



SISTEM INFORMASI DALAM AUDIT MUTU INTERNAL : *STRATEGIS, IMPLEMENTASI, DAN BEST PRACTICES*

Dr. Yeti Komalasari., S.SiT., M.Adm.SDA
Prof. Dr. Sudarwan Danim
Prof. Dr. Rambat Nur Sasongko
M. Wahid Alqorni., S.Kom



**Internal
Audit**



**SISTEM INFORMASI DALAM
AUDIT MUTU INTERNAL :
*STRATEGIS, IMPLEMENTASI,
DAN BEST PRACTICES***

Dr. Yeti Komalasari., S.SiT., M.Adm.SDA

Prof. Dr. Sudarwan Danim

Prof. Dr. Rambat Nur Sasongko

M. Wahid Alqorni., S.Kom

Sistem Informasi dalam Audit Mutu Internal :
Strategi, Implementasi, dan Best Practices
copyright © April 2025

Penulis : Dr. Yeti Komalasari., S.SiT., M.Adm.SDA
Prof. Dr. Sudarwan Danim
Prof. Dr. Rambat Nur Sasongko
M. Wahid Alqorni., S.Kom
Setting Dan Layout : Ardatia Murty, S.Pd.
Desain Cover : Nour Layla Rahmawani

Hak Penerbitan ada pada © Bening media Publishing 2025
Anggota IKAPI No. 019/SMS/20

Hakcipta © 2025 pada penulis
Isi diluar tanggung jawab percetakan

Ukuran 16,25 cm x 25 cm
Halaman : vi + 128 hlm

Hak cipta dilindungi Undang-undang
Dilarang mengutip, memperbanyak dan menerjemahkan
sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Bening
media Publishing

Cetakan I, April 2025



Jl. Padat Karya
Palembang – Indonesia
Telp. 0823 7200 8910
E-mail : bening.mediapublishing@gmail.com
Website: www.bening-mediapublishing.com
ISBN : 978-634-7092-37-3

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga buku Sistem Informasi dalam Audit Mutu Internal : Strategi, Implementasi, dan Best Practices ini dapat diselesaikan dengan baik. Buku panduan ini disusun untuk memberikan panduan yang komprehensif dalam pelaksanaan audit mutu internal sebagai salah satu upaya menjaga dan meningkatkan mutu pendidikan tinggi.

Audit mutu internal memegang peranan penting dalam memastikan setiap proses yang dilakukan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, sistem informasi menjadi alat yang sangat strategis untuk mempermudah pengelolaan data, pelaporan, dan pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based decision making*).

Panduan ini dirancang untuk membantu para pemangku kepentingan di lingkungan perguruan tinggi, termasuk pimpinan institusi, prodi atau auditee, auditor internal, dan tim satuan penjaminan mutu internal dalam memahami, merancang, serta menerapkan sistem informasi yang efektif untuk mendukung proses audit mutu internal. Materi yang disajikan mencakup konsep dasar, langkah-langkah implementasi, hingga praktik terbaik (*best practices*) yang dapat diterapkan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kami menyadari bahwa panduan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kami membuka diri terhadap masukan, kritik, dan saran konstruktif demi penyempurnaan panduan ini di masa mendatang. Semoga buku panduan SiAMI dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya dalam mendukung upaya perbaikan mutu pendidikan tinggi di Indonesia berbasis sistem informasi.

Palembang, Januari 2025

Yeti Komalasari

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Kendala dan Tantangan.....	25
BAB II LANDASAN TEORI.....	29
A. Manajemen Mutu Pendidikan	29
B. Manajemen Mutu Internal.....	44
C. Kebutuhan Model Manajemen Mutu Internal.....	53
D. Sistem Informasi.....	61
E. Strategi.....	63
F. Implementasi	68
G. Best Practice	72
H. Sistem Informasi Audit Mutu Internal (SiAMI)	74
I. Tujuan Sistem Informasi Audit Mutu Internal (SiAMI)	77
J. Fungsi Sistem Informasi Audit Mutu Internal (SiAMI)	79
BAB III SISTEM INFORMASI AUDIT MUTU INTERNAL.....	85
A. Akses Login Aplikasi.....	85
B. User Admin.....	86
C. User Auditor	101
D. User Auditee.....	104

BAB IV PENUTUP	107
DAFTAR PUSTAKA	109
RIWAYAT HIDUP PENULIS	126

A. LATAR BELAKANG

Pendidikan yang diselenggarakan pada suatu bangsa mensyaratkan adanya suatu tingkatan kualitas karena menjadi salah satu hal krusial dan strategis yang harus diperhatikan oleh pemerintah terlebih lagi jika dikaitkan dengan semakin tingginya tuntutan persaingan dalam segala bidang, baik persaingan yang terjadi dalam skala nasional maupun skala global. Berkaitan dengan hal ini, pemerintah Indonesia memiliki suatu komitmen untuk meningkatkan kualitas pendidikan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 22 tahun 2016 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan. Peraturan Pemerintah ini mengamanatkan bahwa pada seluruh jenjang jenis dan jalur pendidikan penting dilakukan suatu peningkatan kualitas. Sumber daya manusia di Indonesia masih memerlukan peningkatan yang perlu menjadi perhatian serius bagi pemerintah sehingga mampu menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Saat ini tingkat kualitas SDM di Negara Indonesia masih sangat jauh tertinggal atau masih sangat rendah apabila dilakukan perbandingan dengan sumber daya manusia pada negara-negara lain seperti negara tetangga yaitu Malaysia dan

Singapura. Salah satu cara untuk menentukan tinggi rendahnya kualitas sumber daya manusia suatu bangsa dapat dilihat dari *Human Development Indeks* (Indeks Pengembangan Manusia). Sebagaimana sebuah penjelasan yang dimuat dalam *United Nation Development Program* disebutkan bahwa Indeks Pengembangan Manusia (*Human Development Indeks*) merupakan suatu komposisi dari berbagai macam peringkat capaian yaitu pencapaian pendidikan, kesehatan, dan penghasilan per kepala (Das, 2009). Berdasarkan data yang dimuat pada halaman *Human Development Index Ranking* tahun 2023 - 2024, dapat diketahui bahwa posisi indeks pengembangan manusia Indonesia menempati urutan ke 112 dengan nilai mencapai angka 0.713 atau naik 0.008 poin dari IPM Indonesia di tahun sebelumnya. 10 negara teratas didominasi oleh negara-negara kawasan Eropa. Hanya Hong Kong satu-satunya yang berasal dari Asia. Berdasarkan urutan tersebut, dapat dikatakan bahwa *human development index* Indonesia masih tergolong rendah. Meskipun, apabila dikategorikan Indonesia sudah termasuk pada negara dengan golongan indeks pembangunan sumber daya manusia yang tinggi (*high human development*), namun masih memerlukan peningkatan yang lebih lanjut.

Tinggi rendahnya kemampuan suatu bangsa untuk melakukan persaingan dengan bangsa lainnya juga tidak bisa dilepaskan dari faktor pendidikan, sebab salah satu instrumen yang bisa digunakan untuk meningkatkan mutu SDM adalah menyediakan pendidikan yang bermutu. Sebagaimana dalam

teori *human capital* dijelaskan bahwa pendidikan dijadikan sebagai salah satu instrumen penting yang dapat digunakan untuk membangun dan menciptakan masyarakat yang memiliki produktivitas tinggi (Aydin & Demiroz, 2023). Selain itu, masyarakat dengan produktivitas yang tinggi tentu dapat diperoleh melalui tingkat pendidikan sehingga kondisi tersebut dapat mendukung proses pembangunan yang sedang dilakukan oleh suatu bangsa. Hal ini didasarkan pada suatu pertimbangan bahwa salah satu upaya atau tindakan yang paling efisien yang dapat dilakukan dalam rangka melakukan pembangunan nasional suatu negara adalah melakukan peningkatan kemampuan masyarakatnya dalam bidang pendidikan. Masih rendahnya mutu pendidikan di Negara Indonesia ini menjadi salah satu *challenge* dan *homework* terbesar yang harus dibenahi dan ditingkatkan oleh pihak pemerintah. Kita menyadari bahwa permasalahan pendidikan di Indonesia sangatlah kompleks.

Diantara beberapa permasalahan tersebut dapat kita lihat dari angka partisipasi sektor pendidikan yang masih perlu ditingkatkan, partisipasi dalam melanjutkan ke jenjang pendidikan selanjutnya masih belum optimal, kinerja guru yang belum optimal, hasil belajar peserta didik masih rendah, terjadinya kekerasan di dunia pendidikan, belum meratanya pendidikan dan lain sebagainya, merupakan beberapa macam tantangan yang tentunya harus dihadapi oleh pemerintah dan setiap elemen yang ada di dalam masyarakat. Pemerintah telah melakukan berbagai kebijakan yang sejatinya diharapkan dapat

meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia. Berbagai upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah tersebut salah satunya adalah dengan mencantumkan pendidikan sebagai bagian dalam kebijakan pembangunan nasional yang merupakan salah satu agenda prioritas.

Proses pendidikan merupakan transformasi yang melibatkan sub sistem pendidikan, diantaranya ketersediaan kurikulum, kelengkapan fasilitas sekolah berupa sarana prasarana, ketersediaan sumber dan bahan belajar serta tersedianya tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Maka dari itu, tiap lembaga pendidikan harus menjawab tantangan tersebut agar dapat bersaing pada era globalisasi untuk mewujudkan layanan pendidikan yang bermutu. Tantangan tersebut berimplikasi pada dorongan agar lembaga pendidikan dapat menerapkan manajemen sekolah yang berbasis pada kualitas. Sehingga, manajemen sekolah yang berbasis pada mutu menjadi suatu kebutuhan bagi lembaga pendidikan. Tantangan tersebut juga menjadi tanggung jawab pihak pengelola pendidikan untuk mampu membenahi segala macam prosedur pendidikan yang berlaku di sekolah, sehingga dapat memberikan dampak secara keseluruhan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah kepada para pelanggannya. Dunia pendidikan sedang ditantang untuk menjawab tiga hal; kemampuan memenuhi kebutuhan, kemampuan mengembangkan hidup yang bermakna, dan kemampuan memuliakan hidup, disisi lain pendidikan juga dihadapkan pada

globalisasi, yang ditandai dengan adanya industrialisasi pendidikan (Achyar, 2019).

Mutu dalam konteks pendidikan didasarkan pada perwujudan layanan yang mampu diberikan oleh setiap lembaga. Sehingga suatu satuan pendidikan atau sekolah yang bermutu dapat dilihat dari bagaimana sekolah tersebut memberikan layanan terhadap para pelanggannya. Konsep mutu yang digunakan pada lembaga pendidikan seperti sekolah adalah konsep mutu dalam artian relatif (Irman et al., 2023). Konsep relatif bukanlah merupakan sebuah akhir namun merupakan sebuah alat untuk menilai apakah suatu jasa yang disediakan oleh suatu lembaga pendidikan telah diberikan sesuai dengan standar atau belum sehingga mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (Sutarto, 2015). Maka dari pada itu, lembaga pendidikan yang bermutu dapat didefinisikan sebagai sejauh mana suatu lembaga pendidikan mampu memenuhi standar yang ada sehingga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Pendidikan bermutu adalah pendidikan yang mampu melakukan proses pematangan kualitas siswa yang dikembangkan dengan cara membebaskan siswa dari ketidaktahuan dan ketidakmampuan. Dengan adanya pendidikan yang bermutu maka akan terlahir generasi atau sumber daya manusia yang unggul dalam segala aspek kehidupan (Baro'ah, 2020).

Pada dasarnya, suatu lembaga pendidikan atau sekolah dapat dikatakan memiliki kinerja yang efektif apabila sekolah tersebut mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dan

meningkatkan mutu layanan sekolah. Tuntutan kinerja adalah mutu sehingga suatu kinerja dapat dikatakan bermutu apabila memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan yang ditandai dengan kepuasan. Pemerintah Indonesia melalui Badan Standar Nasional Pendidikan telah menetapkan berbagai macam indikator atau kriteria yang harus dipenuhi oleh suatu sekolah untuk dapat dikategorikan sebagai sekolah yang bermutu. Berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti) disebutkan pada bab II pasal 4 bahwa standar nasional pendidikan terdiri atas: a) standar kompetensi lulusan; b) standar isi pembelajaran; c) standar proses pembelajaran; d) standar penilaian pembelajaran; e) standar dosen dan tenaga kependidikan; f) standar sarana dan prasarana pembelajaran; g) standar pengelolaan ; dan h) standar pembiayaan pembelajaran. Selanjutnya, pada pasal 3 dijelaskan bahwa Standar Nasional Pendidikan Tinggi yang selanjutnya disebut SN-Dikti wajib dijadikan sebagai dasar pengembangan dan penyelenggaraan sistem penjaminan mutu internal; dan dasar penetapan kriteria sistem penjaminan mutu eksternal melalui akreditasi. Maka dari itu, tiap-tiap satuan pendidikan yang *concern* terhadap mutu wajib memenuhi setiap butir yang dimuat dalam SN-Dikti pada setiap program dan praktik pelaksanaan pendidikan pembelajaran di sekolah tersebut demi terwujudnya layanan pendidikan yang bermutu.

Menurut (Saifullizam et al., 2005) dijelaskan bahwa dalam meraih mutu, diharuskan adanya keterlibatan seluruh pihak dengan baik dalam melakukan segala hal serta setiap lembaga pendidikan harus mampu menempatkan posisi pelanggan secara proporsional dan profesional sehingga mutu yang ditetapkan dapat tercapai. Dalam hal ini, (Priatna, 2018) juga menambahkan bahwa mutu sekolah salah satunya ditentukan oleh peserta didik dan stakeholder nya, bukan ditentukan oleh produsen atau bukan ditentukan sekolah itu sendiri. Memahami uraian tersebut, dapat dimaknai bahwa sebuah lembaga pendidikan dapat bermutu apabila mampu menyediakan layanan yang optimal yang sesuai dengan standar kebutuhan dan harapan para pelanggan atau bahkan melebihi standar tersebut. Berdasarkan uraian diatas, bahwa dalam menyediakan layanan pendidikan optimal (*excellent service*) yang sesuai dengan kebutuhan maka diperlukan sebuah indikator dalam menentukan kualitas suatu sekolah. Diperlukan peran krusial pemerintah dalam memajukan kualitas pelayanan pendidikan sebagai latar belakang kebutuhan pendidikan yang berkualitas untuk kemajuan suatu negara (Ilham et al., 2023). Masing-masing sekolah mempunyai strategi dan cara tersendiri untuk meningkatkan mutu sekolah dan menjadikan masing-masing lulusan dapat berdaya saing secara global di dunia industri dan masyarakat (Rosdiana & Soedarmo, 2019). Mutu pendidikan adalah tingkat kualitas dalam sistem pendidikan yang mencerminkan sejauh mana proses pembelajaran, kurikulum,

tenaga pendidik, sarana prasarana, serta hasil belajar peserta didik memenuhi standar yang telah ditetapkan. Mutu pendidikan dapat diukur melalui berbagai indikator, seperti capaian akademik siswa, kompetensi lulusan, relevansi kurikulum dengan kebutuhan industri, efektivitas metode pengajaran, serta akreditasi institusi pendidikan.

Dalam konteks pendidikan tinggi, mutu pendidikan sering dikaitkan dengan standar yang ditetapkan oleh badan akreditasi nasional atau internasional, seperti BAN-PT di Indonesia atau AQAS dan ABET di tingkat global. Badan akreditasi nasional maupun internasional memiliki peran penting dalam memastikan mutu pendidikan di perguruan tinggi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Melalui proses akreditasi, badan ini mengevaluasi berbagai aspek institusi pendidikan tinggi, seperti kualitas kurikulum, kompetensi dosen, fasilitas pendukung, sistem manajemen, serta relevansi program studi dengan kebutuhan industri dan perkembangan global. Akreditasi tidak hanya menjadi indikator kredibilitas dan reputasi perguruan tinggi, tetapi juga mendorong institusi untuk terus meningkatkan kualitas pendidikan yang mereka tawarkan. Selain itu, pengakuan dari badan akreditasi internasional dapat membuka peluang kolaborasi global, pertukaran mahasiswa dan dosen, serta meningkatkan daya saing lulusan di pasar kerja internasional. Dengan adanya pengawasan dan penilaian berkala dari badan akreditasi, perguruan tinggi dapat memastikan bahwa sistem pembelajarannya selalu berkembang dan selaras

dengan standar pendidikan tinggi yang diakui secara luas.

Evaluasi mutu pendidikan merupakan proses sistematis untuk menilai sejauh mana suatu institusi pendidikan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Evaluasi ini mencakup berbagai aspek, seperti kurikulum, metode pengajaran, kompetensi dosen, fasilitas pembelajaran, serta hasil belajar mahasiswa. Tujuan utama evaluasi mutu pendidikan adalah untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem pendidikan, sehingga dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan yang berkelanjutan serta sebagai upaya meningkatkan kualitas pembelajaran dan memastikan lulusan memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Dalam konteks perguruan tinggi, evaluasi mutu pendidikan sering dilakukan melalui mekanisme akreditasi oleh badan nasional maupun internasional, audit akademik, serta survei kepuasan mahasiswa dan alumni. Evaluasi ini juga membantu perguruan tinggi dalam menyesuaikan program pendidikannya dengan kebutuhan industri dan perkembangan ilmu pengetahuan. Dengan adanya evaluasi yang berkelanjutan, mutu pendidikan dapat terus ditingkatkan, sehingga menghasilkan lulusan yang kompeten, inovatif, dan siap bersaing di tingkat global.

Mutu pendidikan di perguruan tinggi memiliki peran krusial dalam menjamin kompetensi lulusan yang siap menghadapi tantangan di dunia kerja dan masyarakat.

Perguruan tinggi yang menerapkan standar pendidikan tinggi yang baik akan mampu menghasilkan lulusan dengan keterampilan, pengetahuan, dan sikap profesional yang sesuai dengan kebutuhan industri dan perkembangan zaman. Kualitas kurikulum, metode pembelajaran, serta kualifikasi dosen menjadi faktor utama dalam menciptakan lingkungan akademik yang kondusif bagi pengembangan kompetensi mahasiswa. Selain itu, sarana dan prasarana yang memadai serta program magang atau kerja sama dengan dunia industri turut meningkatkan pengalaman praktis mahasiswa sebelum mereka memasuki dunia kerja. Dengan mutu pendidikan yang terjamin, perguruan tinggi dapat menghasilkan lulusan yang tidak hanya unggul secara akademik tetapi juga memiliki keterampilan adaptasi, kreativitas, dan inovasi yang tinggi, sehingga dapat berkontribusi secara optimal dalam pembangunan sosial dan ekonomi.

Peningkatan mutu pendidikan perlu dipahami sebagai suatu hal yang penting agar seseorang mendapatkan kualitas pendidikan yang baik dan berkualitas. Salah satu metode agar peningkatan mutu pendidikan adalah dengan mengembangkan sumber daya manusia yang ada (Marpaung et al., 2023). Untuk menciptakan sumber daya manusia yang selanjutnya disebut SDM yang unggul dari segi intelektualitas, moralitas, siritualitas, profesionalitas, dan daya kompetitif, maka diperlukan kemampuan manajemen organisasi yang baik dan pengembangan SDM di suatu lembaga pendidikan (Pujiarti et

al., 2023). Perguruan tinggi merupakan suatu wadah pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi bagi masyarakat kampus untuk mengembangkan potensinya guna menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas serta memberikan kontribusinya yang sangat besar terhadap stabilitas ekonomi juga akses kesehatan, dan tentunya sebagai sektor strategis tersebut, perguruan tinggi dihadapkan pada tantangan globalisasi yang lebih tinggi di dalam dunia pendidikan sehingga menciptakan persaingan yang sangat kompetitif antar perguruan tinggi (Kusdiby, 2021; Trisniarti et al., 2022).

Pendidikan tinggi merupakan lembaga formal jenjang terakhir yang memberikan kontribusi peningkatan kompetensi sumber daya manusia sehingga memiliki kualifikasi dan keahlian tertentu. Perguruan tinggi sebagai sebuah lembaga pendidikan dapat didefinisikan ke dalam dua konteks, yakni pertama, perguruan tinggi sebagai salah satu institusi pendidikan memiliki misi yaitu melayani masyarakat dalam mencapai kehidupan yang berkelanjutan, dan kedua, perguruan tinggi harus mematuhi persyaratan keberlanjutan tersebut dengan menjadikan pelayanan sebagai tujuan utama (Sulistiyono et al., 2022). Perguruan Tinggi identik dengan kehidupan kampus yang merupakan salah satu lembaga pendidikan pusat peradaban dan pembentukan manusia berpendidikan (Rohima et al., 2023). Perguruan tinggi sebagai industri jasa harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang, karena saat ini semakin disadari bahwa pelayanan dan

kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka mampu bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Model layanan untuk pendidikan sangatlah beragam, terutama yang disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa (Utami et al., 2023). Kepuasan mahasiswa diduga ditentukan oleh kualitas layanan yang berkaitan dengan akademik.

Penyelenggaraan pendidikan memiliki aspek utama yakni pelayanan pada perguruan tinggi. Pelayanan perguruan tinggi dapat dihubungkan sebagai pelayanan fisik dan non fisik. Pelayanan dalam ini pula berupa interaksi antara produsen dan konsumen, dengan tujuan tercapainya kepuasan dan harapan yang diinginkan oleh konsumen. Lembaga pendidikan harus mampu menetapkan standar pelayanan yang bertujuan untuk mencapai dan melebihi ekspektasi pelanggan. Dalam kondisi saat ini, persaingan dalam perguruan tinggi semakin kompetitif, maka dari itu diperlukan strategi yang baik dalam menghadapinya serta peningkatan kualitas pelayanan yang dimiliki. Salah satu langkah awal yang dapat menentukan keberhasilan perguruan tinggi di masa yang akan datang yaitu perhatian terhadap kualitas pelayanan perguruan tinggi dari sudut pandang konsumen atau mahasiswa. Pengelola institusi pendidikan harus terus berusaha supaya mutu layanan pendidikan yang dikelolanya sesuai yang diharapkan oleh masyarakat (Murtafiah, 2022). Kualitas layanan telah menjadi fokus perhatian bagi banyak pihak dan telah diakui sebagai kunci untuk mempertahankan keuntungan yang sangat baik dan

dapat dipercaya untuk mencapai kepuasan pelanggan (Ade Ariyani & Achmad Fauzi, 2023; Linardi, 2019).

Perhatian terhadap peningkatan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu menjadi sangat penting untuk memberikan kepuasan mahasiswa karena hal tersebut merupakan langkah awal keberhasilan perguruan tinggi di masa mendatang. Kualitas dapat diartikan sebagai persepsi atau penilaian pelanggan terhadap keseluruhan pelayanan yang diterima oleh pelanggan (Christono, 2022; Ramadhanti Salsyabila et al., 2021). Kualitas dapat berarti *superiority* atau *excellence* yaitu melebihi standar umum yang berlaku. Sesuatu dapat dikatakan berkualitas jika terdapat keselarasan antara syarat-syarat yang dimiliki oleh benda atau jasa yang dikehendaki dengan maksud dari orang yang menghendakinya. Kualitas layanan yang dirasakan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan tentang keunggulan keseluruhan layanan yang diberikan (Parasuraman et al., 1988). Dengan demikian, kualitas layanan adalah perbandingan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dan rasakan. Dengan demikian, pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan dari masyarakat. Untuk itu, mutu layanan pendidikan menjadi skala prioritas bagi setiap perguruan tinggi.

Layanan Pendidikan adalah produk utama (*core product*) di dalam suatu perguruan tinggi. Memberikan pelayanan terbaik merupakan kunci sukses bertahan dalam persaingan (Parasuraman et al., 1988). Kualitas pelayanan disini adalah

kualitas pelayanan yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Robyardi et al., 2022). Hal tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh (Dian Sibar Oktaningtyas, 2022) bahwa kualitas pelayanan dianggap sebagai dimensi yang paling esensial dan penting di perguruan tinggi dalam meningkatkan kompetensi dan daya saing. persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut perguruan tinggi untuk memperhatikan kualitas layanan pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Layanan akademik memiliki porsi yang sangat besar dalam layanan pendidikan. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh (Asnawi & Supriyanto, 2022) bahwa layanan utama lembaga pendidikan tinggi adalah layanan akademik. Integritas layanan akademik akan memberikan kontribusi besar bagi perguruan tinggi, terutama untuk daya saing dan citra positif universitas oleh para pemangku kepentingan (Qoyyimun Nafal et al., 2024).

Kualitas layanan pembelajaran dianggap sebagai salah satu aspek yang menentukan peningkatan hasil belajar siswa (Abidin et al., 2020). Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jasa pelayanan pendidikan yang diterima dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dengan kenyataan (Wijana & Dwi Rusiawati, 2021). Perguruan tinggi termasuk lembaga penyedia jasa pendidikan, dimana harus memberikan pelayanan terbaik agar menghasilkan mahasiswa yang berkualitas serta mampu menghadapi persaingan antar perguruan tinggi (Letitia

Susana Beto Letek et al., 2023). Mutu pendidikan biasanya digunakan untuk mengukur maju atau tidaknya sebuah program pendidikan (Mulyani, 2022). Mutu pendidikan merupakan salah satu pilar pembangunan sumber daya manusia. Bahkan masa depan bangsa terletak pada eksistensi kualitas dan mutu pendidikan. Banyak negara yang secara geografis kecil dan relatif tidak mempunyai sumber daya alam melimpah akan tetapi mampu tumbuh berkembang menjadi bangsa yang unggul karena kualitas lulusan dari sistem pendidikan yang dapat diandalkan dalam upaya menciptakan pendidikan yang bermutu. Mutu pendidikan dipengaruhi oleh faktor yang sangat kompleks, faktor-faktor tersebut merupakan sebuah sistem yang tidak dapat terpisahkan. Saling berhubungan dan saling menopang satu sama lainnya. Diantara faktor yang dimaksud ialah pendidik, peserta didik, kurikulum, fasilitas atau sarana, metode, media dan sebagainya. Semuanya harus dikelola atau *dimanage* sebaik mungkin sehingga secara maksimal dapat membantu tercapainya pendidikan bermutu dan berkualitas. Pendidikan yang bermutu hanya akan muncul apabila terdapat lembaga pendidikan yang sungguh- sungguh memperhatikan mutu pendidikan.

Terwujudnya pendidikan bermutu unggul, tidak dapat dipisahkan dari pengelolaan pendidikan, seperti yang diungkapkan oleh (Dryden & Vos, 2001) bahwa pendidikan harus dikelola secara total (*total quality management*). Kualitas pendidikan merupakan kumpulan unsur-unsur yang saling

berhubungan dan terkait dan merupakan suatu proses dalam sistem. Kualitas adalah subjek dan objek pembangunan, dan untuk mencapai tujuan pendidikan nasional, jalur pendidikan harus meningkatkan kualitasnya. Berdasarkan uraian di atas, maka hal penting yang perlu dilakukan untuk meningkatkan standar pengelolaan pembelajaran melalui pengembangan model manajemen mutu internal akan memberikan dampak positif pada pemenuhan standar dan pencapaian mutu yang ditetapkan serta dapat memenuhi standar pelayanan yang mencapai dan melebihi ekspektasi pelanggan.

Terdapat beberapa kajian teoritik yang mendukung pentingnya evaluasi mutu pendidikan sesuai standar mutu pendidikan tinggi SN-Dikti melalui audit mutu internal. Pendidikan merupakan usaha sadar yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas masyarakat (Sulastri, 2020). Adanya mutu pendidikan yang rendah di berbagai pendidikan, sehingga diperlukan sistem penjaminan mutu internal agar mutu layanan pendidikan dapat meningkat (Dariyo et al., 2023). Sistem penjaminan mutu internal yang selanjutnya disebut SPMI dipandang sebagai salah satu solusi untuk menjawab berbagai permasalahan pendidikan tinggi di Indonesia (Sarmidi, 2019). Manajemen mutu diperlukan perusahaan untuk memastikan kualitas layanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan (Ariyani et al., 2021). Mutu yang baik akan membuat persepsi pengguna jasa baik (Frastuti et al., 2018). Peningkatan mutu pendidikan merupakan salah satu urgensi dan dipandang

perlu untuk mendapatkan perhatian dan penanganan yang serius dari berbagai pihak yang terkait (Maulida, 2020; Mulyasa & Aryani, 2022). Dibutuhkan meningkatkan kerja sama dan komitmen bersama pimpinan tentang pentingnya pelaksanaan penjaminan mutu internal serta bekerja sama untuk mensosialisasikan standar dalam SPMI kepada seluruh civitas (Papatungan et al., 2021).

Membangun kesadaran mutu yang tinggi di tingkat fakultas dan prodi harus dimulai dari evaluasi yang benar. Evaluasi yang dilakukan selama ini berbarengan dengan tindakan monitoring. Sebuah evaluasi sejauh ini digunakan untuk mengukur tingkat kerja seorang pimpinan dan organisasi. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan metode terukur agar diperoleh kepastian perhitungannya. Hasil yang diperoleh harus tepat dan akurat karena akan digunakan untuk membuat kebijakan dan melakukan tindakan koreksi. Rendahnya kesadaran mutu, komitmen mutu, dan pengetahuan mutu dari pemimpin dan dosen di beberapa fakultas dan prodi yang ada selama ini membutuhkan evaluasi yang baik dan maksimal. Evaluasi manajemen mutu internal diperlukan untuk menjalankan aktivitas pemantauan, penilaian dan koreksi serta pemberian teguran ataupun pelurusan kembali sebuah kegiatan agar tidak menyimpang dari perencanaan yang telah dibuat sebelumnya oleh suatu organisasi pendidikan tinggi yang menerapkan penjaminan mutu pada tahapan mutunya (Amrizal, 2018; Darmaji et al., 2020).

Manajemen penjaminan mutu internal akademik mampu mewujudkan iklim positif yang dirasakan oleh mahasiswa (Dariyo et al., 2023; Nur & Magister, 2020; Weindiani, 2023). Penjaminan mutu pendidikan yang baik merupakan “sistem peringatan dini” sehingga kita dapat mengatasi masalah dari tahap awal sebelum menjadi berbahaya, yang berakibat pada sulitnya diperbaiki dan anggaran yang lebih besar (Sarmono et al., 2020). Manajemen peningkatan mutu berbasis lulusan perguruan tinggi merupakan alternatif baru dalam pengelolaan pendidikan yang lebih menekankan kepada kemandirian dan kreatifitas . Pengembangan manajemen sisitem penjaminan mutu tersebut, didesain untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam mengelola perubahan pendidikan kaitannya dengan tujuan keseluruhan, kebijakan, strategi perencanaan, inisiatif kurikulum yang telah ditentukan oleh pemerintah dan otoritas pendidikan. Oleh karena itu, output pendidikan menuntut adanya perubahan sikap dan tingkah laku seluruh komponen yang melibatkan semua orang baik masyarakat dalam memandang, memahami, membantu sekaligus sebagai pemantau yang melaksanakan monitoring dan evaluasi (Herni, 2022).

Sistem penjamin mutu pada lembaga pendidikan terdiri dari dua yaitu penjamin mutu internal dan penjamin mutu eksternal (Noly et al., 2022). Para stakeholders merasa puas dengan adanya sistem penjaminan mutu tersebut, sehingga dapat mengetahui kualitas lembaga pendidikan tersebut untuk

memenuhi kebutuhan pendidikan masyarakat yang disesuaikan dengan standar pendidikan nasional (Setiyo, 2021). Setiap perguruan tinggi diharapkan bersikap responsif terhadap kebutuhan stakeholders dan mampu membudayakan penjaminan mutu internal dan meningkatkan mutu secara berkelanjutan, sehingga stakeholders memperoleh kepuasan sebagaimana dicirikan oleh institusi perguruan tinggi yang berkualitas (Hendrawan & Yulianeu, 2017; Konoralma et al., 2018). Untuk memastikan kepatuhan sebuah perguruan tinggi terhadap standar mutu pendidikan dalam menjalankan proses pendidikan adalah dengan adanya sebuah unit internal yang memiliki peran sebagai penjamin mutu Pendidikan.

Unit penjaminan mutu dalam lembaga pendidikan tinggi memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa seluruh aspek akademik dan non-akademik memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan. Unit penjaminan mutu bertanggung jawab dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengevaluasi sistem penjaminan mutu secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas tridharma pendidikan, dan layanan kepada mahasiswa. Selain itu, lembaga penjaminan mutu juga berperan dalam mengoordinasikan audit mutu internal, menyiapkan institusi untuk proses akreditasi, serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan. Dengan adanya unit penjaminan mutu, lembaga pendidikan dapat menjaga transparansi, akuntabilitas, dan daya saingnya baik di tingkat nasional maupun internasional.

Keberadaan unit penjaminan mutu juga mendorong budaya mutu dalam institusi pendidikan, sehingga setiap elemen dalam perguruan tinggi atau sekolah memiliki komitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

Pada pelaksanaannya penjaminan mutu pendidikan tinggi terbagi dua yaitu penjaminan mutu eksternal dan penjaminan mutu internal. Penjaminan mutu eksternal merupakan proses evaluasi yang dilakukan oleh lembaga eksternal, seperti Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) di Indonesia atau badan akreditasi internasional seperti ABET dan AACSB. Penjaminan mutu eksternal bertujuan untuk menilai apakah perguruan tinggi telah memenuhi standar mutu yang diakui secara nasional maupun global. Proses ini umumnya mencakup akreditasi institusi dan program studi, sertifikasi, serta audit eksternal yang dilakukan secara berkala untuk menjamin kualitas pendidikan tinggi.

Penjaminan mutu internal merupakan sistem yang dikembangkan dan diterapkan oleh perguruan tinggi secara mandiri untuk memastikan bahwa seluruh proses akademik dan non-akademik berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Penjaminan mutu internal pendidikan tinggi merupakan suatu sistem yang diterapkan oleh perguruan tinggi untuk memastikan bahwa seluruh proses akademik dan non-akademik berjalan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Sistem ini mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan mutu secara

berkelanjutan guna menjamin kualitas pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Penjaminan mutu internal mencakup perencanaan, implementasi, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan mutu yang berkelanjutan. Proses ini biasanya dilakukan melalui audit akademik internal, evaluasi program studi, serta umpan balik dari mahasiswa, dosen, dan pemangku kepentingan lainnya. Penjaminan mutu internal dilakukan melalui berbagai mekanisme, seperti penyusunan kebijakan mutu, audit akademik internal, evaluasi program studi, serta umpan balik dari mahasiswa, dosen, dan pemangku kepentingan lainnya. Dengan adanya sistem ini, perguruan tinggi dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Penjaminan mutu internal yang kuat juga mendukung keberhasilan perguruan tinggi dalam proses akreditasi nasional maupun internasional, sehingga dapat meningkatkan reputasi dan daya saing institusi serta lulusan di tingkat global.

Penjaminan mutu internal dilakukan dengan mengacu pada standar nasional pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan nasional (Arifianto & Abdullah, 2022). Sistem pengembangan dan peningkatan mutu pendidikan harus dibangun dan dikembangkan secara nasional dalam upaya meningkatkan daya saing, citra, dan akuntabilitas publik. Kedua sistem ini saling melengkapi dalam meningkatkan kualitas pendidikan tinggi secara berkelanjutan, memastikan lulusan

memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan industri, serta memperkuat daya saing perguruan tinggi di tingkat nasional maupun internasional. Standar Nasional Pendidikan Tinggi mencakup pedoman dan kriteria yang harus dipenuhi oleh lembaga pendidikan tinggi untuk memastikan kualitas dan relevansi pendidikan yang mereka berikan. Pengelolaan pembelajaran di perguruan tinggi melibatkan serangkaian kebijakan, praktik, dan prosedur yang dirancang untuk mencapai tujuan pendidikan dan memenuhi standar tersebut. Standar Nasional Pendidikan Tinggi mencakup pedoman dan kriteria yang harus dipenuhi oleh lembaga pendidikan tinggi untuk memastikan kualitas dan relevansi pendidikan yang mereka berikan. Pengelolaan pembelajaran di perguruan tinggi melibatkan serangkaian kebijakan, praktik, dan prosedur yang dirancang untuk mencapai tujuan pendidikan dan memenuhi standar tersebut.

Transformasi layanan pendidikan ke arah sistem informasi saat ini berkembang pesat, terutama didorong oleh kemajuan teknologi digital dan kebutuhan akan efisiensi dalam pengelolaan pendidikan. Perguruan tinggi dan institusi pendidikan semakin mengadopsi *Learning Management System* (LMS) untuk mendukung pembelajaran *daring dan hybrid*, memungkinkan mahasiswa dan dosen mengakses materi, tugas, dan evaluasi secara fleksibel. Selain itu, sistem informasi akademik juga semakin terintegrasi untuk mempermudah administrasi pendidikan, seperti pendaftaran mahasiswa,

manajemen kurikulum, dan pelaporan akademik. Di sisi lain, digitalisasi layanan pendidikan juga menghadapi tantangan, seperti kesenjangan akses teknologi di beberapa daerah, keamanan data, serta kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem informasi secara optimal. Oleh karena itu, transformasi ini harus didukung oleh regulasi yang jelas, peningkatan infrastruktur teknologi, serta pelatihan bagi tenaga pendidik dan mahasiswa agar dapat memanfaatkan sistem informasi secara maksimal untuk meningkatkan mutu pendidikan.

Sistem informasi memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam aspek efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas. Dengan adanya sistem informasi yang terintegrasi, proses pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat, mengurangi birokrasi yang berbelit, serta meminimalkan kesalahan manusia dalam pengelolaan data. Selain itu, sistem informasi memungkinkan adanya transparansi dalam pelayanan publik, di mana masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi terkait prosedur, kebijakan, dan status layanan secara *real-time*. Hal ini meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah atau lembaga penyelenggara layanan. Tidak hanya itu, sistem informasi juga memperluas akses masyarakat terhadap layanan, terutama melalui *platform digital* seperti *e-Government*, aplikasi layanan *online*, dan sistem manajemen data berbasis *cloud*. Dengan penerapan sistem informasi yang baik, pelayanan publik

dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, mempercepat pengambilan keputusan berbasis data, serta meningkatkan akuntabilitas lembaga publik dalam memberikan layanan yang berkualitas dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat.

Audit mutu internal dalam pendidikan tinggi berperan sebagai instrumen evaluasi yang memastikan bahwa seluruh proses akademik dan administratif berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Melalui audit ini, perguruan tinggi dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem manajemen mutu, sehingga dapat dilakukan perbaikan yang berkelanjutan. Selain itu, audit mutu internal membantu memastikan kepatuhan institusi terhadap regulasi pendidikan, meningkatkan efektivitas pengelolaan sumber daya, serta memperbaiki kualitas layanan akademik dan non-akademik. Dengan adanya audit yang rutin dan sistematis, perguruan tinggi dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta daya saing baik di tingkat nasional maupun internasional. Audit ini juga berkontribusi dalam persiapan akreditasi, sehingga institusi pendidikan dapat mempertahankan dan meningkatkan status akreditasinya. Oleh karena itu, audit mutu internal menjadi bagian penting dalam upaya peningkatan kualitas pendidikan tinggi secara berkelanjutan. Audit mutu internal melibatkan peran Satuan Penjaminan Mutu (SPM), Program Studi (auditee) dan Para Dosen (auditor).

B. KENDALA DAN TANTANGAN

Saat ini sebagian besar proses audit mutu internal masih dilaksanakan secara konvensional, dimana banyak kesulitan yang dialami oleh para auditee, auditor maupun admin SPM. Pelaksanaan audit mutu internal di perguruan tinggi sering menghadapi berbagai kesulitan yang dapat menghambat efektivitas proses evaluasi dan peningkatan kualitas pendidikan. Beberapa tantangan utama dalam pelaksanaan audit mutu internal meliputi:

1. Kurangnya pemahaman dan kesadaran

Banyak dosen dan tenaga kependidikan belum sepenuhnya memahami pentingnya audit mutu internal, sehingga partisipasi mereka dalam proses ini masih rendah. Kesadaran akan manfaat evaluasi internal sebagai upaya peningkatan kualitas sering kali belum menjadi prioritas utama.

2. Keterbatasan sumber daya

Audit mutu internal membutuhkan tenaga auditor yang kompeten, serta sistem pendukung seperti perangkat lunak manajemen mutu. Namun, keterbatasan jumlah auditor internal yang terlatih dan kurangnya infrastruktur teknologi sering menjadi kendala utama dalam pelaksanaannya.

3. Dokumentasi yang kurang lengkap dan tidak terstandarisasi

Salah satu tantangan utama dalam audit mutu adalah kesulitan dalam mengakses data dan dokumen yang relevan. Banyak perguruan tinggi masih mengalami masalah dalam pengelolaan dokumen akademik dan administratif, sehingga

menyulitkan proses evaluasi.

4. Resistensi terhadap evaluasi dan perubahan
Beberapa pihak di dalam institusi mungkin merasa audit mutu sebagai bentuk pengawasan atau kritik terhadap kinerja mereka, sehingga menimbulkan resistensi terhadap perubahan. Hal ini dapat menghambat keterbukaan dalam proses evaluasi dan implementasi rekomendasi perbaikan.

5. Kurangnya tindak lanjut dari hasil audit
Meskipun audit telah dilakukan, sering kali rekomendasi yang diberikan tidak segera ditindaklanjuti atau hanya bersifat formalitas. Kurangnya sistem pemantauan dan evaluasi lanjutan membuat upaya peningkatan mutu tidak berjalan optimal.

6. Kendala waktu dan beban kerja

Dosen dan tenaga kependidikan yang terlibat dalam audit mutu internal sering kali memiliki tugas akademik dan administratif lainnya, sehingga sulit mengalokasikan waktu secara optimal untuk proses audit. Hal ini dapat menyebabkan audit dilakukan secara terburu-buru dan kurang mendalam.

Untuk mengatasi tantangan ini, perguruan tinggi perlu meningkatkan pemahaman tentang pentingnya audit mutu, menyediakan pelatihan bagi auditor internal, mengembangkan sistem manajemen mutu berbasis digital, serta memastikan adanya tindak lanjut yang konkret dari hasil audit guna mencapai perbaikan yang berkelanjutan.

Sistem Informasi Audit Mutu Internal (SiAMI) merupakan jawaban terhadap permasalahan pelaksanaan audit mutu internal dimana pada sistem nantinya akan sangat memudahkan auditor, auditee, maupun panitia pelaksana dalam melaksanakan semua proses dalam audit mutu internal (Andie et al., 2021). Sejalan dengan (Sugiarta et al., 2019b) diperlukan sistem informasi untuk dapat membantu pelaksanaan audit mutu. Menurut (Ripanti & Oramahi, 2021) sebuah rancangan sistem informasi yang mengelola kebutuhan AMI secara terintegrasi, sehingga lebih cepat diperoleh informasi terkait perbaikan mutu untuk setiap program studi secara periodik. (Rani Febriyanti & Irawan, 2020) membangun sebuah sistem informasi berorientasi obyek untuk audit mutu internal berbasis web yang terintegrasi dengan MySQL sebagai databasenya dan dapat mengatasi semua permasalahan yang ditemukan pada lembaga penjaminan mutu. Terdapat risiko dalam hal penyimpanan data dan efektifitas hingga efisiensi dalam tata kelola administrasi, Sistem Informasi Audit Mutu Internal dikembangkan untuk mengatasi permasalahan yang ada (Herpendi et al., 2024). Selaras pada pendapat (Komarudin & Pudjiantoro, 2018) pada pelaksanaan audit baik AMI, ISO maupun BAN PT masih dikelola dan dijalankan secara manual. Pengolahan data untuk rekap dan laporan hasil audit juga masih dilakukan secara manual, pengarsipan data yang tercecer dan proses perhitungan kurang akurat. Untuk mengatasi hal tersebut

dibuat suatu sistem yang dapat mengelola dan memanager semua kegiatan dalam audit mutu internal.

Beberapa perguruan tinggi memiliki kendala pada pelaksanaan audit mutu internal masih dilakukan secara manual dimana masih dilakukan pertemuan auditor dan auditee dalam sebuah forum rapat, dokumentasi belum tersip secara baik, proses perhitungan yang kurang akurat karena masih dilakukan manual, keterbatasan jumlah dan kompetensi SDM. Dibutuhkan sebuah model pengembangan manajemen mutu internal sebagai solusi inovatif agar pelaksanaan audit mutu internal dapat dilakukan sesuai standar yang berlaku.