AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN EFEKTIVITAS DALAM TATA KELOLA PROGRAM STUDI MANAJEMEN UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

Diva Naura Maulina[1], Zahra Amalia Wahyu NingTiyas[2] ,Poltjes Pattipeiloh [3]
MP FIP Universitas Negeri Surabaya
diva.23170@mhs.unesa.ac.id
zahraamalia.23264@mhs.unesa.ac.id
poltjespattipeiloh@unesa.ac.id

ABSTRACT

Good university governance is an important factor in supporting the improvement of higher education quality. Accountability, transparency, and effectiveness are essential principles to ensure that educational activities are conducted in accordance with institutional authority, objectives, and stakeholder needs. This study aims to describe the implementation of accountability, transparency, and effectiveness in university governance based on an interview with a faculty management representative. The study employed a qualitative descriptive approach, with data collected through an interview. The data were analyzed thematically by classifying the information into three main aspects: managerial accountability, information transparency, and program effectiveness. The interview findings indicate that the division of duties and responsibilities refers to institutional statutes and organizational structures, while coordination and accountability are carried out through meetings, discussion forums, attendance records, and meeting minutes. Information transparency is supported by faculty and study program websites, student communication groups, and academic information systems. Governance effectiveness is pursued through student satisfaction surveys, learning process monitoring, lecturer performance evaluations, and follow-up actions addressing student complaints. However, governance implementation still faces challenges related to differences in human resource performance and the need to improve facilities and infrastructure. This study concludes that these three principles have been pursued through organizational mechanisms and information systems. Nevertheless, a comprehensive assessment of governance effectiveness requires supporting evidence from performance documents and measurable evaluation results.

Keywords: Accountability, Transparency, Effectiveness, University Governance, Higher Education.

ABSTRAK

Tata kelola universitas yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung peningkatan mutu pendidikan tinggi. Akuntabilitas, transparansi, dan

efektivitas menjadi prinsip yang diperlukan untuk memastikan bahwa penyelenggaraan pendidikan berjalan sesuai dengan kewenangan, tujuan, dan kebutuhan para pemangku kepentingan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan akuntabilitas, transparansi, dan efektivitas tata kelola di universitas berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pengelola fakultas. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara. Data dianalisis secara tematik dengan mengelompokkan informasi ke dalam tiga aspek utama, yaitu akuntabilitas pengelolaan, transparansi informasi, dan efektivitas pelaksanaan program. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pembagian tugas dan tanggung jawab mengacu pada statuta serta struktur organisasi, sedangkan koordinasi dan pertanggungjawaban dilakukan melalui rapat, forum diskusi, presensi, dan notulen. Transparansi informasi didukung oleh website fakultas, website program studi, grup komunikasi mahasiswa, serta sistem informasi akademik. Efektivitas tata kelola diupayakan melalui survei kepuasan mahasiswa, pemantauan proses pembelajaran, evaluasi kinerja dosen, dan tindak lanjut terhadap keluhan mahasiswa. Meskipun demikian, pelaksanaan tata kelola masih menghadapi tantangan berupa perbedaan karakteristik dan kinerja sumber daya manusia serta kebutuhan perbaikan sarana dan prasarana. Penelitian ini menyimpulkan bahwa ketiga prinsip tersebut telah diupayakan melalui mekanisme organisasi dan sistem informasi, tetapi pengukuran efektivitasnya secara menyeluruh masih memerlukan data pendukung berupa dokumen kinerja dan hasil evaluasi yang terukur.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Transparansi, Efektivitas, Tata Kelola Universitas, Perguruan Tinggi.

A. Pendahuluan

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Pelaksanaan tanggung jawab tersebut membutuhkan tata kelola yang terencana, terarah, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Tata kelola yang baik tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap peraturan kelembagaan, tetapi juga dengan kemampuan universitas mengelola sumber daya, memberikan pelayanan akademik, serta memenuhi kebutuhan mahasiswa dan pemangku kepentingan. Dalam konteks pendidikan tinggi di Indonesia, Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi menjadi salah satu landasan penyelenggaraan dan pengelolaan pendidikan tinggi.

Konsep Good University Governance (GUG) merupakan penerapan prinsip tata kelola yang baik dalam lingkungan perguruan tinggi. Prinsip tersebut mencakup transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, kewajaran, penjaminan mutu, efektivitas, dan efisiensi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Risanty dan Kesuma menjelaskan bahwa prinsip tata kelola universitas yang baik perlu diterapkan dalam kegiatan akademik maupun pengelolaan institusi. Dengan demikian, keberhasilan tata kelola tidak hanya ditentukan oleh keberadaan struktur organisasi, tetapi juga oleh pelaksanaan kewenangan, mekanisme pengawasan, dan konsistensi dalam menjalankan kebijakan (Risanty & Kesuma, 2019).

Akuntabilitas menjadi salah satu unsur penting karena setiap unit organisasi memiliki kewajiban untuk melaksanakan tugas sesuai kewenangannya dan mempertanggungjawabkan hasil pelaksanaannya. Dalam konteks universitas, akuntabilitas dapat diwujudkan melalui pembagian tugas yang jelas, pelaporan kinerja, evaluasi kegiatan, serta mekanisme pengawasan. Penelitian yang dilakukan oleh Sulila menemukan bahwa transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan kewajaran berpengaruh positif terhadap kinerja tata kelola pada perguruan tinggi negeri yang diteliti. Temuan tersebut menunjukkan pentingnya penerapan prinsip tata kelola secara terpadu dalam mendukung kinerja institusi. Selain akuntabilitas, transparansi merupakan aspek yang dibutuhkan untuk memastikan informasi kelembagaan dapat diakses dan dipahami oleh pihak yang berkepentingan. Transparansi membantu mengurangi kesenjangan informasi antara pengelola institusi dan penerima layanan. Dalam lingkungan perguruan tinggi, keterbukaan dapat dilakukan melalui publikasi informasi akademik, penyampaian kebijakan, penyediaan sistem informasi, serta komunikasi antara pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa (Sulila, 2022). Selain itu, penelitian mengenai tata kelola universitas di Surabaya, menunjukkan bahwa transparansi memiliki pengaruh terhadap kinerja universitas yang diteliti. Hal tersebut memperkuat pentingnya keterbukaan informasi sebagai bagian dari

pengelolaan perguruan tinggi (Paramitha, 2018).

Efektivitas tata kelola juga menjadi aspek yang perlu diperhatikan. Efektivitas berkaitan dengan tingkat ketercapaian tujuan dan program yang telah direncanakan. Tata kelola dapat dinilai efektif apabila kegiatan akademik dan administratif berjalan sesuai rencana, sumber daya digunakan secara tepat, serta permasalahan yang muncul memperoleh tindak lanjut. Melalui kajian sistematis terhadap literatur tentang Good University Governance, mengidentifikasi bahwa penerapan tata kelola yang baik berkaitan dengan kinerja institusi, penjaminan mutu, kepemimpinan, budaya organisasi, dan pemanfaatan sistem informasi. Dengan demikian, efektivitas tidak cukup dinilai dari terselenggaranya kegiatan, tetapi perlu dilihat dari hasil dan perbaikan yang dihasilkan (Rukmana et al., 2024). Perkembangan teknologi informasi turut mengubah cara perguruan tinggi mengelola dan menyampaikan informasi. Penggunaan situs web, sistem informasi akademik, dan Learning Management System (LMS) memungkinkan informasi akademik disampaikan secara lebih cepat dan terstruktur. Meskipun demikian, pemanfaatan teknologi tetap membutuhkan pengelolaan yang konsisten agar informasi yang disediakan relevan, dapat diakses oleh pihak yang berhak, dan mendukung pengambilan keputusan. Teknologi informasi seharusnya tidak hanya menjadi sarana administratif, tetapi juga mendukung transparansi, pengawasan, dan evaluasi kinerja kelembagaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu perwakilan pengelola fakultas, terdapat beberapa praktik tata kelola yang menarik untuk dikaji. Wawancara menunjukkan adanya pembagian tugas berdasarkan statuta, pelaporan berjenjang, rapat koordinasi, survei kepuasan mahasiswa, pemantauan perkuliahan, serta penggunaan sistem informasi akademik. Selain itu, hasil evaluasi dan keluhan mahasiswa menjadi salah satu pertimbangan dalam melakukan perbaikan layanan, terutama yang berkaitan dengan kenyamanan sarana dan prasarana pembelajaran. Meskipun sejumlah mekanisme tersebut telah diterapkan, keberadaannya tetap perlu dikaji berdasarkan keterkaitan antara prosedur, pelaksanaan, dan tindak

lanjutnya. Rapat koordinasi, misalnya, tidak hanya penting sebagai forum penyampaian informasi, tetapi juga perlu menghasilkan keputusan yang jelas dan dapat ditindaklanjuti. Demikian pula, survei kepuasan mahasiswa akan lebih bermakna apabila hasilnya dianalisis, disampaikan kepada unit terkait, dan digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Penelitian terdahulu telah membahas prinsip Good University Governance dan kaitannya dengan kinerja perguruan tinggi. Namun, artikel ini memusatkan perhatian pada gambaran praktik tata kelola dalam satu konteks fakultas berdasarkan hasil wawancara, terutama hubungan antara mekanisme pertanggungjawaban, keterbukaan informasi, evaluasi, dan tindak lanjut perbaikan layanan. Fokus tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran praktis mengenai bagaimana prinsip tata kelola diterapkan dalam aktivitas akademik dan administratif. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan mendeskripsikan penerapan akuntabilitas, transparansi, dan efektivitas tata kelola universitas berdasarkan hasil wawancara. Penelitian ini juga mengidentifikasi mekanisme evaluasi, tantangan pelaksanaan, serta upaya perbaikan yang dilakukan untuk mendukung kualitas layanan pendidikan tinggi.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan tersebut dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman mengenai praktik tata kelola universitas berdasarkan informasi yang diperoleh melalui wawancara. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti menggambarkan pelaksanaan tugas, mekanisme koordinasi, proses penyampaian informasi, dan evaluasi kegiatan sebagaimana dijelaskan oleh narasumber. Sumber data utama dalam penelitian ini adalah transkrip wawancara dengan salah satu pihak pengelola di lingkungan fakultas atau universitas. Wawancara membahas pembagian tugas dan kewenangan antarunit, mekanisme pertanggungjawaban, koordinasi organisasi, keterbukaan informasi, pengawasan kegiatan akademik, evaluasi kinerja dosen, survei kepuasan mahasiswa, serta upaya peningkatan kualitas layanan. Data yang digunakan dalam artikel ini

berasal dari transkrip wawancara tanggal 2 Oktober 2026.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara yang telah ditranskripsikan ke dalam bentuk teks. Transkrip tersebut kemudian dibaca secara menyeluruh untuk mengidentifikasi informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Informasi yang diperoleh dikelompokkan ke dalam tiga tema utama, yaitu akuntabilitas, transparansi, dan efektivitas tata kelola. Pengelompokan dilakukan berdasarkan kesesuaian isi wawancara dengan indikator masing-masing prinsip. nalisis data dilakukan secara deskriptif melalui tahapan pengorganisasian data, pengelompokan temuan, interpretasi, dan penarikan kesimpulan. Data mengenai pembagian kewenangan, pelaporan, dan dokumentasi rapat dianalisis dalam aspek akuntabilitas. Informasi mengenai situs web, sistem informasi akademik, dan komunikasi digital dianalisis dalam aspek transparansi. Sementara itu, informasi mengenai evaluasi pembelajaran, pengukuran kinerja, survei kepuasan, dan perbaikan sarana prasarana dianalisis dalam aspek efektivitas tata kelola.



Untuk memperkuat interpretasi, hasil wawancara dibandingkan dengan konsep dan hasil penelitian terdahulu mengenai tata kelola perguruan tinggi. Perbandingan tersebut digunakan sebagai landasan pembahasan, bukan sebagai pengganti data lapangan. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena sumber data utama yang digunakan berupa satu transkrip wawancara. Oleh sebab itu, hasil penelitian menggambarkan praktik tata kelola berdasarkan keterangan narasumber dan belum dapat digunakan untuk menyimpulkan kondisi seluruh unit atau universitas secara menyeluruh.

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Akuntabilitas dalam Tata Kelola Universitas

Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip utama dalam tata kelola universitas yang berkaitan dengan kejelasan

tugas, kewenangan, dan tanggung jawab setiap unsur organisasi. Penerapan akuntabilitas diperlukan untuk memastikan bahwa setiap unit melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mampu mempertanggungjawabkan hasil pelaksanaan tugasnya. Dalam konteks perguruan tinggi, akuntabilitas mencakup pertanggungjawaban administratif, akademik, kelembagaan, serta pengelolaan sumber daya.

Berdasarkan hasil wawancara, pembagian tugas dan kewenangan di lingkungan universitas mengacu pada statuta yang memuat tanggung jawab masing-masing unit. Narasumber menjelaskan bahwa tugas departemen, dekanat, dan program studi telah diatur dalam dokumen kelembagaan. Keberadaan pembagian tugas secara tertulis menjadi landasan bagi setiap unit dalam melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya. Dengan demikian, statuta berperan sebagai pedoman organisasi untuk menghindari ketidakjelasan kewenangan dalam pelaksanaan kegiatan kelembagaan.

Mekanisme pertanggungjawaban dilaksanakan berdasarkan struktur organisasi. Dalam wawancara dijelaskan bahwa dekanat menyampaikan pertanggungjawaban kepada rektorat, sedangkan program studi menjalankan koordinasi dan pelaporan sesuai dengan jalur struktural yang berlaku. Pertanggungjawaban tersebut dilakukan melalui rapat dan forum komunikasi. Dokumentasi rapat, seperti daftar hadir dan notulen, digunakan sebagai bukti pelaksanaan koordinasi serta sebagai catatan mengenai pembahasan yang telah dilakukan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa akuntabilitas tidak hanya diwujudkan melalui pembagian tugas, tetapi juga melalui mekanisme pelaporan dan dokumentasi. Dalam penelitian yang dijelaskan bahwa

akuntabilitas memiliki keterkaitan dengan kinerja organisasi pada institusi pendidikan tinggi. Hal ini memperlihatkan pentingnya sistem pertanggungjawaban yang mampu menjelaskan pelaksanaan tugas sekaligus mendukung pencapaian tujuan organisasi (Li et al., 2025).

Penelitian yang dilakukan oleh Sulila juga menempatkan akuntabilitas sebagai salah satu prinsip yang berkaitan dengan kinerja tata kelola perguruan tinggi. Dalam praktiknya, keberadaan struktur organisasi dan prosedur pelaporan perlu diikuti dengan sevaluasi terhadap hasil kerja. Artinya, suatu unit tidak cukup hanya menunjukkan bahwa kegiatan telah dilaksanakan, tetapi juga perlu menjelaskan kesesuaian kegiatan dengan rencana dan manfaat yang dihasilkan (Sulila, 2022).

Berdasarkan temuan wawancara, pengelolaan keuangan pada tingkat program studi memiliki batas kewenangan tertentu. Narasumber menjelaskan bahwa program studi tidak memegang atau mengelola dana secara langsung, sedangkan kegiatan akademik seperti penyusunan jadwal perkuliahan dan pelaksanaan kurikulum tetap menjadi bagian dari tanggung jawab program studi. Kondisi ini memperlihatkan adanya pemisahan fungsi antara pelaksanaan kegiatan akademik dan pengelolaan keuangan. Pemisahan tersebut dapat mendukung kejelasan tanggung jawab apabila disertai koordinasi dan prosedur administrasi yang memadai.

Akuntabilitas juga berkaitan dengan pelaksanaan tugas dosen. Berdasarkan wawancara, dosen memiliki kewajiban dalam bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Pelaksanaan kewajiban tersebut dilaporkan melalui sistem informasi yang digunakan untuk merekap aktivitas dan kinerja dosen. Mekanisme ini memungkinkan pencapaian kewajiban dosen diperiksa berdasarkan data yang tercatat dalam sistem. Di

penelitian lainnya menjelaskan pentingnya tata kelola teknologi informasi dalam mendukung akuntabilitas internal dan kinerja institusi pendidikan tinggi (Sofyani et al., 2023). Dalam konteks penelitian ini, sistem pelaporan kinerja dosen dapat membantu memperjelas aktivitas yang telah dilaksanakan serta aspek yang masih perlu dilengkapi. Oleh karena itu, penguatan akuntabilitas perlu diarahkan pada konsistensi pelaporan, ketepatan data, dan tindak lanjut terhadap hasil evaluasi.

2. **Transparasi dalam Penyampaian Informasi dan Pengambilan Keputusan**

Transparansi merupakan prinsip tata kelola yang menekankan keterbukaan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Dalam lingkungan universitas, transparansi dibutuhkan agar mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan pihak terkait dapat memperoleh informasi mengenai kebijakan, program, prosedur akademik, serta layanan yang tersedia. Keterbukaan informasi juga dapat membantu mengurangi kesalahpahaman dan memperkuat kepercayaan terhadap institusi. Berdasarkan hasil wawancara, penyampaian informasi di lingkungan universitas dilakukan melalui beberapa media, terutama situs web, sistem informasi akademik, dan grup komunikasi digital. Situs web program studi dan fakultas digunakan untuk menyampaikan informasi yang dapat diakses secara umum. Sementara itu, grup komunikasi seperti WhatsApp digunakan untuk menyampaikan informasi secara langsung kepada mahasiswa, khususnya ketika informasi perlu segera diterima.

Penggunaan beberapa saluran komunikasi menunjukkan bahwa penyampaian informasi dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna. Situs web menyediakan akses informasi yang dapat dibuka oleh masyarakat umum, sedangkan

grup komunikasi membantu mempercepat penyebaran informasi kepada mahasiswa. Kombinasi media tersebut menjadi salah satu bentuk adaptasi tata kelola universitas terhadap perkembangan teknologi informasi. Namun, transparansi tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan informasi, tetapi juga dengan kemudahan akses dan kejelasan informasi yang disampaikan. Berdasarkan wawancara, terdapat perbedaan tingkat akses pada sistem informasi yang digunakan. Beberapa situs dapat diakses secara umum, sedangkan sistem akademik tertentu memerlukan nama pengguna dan kata sandi. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa keterbukaan informasi tetap perlu disesuaikan dengan fungsi sistem dan kebutuhan perlindungan data. Penelitian yang dilakukan oleh Shalihah menekankan pentingnya sistem penjaminan mutu internal dalam mendukung akuntabilitas dan transparansi (Shalihah et al., 2025). Sementara itu, penelitian lainnya membahas pengembangan sistem informasi terintegrasi untuk mendukung pengelolaan kinerja pendidikan tinggi (Badjuka et al., 2026).

Kedua kajian tersebut memperlihatkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat menjadi bagian penting dalam penguatan tata kelola, terutama ketika informasi dikelola secara sistematis dan dapat digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan. Transparansi juga terlihat dalam mekanisme pengambilan keputusan. Narasumber menjelaskan bahwa aspirasi atau permasalahan yang disampaikan oleh dosen, mahasiswa, maupun tenaga kependidikan akan dipertimbangkan berdasarkan kewenangan unit. Permasalahan yang dapat diselesaikan pada tingkat fakultas akan ditangani secara internal, sedangkan persoalan

yang berada di luar kewenangan fakultas akan diteruskan kepada pihak universitas. Mekanisme tersebut memperlihatkan adanya jalur komunikasi yang menghubungkan berbagai tingkatan organisasi. Akan tetapi, keterbukaan proses pengambilan keputusan akan lebih kuat apabila setiap aspirasi memiliki mekanisme pencatatan, tindak lanjut, dan penyampaian hasil kepada pihak yang menyampaikan aspirasi. Dengan demikian, transparansi tidak berhenti pada penyediaan saluran komunikasi, tetapi juga mencakup kejelasan proses penanganan informasi dan permasalahan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rukmana menekankan pentingnya transformasi tata kelola dalam meningkatkan kualitas pengelolaan pendidikan tinggi (Rukmana et al., 2024). Dalam kaitannya dengan penelitian ini, transformasi tersebut dapat diwujudkan melalui pengembangan sistem informasi yang mudah diakses, penyampaian kebijakan secara jelas, dan penguatan komunikasi antarunit. Upaya tersebut dapat membantu universitas membangun tata kelola yang lebih terbuka dan responsif terhadap kebutuhan pemangku kepentingan.

3. Efektivitas Tata Kelola dalam Pencapaian Tujuan Universitas

Efektivitas tata kelola berkaitan dengan kemampuan institusi dalam melaksanakan program sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan. Dalam perguruan tinggi, efektivitas dapat dilihat dari kesesuaian pelaksanaan kegiatan akademik dengan rencana, pencapaian target program, kualitas pelayanan, serta kemampuan institusi dalam merespons permasalahan yang muncul. Berdasarkan hasil wawancara, program studi menyusun rencana operasional dan menetapkan target pencapaian program. Rencana tersebut digunakan sebagai dasar untuk melihat sejauh mana kegiatan

yang telah direncanakan dapat direalisasikan. Dengan adanya target, pelaksanaan program dapat dievaluasi berdasarkan tingkat ketercapaian yang telah ditentukan.

Pengukuran ketercapaian program merupakan bagian penting dari efektivitas tata kelola karena membantu organisasi mengetahui kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan. Meskipun demikian, ketercapaian target secara kuantitatif perlu dilengkapi dengan penilaian terhadap kualitas hasil dan manfaat yang dirasakan oleh mahasiswa. Suatu program dapat dinyatakan terlaksana, tetapi efektivitasnya tetap perlu dilihat dari kontribusinya terhadap peningkatan mutu layanan akademik. Penelitian menunjukkan bahwa sejumlah prinsip tata kelola, termasuk transparansi dan akuntabilitas, berhubungan dengan kinerja tata kelola perguruan tinggi (Sulila, 2022). Sementara itu, penelitian lainnya menempatkan GUG sebagai bagian penting dalam pembahasan pengelolaan dan kinerja pendidikan tinggi (Islami, 2025). Kedua kajian tersebut mendukung pandangan bahwa efektivitas tata kelola perlu dipahami sebagai bagian dari sistem pengelolaan institusi secara menyeluruh.

Dalam pelaksanaan kegiatan akademik, narasumber menjelaskan bahwa proses perkuliahan dipantau melalui kegiatan monitoring sebelum pelaksanaan ujian tengah semester dan ujian akhir semester. Monitoring dilakukan untuk mengetahui apakah proses pembelajaran berjalan sesuai dengan rencana. Selain itu, perkembangan akademik mahasiswa dapat dilihat melalui transkrip dan sistem informasi akademik yang digunakan oleh universitas. Data akademik tersebut dapat membantu program studi mengidentifikasi perkembangan mahasiswa. Apabila ditemukan penurunan capaian akademik, program

studi dapat melakukan penelusuran terhadap faktor-faktor yang mungkin memengaruhinya. Meskipun data akademik memberikan gambaran mengenai belajar, penilaian efektivitas pembelajaran tetap perlu mempertimbangkan faktor lain, seperti kondisi sarana prasarana, proses pembelajaran, dan pengalaman mahasiswa selama mengikuti perkuliahan. Dengan demikian, efektivitas tata kelola tidak cukup diukur melalui jumlah kegiatan yang terlaksana atau persentase pencapaian target. Efektivitas juga perlu dilihat dari kemampuan universitas dalam menggunakan hasil evaluasi untuk memperbaiki proses dan meningkatkan kualitas layanan.

4. Evaluasi Kinerja dan Survei Kepuasan Mahasiswa

Evaluasi merupakan bagian penting dalam tata kelola universitas karena berfungsi untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan standar dan tujuan yang telah ditetapkan.

Evaluasi juga dapat membantu institusi mengidentifikasi permasalahan, menentukan prioritas perbaikan, dan menilai kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Berdasarkan hasil wawancara, evaluasi layanan akademik dilakukan melalui survei kepuasan mahasiswa yang disebarkan kepada mahasiswa dari berbagai angkatan melalui sistem akademik. Hasil survei kemudian dianalisis oleh lembaga penjaminan mutu dan disampaikan kepada unit terkait, seperti departemen, fakultas, dan program studi. Hasil tersebut menjadi salah satu dasar dalam mengidentifikasi aspek pelayanan yang memerlukan perbaikan.

Survei kepuasan mahasiswa memiliki peran penting karena memberikan ruang bagi mahasiswa untuk menyampaikan penilaian terhadap layanan yang diterima. Melalui survei, universitas dapat memperoleh gambaran mengenai

pengalaman mahasiswa dalam mengikuti proses pembelajaran maupun menggunakan fasilitas yang tersedia. Namun, survei hanya akan memberikan manfaat optimal apabila hasilnya dianalisis dan ditindaklanjuti secara nyata. Dalam wawancara, narasumber menjelaskan bahwa keluhan mahasiswa dapat berkaitan dengan kenyamanan ruang belajar, fasilitas pendingin ruangan, maupun kondisi perangkat yang mendukung proses pembelajaran. Permasalahan tersebut dibahas untuk menentukan langkah penyelesaian yang sesuai. Narasumber juga menyampaikan bahwa hasil evaluasi dan survei kepuasan diinformasikan kepada unit yang berkepentingan melalui jalur koordinasi organisasi.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa evaluasi tidak hanya digunakan untuk menilai kinerja, tetapi juga menjadi dasar dalam menentukan tindakan perbaikan. Penelitian Shalihah mengenai sistem penjaminan mutu internal relevan dengan temuan ini karena menempatkan mekanisme penjaminan mutu sebagai bagian dari penguatan akuntabilitas dan transparansi. Dalam pelaksanaannya, evaluasi perlu dihubungkan dengan perencanaan, pengendalian, dan peningkatan mutu secara berkelanjutan (Shalihah et al., 2025).

Selain survei mahasiswa, evaluasi juga dilakukan terhadap kinerja dosen melalui pelaporan beban kerja dosen. Aktivitas pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dimasukkan ke dalam sistem pelaporan yang digunakan untuk memeriksa ketercapaian kewajiban dosen. Mekanisme ini membantu institusi memperoleh informasi mengenai pelaksanaan tugas akademik dan kegiatan pendukung lainnya.

Meskipun demikian, evaluasi kinerja perlu dilakukan secara proporsional dengan mempertimbangkan kualitas pelaksanaan tugas, bukan

hanya kelengkapan administrasi. Hasil evaluasi juga perlu digunakan untuk menyusun program pengembangan kompetensi dan meningkatkan kualitas pembelajaran. Dengan demikian, evaluasi dapat berfungsi sebagai instrumen pengendalian sekaligus sarana peningkatan mutu sumber daya manusia.

5.Pemanfaatan Sistem Informasi dalam Mendukung Tata Kelola

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan peluang bagi universitas untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan administrasi dan pelayanan akademik. Sistem informasi memungkinkan data akademik, aktivitas dosen, dan informasi kelembagaan dikelola secara lebih terstruktur. Pemanfaatan sistem tersebut juga dapat membantu mempercepat proses penyampaian informasi serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Berdasarkan hasil wawancara, universitas telah memanfaatkan sistem informasi akademik, situs web, jaringan internet, dan platform pembelajaran daring. Sistem akademik digunakan untuk mendukung pengelolaan data mahasiswa dan kegiatan perkuliahan, sedangkan platform pembelajaran digunakan untuk menunjang proses pembelajaran secara daring. Pemanfaatan teknologi tersebut menunjukkan bahwa sistem digital telah menjadi bagian dari penyelenggaraan kegiatan akademik.

Selain mendukung proses pembelajaran, sistem informasi juga berperan dalam pelaporan kinerja dosen. Data mengenai kegiatan pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, publikasi, dan luaran akademik lainnya dimasukkan ke dalam sistem pelaporan. Informasi tersebut dapat digunakan untuk melihat aktivitas yang telah dilaksanakan dan mengidentifikasi kewajiban yang belum terpenuhi. Penelitian yang dilakukan Sofyani membahas peran tata

kelola teknologi informasi dalam mendukung akuntabilitas internal dan kinerja perguruan tinggi (Sofyani et al., 2023). Sementara itu, penelitian Badjuka menyoroti pentingnya sistem informasi terintegrasi dalam pengelolaan kinerja pendidikan tinggi. Kedua penelitian tersebut memperkuat relevansi pemanfaatan teknologi informasi sebagai instrumen pendukung tata kelola universitas (Badjuka et al., 2026).

Walaupun demikian, penggunaan teknologi informasi tidak secara otomatis menjamin tercapainya transparansi dan efektivitas. Kualitas tata kelola digital tetap bergantung pada keakuratan data, kemudahan penggunaan sistem, kejelasan prosedur, dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi. Oleh karena itu, universitas perlu memastikan bahwa sistem informasi yang digunakan benar-benar mendukung kebutuhan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Pemanfaatan sistem digital juga perlu disertai perhatian terhadap keamanan data dan pengaturan hak akses. Informasi yang bersifat umum perlu tersedia secara mudah, sedangkan informasi yang memuat data pribadi atau informasi internal harus dilindungi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, pengembangan sistem informasi perlu menyeimbangkan keterbukaan informasi, efisiensi layanan, dan perlindungan data.

6.Tantangan dan Prioritas Perbaikan Tata Kelola Universitas

Penerapan tata kelola yang baik tidak terlepas dari berbagai tantangan. Berdasarkan hasil wawancara, salah satu tantangan yang dihadapi berkaitan dengan perbedaan karakteristik dan kemampuan dosen dalam melaksanakan proses pembelajaran. Narasumber menjelaskan bahwa setiap dosen memiliki karakteristik

mengajar yang berbeda sehingga diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan untuk menjaga kualitas pembelajaran. Perbedaan karakteristik tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia membutuhkan pendekatan yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berorientasi pada pengembangan kompetensi. Universitas perlu memastikan bahwa evaluasi kinerja dosen diikuti dengan pembinaan yang sesuai dengan kebutuhan. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui pengembangan kompetensi pedagogik, peningkatan keterampilan penggunaan teknologi pembelajaran, serta pemberian umpan balik berdasarkan hasil evaluasi.

Tantangan berikutnya berkaitan dengan koordinasi antarunit. Mekanisme koordinasi melalui rapat telah diterapkan untuk membahas perkembangan kegiatan, menyampaikan informasi, dan mencari solusi terhadap permasalahan. Akan tetapi, efektivitas koordinasi perlu didukung oleh tindak lanjut yang jelas agar keputusan yang telah disepakati dapat dilaksanakan secara konsisten. Dokumentasi hasil rapat, penetapan penanggung jawab, dan pemantauan pelaksanaan keputusan dapat membantu memperkuat koordinasi tersebut. Selain sumber daya manusia dan koordinasi, ketersediaan sarana prasarana menjadi salah satu prioritas perbaikan. Berdasarkan wawancara, universitas berupaya menindaklanjuti keluhan mengenai fasilitas ruang belajar dan perangkat pendukung pembelajaran. Perbaikan dilakukan agar kegiatan perkuliahan tidak terganggu dan mahasiswa dapat memperoleh layanan yang memadai. Prioritas terhadap sarana prasarana memperlihatkan bahwa efektivitas tata kelola berkaitan langsung dengan kualitas layanan yang dirasakan mahasiswa. Penyediaan fasilitas yang memadai perlu

didukung oleh mekanisme pemeliharaan, pemeriksaan berkala, dan penanganan keluhan yang terencana. Dengan demikian, perbaikan fasilitas tidak hanya dilakukan setelah muncul permasalahan, tetapi juga melalui langkah pencegahan. Penelitian yang dilakukan Rukmana menekankan pentingnya transformasi tata kelola dalam meningkatkan kualitas pengelolaan pendidikan tinggi (Rukmana et al., 2024).

Dalam konteks penelitian ini, transformasi dapat dilakukan dengan mengintegrasikan evaluasi kinerja, survei kepuasan, dan pengelolaan sarana prasarana ke dalam proses perencanaan perbaikan. Dengan cara tersebut, keputusan yang diambil tidak hanya didasarkan pada permasalahan yang muncul, tetapi juga pada data dan kebutuhan yang telah diidentifikasi. Berdasarkan keseluruhan temuan, peningkatan tata kelola universitas perlu diarahkan pada penguatan akuntabilitas, perluasan akses informasi, dan peningkatan efektivitas pelaksanaan program. Ketiga prinsip tersebut perlu diterapkan secara terpadu agar sistem tata kelola tidak hanya memenuhi kebutuhan administratif, tetapi juga mampu meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan tinggi.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan akuntabilitas, transparansi, dan efektivitas tata kelola di universitas telah didukung oleh sejumlah mekanisme kelembagaan. Akuntabilitas diwujudkan melalui pembagian tugas dan kewenangan berdasarkan statuta, pertanggungjawaban sesuai struktur organisasi, dokumentasi rapat, serta pelaporan kinerja dosen. Mekanisme tersebut memberikan dasar bagi setiap unit untuk melaksanakan tugas dan mempertanggungjawabkan hasil kerjanya.

Transparansi dilaksanakan melalui pemanfaatan situs web, sistem informasi akademik, dan media komunikasi digital. Berbagai saluran tersebut membantu penyampaian informasi kepada mahasiswa dan

pihak terkait. Sementara itu, efektivitas tata kelola didukung oleh penyusunan rencana operasional, monitoring pembelajaran, evaluasi kinerja dosen, survei kepuasan mahasiswa, serta tindak lanjut terhadap keluhan layanan. Meskipun demikian, peningkatan tata kelola masih memerlukan penguatan koordinasi, konsistensi evaluasi, pengembangan kompetensi sumber daya manusia, dan optimalisasi sistem informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas, transparansi, dan efektivitas merupakan prinsip yang saling berkaitan dalam mendukung peningkatan kualitas layanan akademik. Namun, kesimpulan ini terbatas pada informasi yang diperoleh dari satu transkrip wawancara sehingga belum dapat menggambarkan keseluruhan praktik tata kelola universitas.

Universitas disarankan untuk memperkuat mekanisme pertanggungjawaban melalui pelaporan yang teratur, dokumentasi keputusan, dan pemantauan tindak lanjut hasil rapat. Keterbukaan informasi perlu ditingkatkan dengan memastikan informasi akademik dan kelembagaan mudah diakses sesuai dengan kewenangan pengguna. Selain itu, hasil survei kepuasan mahasiswa dan evaluasi kinerja perlu dimanfaatkan secara konsisten sebagai dasar perbaikan layanan. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak informan dari unsur pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa serta menggunakan dokumentasi pendukung agar memperoleh gambaran tata kelola yang lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

Badjuka, A. H., Mozin, S. Y., & Nani, Y. N. (2026). Developing an Integrated Information System for Performance Management in Indonesian Higher Education. *Journal of Governance and Public Policy*, *13*(1), 1–18. https://doi.org/10.18196/jgpp.v13i1.27109

Bahari, A., Fatika, C. S., Luthan, E., & Marlia, M. A. (2026). The role of sustainability practices in mediating the impact of good university governance on university performance. *Discover Education*, *5*(1). https://doi.org/10.1007/s44217-026-01327-x

Firmansyah, A., Karnen, Z., Suparji, & Machmud, A. (2025). Good University Governance and Its Role in Reaching Quality Education SDGs. *Journal of*

Sustainable Development and Regulatory, *3*(3), 641–666.

Hidayah, N., & Ma'arif, S. (2023). Diagnosis Tata Kelola Perguruan Tinggi berbasis Good University Governance. *Edudeena : Journal of Islamic Religious Education*, *7*(2), 110–123. https://doi.org/10.30762/ed.v7i2.864

Iriyadi, D., Muhajir, & Nikmatullah, C. (2023). Panelist Analysis of Higher Education Governance Instruments Based on Good University Governance Principles Using Many Facet Rasch Measurements. *JISAE: Journal of Indonesian Student Assessment and Evaluation*, *9*(2), 132–139. https://doi.org/10.21009/jisae.v9i2.39043

Islami, P. (2025). Good University Governance In Higher Education: A Systematic Literature Review And Research Agenda. *Jurnal Maneksi*, *14*(1), 129–139. https://doi.org/10.31959/jm.v14i1.2753

Li, Y., Kizilcec, R. F., Cho, J. Y., & Krasny, M. E. (2025). Effects of Accountability Interventions on Environmental Educators' Engagement in MOOCs. *Online Learning Journal*, *29*(4), 25–51. https://doi.org/10.24059/olj.v29i4.5215

Paramitha, M. (2018). Implikasi Good Governance Terhadap Kinerja. *Journal of Management and Accounting*, *1*(2), 95–109.

Risanty, R., & Kesuma, S. A. (2019). Good university governance: experience from Indonesian university. *Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, *6*(4), 515–524. https://doi.org/10.22437/ppd.v6i4.6195

Rukmana, N. S., Majid, A. F., Bahri, S., & Hanafi, N. K. (2024). Governance Transformation: Analysis of the Effectiveness of Good University Governance in Higher Education. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, *14*(2), 541. https://doi.org/10.26858/jiap.v14i2.67026

Shalihah, R. H., Rosidi, A., Ilmi, I., & Asy, H. (2025). Peran Sistem Penjaminan Mutu Internal Dalam Meningkatkan. *Journal of Islamic Education Management*, *11*(1), 48–56.

Sofyani, H., Pratolo, S., & Putra, W. M. (2023). The IT Governance Role on Internal Accountability and Performance in Higher Education Institutions: Testing the Intervening Role of Performance Measurement System and IT Capabilities. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, *15*(2), 166–179. https://doi.org/10.15294/jda.v15i2.43150

Sulila, I. (2022). The Effect Transparency, Accountability, Responsibility, Independency and Fairness on the Governance Performance of State Universities

in Indonesia. *Journal of Public Administration and Governance*, *12*(1), 142. https://doi.org/10.5296/jpag.v12i1.19493