mulyani & Sohiron (2026). Dengan demikian, SPMI dapat dipahami sebagai proses yang tidak berhenti pada penetapan aturan, tetapi harus menghasilkan perbaikan nyata dalam penyelenggaraan pendidikan.

Berdasarkan hasil analisis, keberadaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) memberikan manfaat apabila perguruan tinggi mengintegrasikannya ke dalam pengelolaan institusi, bukan sekadar memenuhinya sebagai kewajiban administratif. SPMI harus berfungsi sebagai instrumen untuk mengidentifikasi kesenjangan antara standar mutu yang telah ditetapkan dan kondisi nyata penyelenggaraan pendidikan. Identifikasi kesenjangan tersebut menjadi dasar dalam menentukan aspek yang memerlukan perbaikan serta merumuskan langkah tindak lanjut yang sesuai dengan kebutuhan institusi. Fungsi ini menegaskan bahwa SPMI tidak berhenti pada pemenuhan dokumen dan prosedur, tetapi harus menghasilkan informasi evaluatif yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan manajerial.

Penerapan SPMI juga berkaitan erat dengan pembentukan budaya mutu di lingkungan perguruan tinggi. Ketika SPMI hanya dipahami sebagai kegiatan administratif, pelaksanaannya berisiko kehilangan substansi dan tidak mendorong perubahan nyata dalam praktik penyelenggaraan pendidikan (Safitri, 2025). Keberhasilannya membutuhkan kesamaan pemahaman dan komitmen seluruh unsur perguruan tinggi untuk menjalankan, mengevaluasi, dan memperbaiki standar mutu

secara berkelanjutan. SPMI menjadi instrumen strategis dalam menjaga dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan apabila hasil evaluasi benar-benar dimanfaatkan sebagai dasar pengambilan keputusan dan perbaikan layanan akademik.

Penerapan Siklus PPEPP dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal

Pelaksanaan SPMI dilakukan melalui siklus PPEPP yang terdiri atas Penetapan Standar, Pelaksanaan Standar, Evaluasi Pelaksanaan Standar, Pengendalian Pelaksanaan Standar, dan Peningkatan Standar. Siklus tersebut menjadi dasar agar proses penjaminan mutu tidak dilakukan sekali saja, tetapi berlangsung terus-menerus.

Tahap pertama adalah penetapan standar. Pada tahap ini perguruan tinggi menentukan standar yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelayanan akademik. Standar tersebut perlu disesuaikan dengan visi, misi, tujuan, serta kebutuhan perguruan tinggi dan para pemangku kepentingan. Penetapan standar menjadi penting karena tanpa ukuran yang jelas, perguruan tinggi akan kesulitan menentukan apakah pelaksanaan kegiatan akademiknya sudah memenuhi mutu yang diharapkan.

Tahap kedua adalah pelaksanaan standar. Standar yang telah ditetapkan harus diterapkan dalam kegiatan nyata oleh seluruh unit yang berkaitan. Pelaksanaan standar tidak hanya menjadi tanggung jawab lembaga penjaminan mutu, tetapi melibatkan pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, dan unit-unit akademik lainnya. Pelaksanaan standar dipengaruhi oleh kepemimpinan, budaya organisasi, serta koordinasi antarunit Mulyani & Sohiron (2026).

Tahap ketiga adalah evaluasi pelaksanaan standar. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui kesesuaian antara pelaksanaan kegiatan dengan standar yang telah ditetapkan, melalui pemantauan, audit mutu internal, survei, maupun pengumpulan data yang berkaitan dengan pencapaian standar. Tahap ini penting karena perguruan tinggi perlu mengetahui apakah standar benar-benar telah dilaksanakan atau masih terdapat kekurangan.

Tahap keempat adalah pengendalian pelaksanaan standar. Apabila ditemukan ketidaksesuaian atau kekurangan dalam proses evaluasi, perguruan tinggi perlu menentukan tindakan agar pelaksanaan kembali sesuai dengan standar. Pengendalian dengan demikian bukan sekadar menemukan kesalahan, tetapi menjadi dasar untuk melakukan tindakan perbaikan.

Tahap kelima adalah peningkatan standar. Setelah evaluasi dan pengendalian, perguruan tinggi dapat meningkatkan standar apabila standar sebelumnya telah tercapai atau sudah tidak sesuai dengan kebutuhan. Penerapan PPEPP dapat memperkuat kesadaran mutu, partisipasi, dan perbaikan berkelanjutan Zahara et al. (2026).

Pada layanan akademik, kelima tahap PPEPP diterapkan secara sistematis dan berkesinambungan. Tahap penetapan dilakukan dengan merumuskan standar pelayanan yang

mencakup waktu penyelesaian, ketepatan informasi, kecepatan respons, dan kompetensi tenaga kependidikan. Standar tersebut kemudian dilaksanakan oleh pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, dan unit akademik dalam memberikan layanan kepada mahasiswa. Pada tahap evaluasi, kesesuaian pelaksanaan layanan dengan standar diukur melalui pemantauan, audit mutu internal, survei kepuasan, dan pengumpulan data capaian standar. Hasil evaluasi menjadi dasar pengendalian terhadap ketidaksesuaian, seperti keterlambatan pelayanan, melalui peninjauan prosedur dan waktu penyelesaian layanan. Tahap peningkatan dilakukan dengan memanfaatkan hasil evaluasi dan pengendalian untuk menetapkan standar layanan yang lebih baik pada periode berikutnya (Mulyani & Sohiron, 2026; Zahara et al., 2026).

Berdasarkan keseluruhan tahapan tersebut, analisis kami menunjukkan bahwa kekuatan utama PPEPP terletak pada keterhubungan antartahap. Penetapan standar tanpa evaluasi tidak akan menunjukkan keberhasilan pelaksanaan, sedangkan evaluasi tanpa pengendalian dan peningkatan tidak akan menghasilkan perubahan yang berarti. Oleh karena itu, PPEPP harus dipahami sebagai satu siklus yang saling berkaitan. Penerapan PPEPP yang konsisten membantu perguruan tinggi mengubah hasil evaluasi menjadi tindakan perbaikan, sehingga SPMI tidak hanya berfungsi sebagai sistem pengawasan, tetapi juga sebagai sistem untuk membangun perbaikan mutu secara berkelanjutan.

SPMI dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik

Layanan akademik merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi karena menjadi ruang interaksi langsung antara mahasiswa dan institusi. Cakupannya meliputi administrasi akademik, pengelolaan data mahasiswa, penyediaan informasi akademik, pengaturan jadwal perkuliahan, pengelolaan nilai, sistem informasi akademik, serta berbagai pelayanan yang mendukung proses pembelajaran. Kualitas layanan pada aspek-aspek tersebut turut menentukan pengalaman mahasiswa dalam mengakses hak dan memenuhi kebutuhan akademiknya. Oleh sebab itu, layanan akademik perlu ditempatkan sebagai bagian substantif dari mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi, bukan sekadar fungsi administratif institusi (Mulyana, 2026).

Penjaminan mutu berperan memastikan pelayanan administrasi akademik berlangsung berdasarkan standar yang jelas, terukur, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Standar diperlukan agar proses pelayanan berjalan efektif dan konsisten sekaligus menjadi tolok ukur untuk menilai kinerja unit penyedia layanan. Kualitas sistem informasi akademik juga berkaitan dengan kepuasan pengguna. Keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati merupakan dimensi penting yang menentukan pengalaman mahasiswa ketika mengakses layanan akademik (Septiani et al., 2020). Keberadaan sistem dan prosedur belum cukup apabila tidak disertai pelaksanaan pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Kualitas layanan akademik tidak semata-mata ditentukan oleh ketersediaan fasilitas atau sistem informasi, tetapi juga oleh kualitas pelaksanaannya dalam penggunaan nyata. Layanan dapat dinilai berkualitas apabila sistem mudah diakses dan digunakan, informasi yang disampaikan akurat, pelayanan berlangsung tepat waktu, petugas tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa, serta pengguna memperoleh perlakuan yang baik. Aspek-aspek tersebut menunjukkan bahwa penilaian mutu harus mencakup dimensi teknis sekaligus pengalaman mahasiswa sebagai penerima layanan. Penilaian yang hanya berfokus pada kelengkapan fasilitas berisiko mengabaikan persoalan mendasar dalam proses pelayanan.

Dalam kerangka SPMI, aspek-aspek tersebut perlu diterjemahkan ke dalam standar waktu pelayanan, ketepatan informasi, kecepatan respons, pengelolaan sistem informasi, dan kompetensi tenaga kependidikan. Pencapaian setiap standar harus dievaluasi secara berkala dengan mempertimbangkan data pelaksanaan dan pengalaman mahasiswa. Penetapan standar tanpa evaluasi terhadap kondisi pelayanan yang sebenarnya belum memberikan gambaran utuh mengenai kualitas layanan akademik. Hasil evaluasi SPMI perlu digunakan sebagai dasar perbaikan proses, sistem, dan sumber daya agar peningkatan kualitas layanan benar-benar menjawab kebutuhan mahasiswa serta mengatasi permasalahan nyata dalam penyelenggaraannya.

Peran Evaluasi dan Kepuasan Mahasiswa dalam Peningkatan Mutu Layanan Akademik

Mahasiswa merupakan pengguna utama layanan perguruan tinggi, sehingga kepuasan mereka dapat menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan akademik. Kepuasan terbentuk dari kesesuaian antara harapan mahasiswa dan pelayanan yang diterima selama menjalankan aktivitas akademik. Evaluasi kepuasan tidak hanya menggambarkan penilaian mahasiswa terhadap layanan, tetapi juga membantu mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu dipertahankan dan aspek yang memerlukan perbaikan (Sutariah, 2017). Posisi mahasiswa sebagai pengguna layanan menjadikan pengalaman mereka sebagai sumber informasi penting dalam menilai mutu pelayanan secara lebih objektif.

Pengukuran kepuasan mahasiswa dapat mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta kondisi fasilitas. Meskipun sebagian besar mahasiswa berada dalam kategori puas dan sangat puas terhadap layanan akademik, masih terdapat aspek yang memerlukan perhatian, terutama kualitas pelayanan, keterbatasan waktu pelayanan, serta fasilitas dan sarana prasarana (Maulidin et al., 2024). Ketepatan waktu, kesesuaian kualitas layanan dengan harapan, daya tanggap petugas, dan kedisiplinan juga perlu diperhatikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan hasil dari berbagai pengalaman pelayanan, bukan ditentukan oleh satu aspek secara terpisah.

Survei kepuasan mahasiswa tidak seharusnya berhenti pada pengumpulan skor atau persentase kepuasan. Data tersebut perlu dianalisis untuk mengidentifikasi sumber ketidakpuasan dan menetapkan prioritas perbaikan. Apabila keterlambatan pelayanan menjadi keluhan dominan,

misalnya, perguruan tinggi perlu menelusuri penyebabnya melalui evaluasi prosedur, alur kerja, dan waktu penyelesaian layanan. Sekadar mencatat penurunan tingkat kepuasan tanpa menindaklanjuti faktor penyebabnya tidak akan menghasilkan perbaikan mutu yang substantif.

Dalam pelaksanaan SPMI, evaluasi kepuasan mahasiswa perlu diintegrasikan ke dalam tahap evaluasi dan pengendalian. Hasil survei, keluhan, dan masukan mahasiswa menjadi bukti untuk menentukan tindakan korektif sekaligus menilai kesesuaian pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan. Suara mahasiswa tidak hanya berfungsi sebagai penilaian terhadap kinerja layanan, tetapi juga sebagai sumber informasi dalam perumusan perbaikan. Evaluasi secara berkelanjutan diperlukan untuk memastikan bahwa tindakan perbaikan benar-benar mengatasi permasalahan dan menghasilkan perubahan nyata dalam kualitas layanan akademik.

Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan SPMI

Penerapan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dipengaruhi oleh faktor organisasi, kepemimpinan, ketersediaan sumber daya, dan budaya kerja yang dapat mendukung maupun menghambat pelaksanaannya. Komitmen pimpinan menjadi faktor penting karena menentukan arah kebijakan, penyediaan dukungan, serta konsistensi pelaksanaan penjaminan mutu pada setiap unit perguruan tinggi. Kepemimpinan berperan memastikan bahwa kebijakan dan standar mutu tidak berhenti sebagai dokumen formal, tetapi diterjemahkan ke dalam praktik pengelolaan dan pelayanan akademik. Tanpa keterlibatan pimpinan, pelaksanaan SPMI berisiko kehilangan arah dan tidak memperoleh dukungan organisasi yang memadai.

Faktor pendukung dan penghambat tersebut juga berkaitan dengan kapasitas organisasi. Penelitian Zahara et al. (2026) menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala sekolah dan pendampingan teknis mendukung penerapan PPEPP, sedangkan keterbatasan pembiayaan dan tingginya beban kerja menjadi kendala pelaksanaan. Meskipun penelitian tersebut dilakukan dalam konteks sekolah, temuannya memperlihatkan pentingnya dukungan kepemimpinan dan kecukupan sumber daya dalam menjalankan sistem penjaminan mutu. Pada aspek budaya organisasi, resistensi terhadap perubahan, ketidakmerataan pemahaman, dan beban pekerjaan dapat menghambat implementasi SPMI (Safitri, 2025). Kondisi ini menegaskan bahwa keberhasilan sistem mutu tidak hanya ditentukan oleh ketepatan prosedur, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dan keterlibatan sumber daya manusia yang menjalankannya.

Berdasarkan analisis tersebut, SPMI perlu dipahami sebagai persoalan sistem sekaligus persoalan manusia dan budaya organisasi. Sistem yang dirancang secara baik tidak akan berjalan optimal apabila sivitas akademika tidak memahami tujuan, fungsi, dan manfaatnya. Sebaliknya, komitmen dan budaya mutu yang kuat dapat membantu perguruan tinggi mengatasi keterbatasan melalui koordinasi, kerja sama, dan penentuan prioritas. Oleh sebab itu, perguruan tinggi perlu

memperkuat pemahaman sivitas akademika melalui sosialisasi dan pendampingan yang berkelanjutan. SPMI tidak seharusnya dipersepsikan sebagai pekerjaan administratif tambahan atau sekadar pemenuhan kebutuhan akreditasi, melainkan sebagai bagian dari tanggung jawab sehari-hari untuk memperbaiki penyelenggaraan pendidikan dan kualitas layanan akademik. Keberhasilannya bergantung pada kepemimpinan yang konsisten, keterlibatan seluruh unsur perguruan tinggi, dukungan sumber daya, dan budaya mutu yang berkembang secara berkelanjutan.

Strategi Optimalisasi SPMI untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik

Optimalisasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) harus berorientasi pada perbaikan nyata kualitas layanan akademik, bukan sekadar pemenuhan kewajiban administratif. Hal ini menuntut konsistensi pelaksanaan siklus PPEPP, mulai dari penetapan standar, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, hingga peningkatan. Setiap tahapan harus terintegrasi agar hasil evaluasi menjadi dasar tindakan korektif dan pengembangan standar berikutnya. Strategi peningkatan layanan mencakup penetapan standar waktu pelayanan, pembagian tugas yang jelas, penyediaan saluran pengaduan, peningkatan kompetensi dan empati petugas, komunikasi digital, evaluasi berbasis data, serta perbaikan fasilitas secara berkelanjutan (Haryanto et al., 2022).

Pemanfaatan data menjadi landasan penting dalam menentukan prioritas perbaikan. Data kepuasan mahasiswa, keluhan pengguna, hasil audit mutu internal, capaian standar, dan kinerja unit layanan perlu dianalisis untuk mengidentifikasi kesenjangan serta penyebab ketidaksesuaian. Analisis tersebut membantu perguruan tinggi membedakan persoalan insidental dari masalah sistemik yang membutuhkan perubahan prosedur atau kebijakan. Tanpa dukungan data yang memadai, evaluasi berisiko hanya menghasilkan laporan administratif tanpa memberikan penjelasan mengenai akar permasalahan dan efektivitas tindakan perbaikan.

Peningkatan kompetensi tenaga kependidikan dan dosen juga diperlukan untuk memastikan pelayanan berlangsung cepat, tepat, ramah, dan bertanggung jawab. Dukungan sistem informasi akademik dapat memperluas akses mahasiswa, mempercepat proses pelayanan, mengurangi pekerjaan administratif berulang, serta mempermudah pengumpulan data evaluasi. Namun, teknologi bukan solusi otomatis karena manfaatnya bergantung pada kemudahan penggunaan, ketepatan informasi, dan responsivitas layanan. Pengembangan teknologi perlu disertai evaluasi terhadap pengalaman mahasiswa agar penerapannya benar-benar menjawab kebutuhan pengguna.

Optimalisasi SPMI pada akhirnya ditentukan oleh kemampuan perguruan tinggi menerjemahkan hasil evaluasi menjadi tindakan perbaikan yang terukur dan berkelanjutan. Kajian ini memiliki keterbatasan karena berbasis studi pustaka sehingga temuannya masih bersifat konseptual. Selain itu, penggunaan sebagian sumber dari konteks sekolah (Zahara et al., 2026) memerlukan pengujian lebih lanjut dalam lingkungan pendidikan tinggi. Penelitian selanjutnya dapat

menggunakan studi kasus, survei, atau wawancara empiris untuk menguji hubungan antara implementasi SPMI dan kualitas layanan akademik.

KESIMPULAN

SPMI berperan strategis dalam menjaga dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan tinggi, khususnya layanan akademik, melalui pemenuhan standar dan perbaikan mutu berkelanjutan berdasarkan siklus PPEPP. Kelima tahap PPEPP saling berkaitan dan harus dilaksanakan secara konsisten agar hasil evaluasi menghasilkan tindakan perbaikan yang nyata. Dalam layanan akademik, SPMI menjadi dasar penetapan dan pengendalian standar ketepatan waktu, keakuratan informasi, daya tanggap petugas, kemudahan akses, dan ketersediaan fasilitas. Survei kepuasan, keluhan, serta masukan mahasiswa perlu dianalisis sebagai dasar penentuan prioritas perbaikan. Efektivitas penerapannya bergantung pada komitmen pimpinan, keterlibatan sivitas akademika, kecukupan sumber daya, pemahaman terhadap sistem mutu, dan budaya organisasi yang mendukung peningkatan kualitas.

Perguruan tinggi perlu memperkuat konsistensi pelaksanaan PPEPP, meningkatkan kompetensi tenaga kependidikan, mengoptimalkan teknologi informasi, mengembangkan evaluasi berbasis data, serta melibatkan mahasiswa dalam proses perbaikan layanan akademik. Kajian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan pendekatan studi pustaka sehingga hasilnya masih bersifat konseptual dan belum menggambarkan kondisi empiris pada perguruan tinggi tertentu. Penelitian selanjutnya perlu menguji implementasi SPMI dan dampaknya terhadap kualitas layanan akademik melalui studi kasus atau survei empiris di lingkungan perguruan tinggi.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan artikel ini. Apresiasi juga disampaikan kepada para penulis dan penerbit karya ilmiah yang menjadi sumber referensi dalam kajian mengenai Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), siklus PPEPP, dan peningkatan kualitas layanan akademik di perguruan tinggi. Dukungan tersebut membantu penulis dalam mengembangkan analisis dan menyelesaikan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Arifudin, O. (2019). Manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) sebagai upaya meningkatkan mutu perguruan tinggi. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi), 3(1), 161–169. https://doi.org/10.31955/mea.vol3.iss1.pp161-169

Fadhli, M. (2020). Sistem penjaminan mutu internal dan eksternal pada lembaga pendidikan tinggi. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 4(2). https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v4i2

Haryanto, A. E. P., Hibatullah, F., Fannani, N., Rositawati, A. F. D., Nazhifah, N., & Wulandari, S. P. (2022). Modelling of reading interest elementary school student as an effort for improving

the literacy rates. Jurnal Kiprah Pendidikan, 1(3), 150–160. https://doi.org/10.33578/kpd.v1i3.44

Kencana, A. S., & Laksana, E. B. (2026). Manajemen pendidikan di era Society 5.0: Strategi, tantangan, dan peluang. MANDALA: Jurnal Manajemen dan Administrasi Pendidikan, 1(1), 29–40. https://doi.org/10.66031/mandala.v1i1.481

Maulidin, A., Rudiman, R., Mubaraq, A. R., Al Akbar, M. F., & Azis, M. F. (2024). Implementasi K-means untuk clustering kepuasan mahasiswa Teknik Informatika terhadap layanan akademik. Journal Genta Mulia, 15(2), 124–133. https://doi.org/10.61290/gm.v15i2.1205

Mulyana, D. (2026). Peningkatan kualitas pelayanan administrasi akademik melalui sistem penjaminan mutu di perguruan tinggi. Jurnal Ilmiah Epigraf, 1(3), 37–49.

Mulyani, S., & Sohiron. (2026). Analisis implementasi siklus PPEPP dalam penjaminan mutu pendidikan tinggi di Indonesia. Jurnal Manajemen Pendidikan, 11(2), 2624–2635. https://doi.org/10.34125/jmp.v11i2.1768

Safitri, A. (2025). Strategi implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) berbasis budaya organisasi Islami: Studi kasus di STIT Tanggamus. Quantum Edukatif: Jurnal Pendidikan Multidisiplin, 2(3), 90–96. https://doi.org/10.67197/qe.v3i2

Saif, Z., Setiawan, S. H., & Istiqomah, N. A. (2026). Model kepemimpinan transformasional dalam kinerja karyawan dan mutu layanan di perguruan tinggi. MANDALA: Jurnal Manajemen dan Administrasi Pendidikan, 1(2), 107–120. https://doi.org/10.66031/mandala.v1i2.499

Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis kualitas layanan sistem informasi akademik Universitas Abdurrab terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode SERVQUAL (Studi kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). Jurnal Teknologi dan Open Source, 3(1), 131–143. https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560

Sutariah, F. (2017). Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pendidikan Lembaga Pendidikan Tinggi ABC di Cikarang. STRING (Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Teknologi), 2(1), 38. https://doi.org/10.30998/string.v2i1.1721

Syaefulloh, S., Himmawan, D., Sauri, S., & Barlian, U. C. (2023). Peningkatan mutu perguruan tinggi melalui penjaminan mutu internal perguruan tinggi. Manajia: Journal of Education and Management, 1(1), 9–19. https://doi.org/10.58355/manajia.v1i1.2

Zahara, E., Lasmita, T., Annur, S., & Karolina, A. (2026). Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) berbasis siklus PPEPP dalam penguatan budaya mutu sekolah: Studi kasus di SMPN 1 Kota Prabumulih. Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, 4(2), 827–839. https://doi.org/10.61231/134ghh65