

**ANALYSIS OF GOOD UNIVERSITY GOVERNANCE  
IMPLEMENTATION, INTERNAL CONTROL SYSTEM AND  
THEIR RELATIONSHIP WITH QUALITY OF SERVICE  
AT JAMBI UNIVERSITY**

**ANALISIS PELAKSANAAN GOOD UNIVERSITY GOVERNANCE,  
SISTEM PENGENDALIAN INTERN DAN HUBUNGANNYA  
DENGAN KUALITAS LAYANAN DI UNIVERSITAS JAMBI**

Iskandar Sam<sup>1)</sup>

Maulidia Imastary T<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Dosen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi, Jambi-Indonesia

<sup>2)</sup> Dosen Program Pemasaran Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas Jambi, Jambi-Indonesia

Email: [iskandar\\_sam@unja.ac.id](mailto:iskandar_sam@unja.ac.id)<sup>1)</sup>, [maulidia\\_tan@unja.ac.id](mailto:maulidia_tan@unja.ac.id)<sup>2)</sup>,

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the implementation of Good University Governance (GUG), Internal Control System, and Service Quality in the field of education at Jambi University and determine the relationship between Good University Governance (GUG), Internal Control System and Service Quality in education at Jambi University. Measurement of the implementation of Good University Governance (GUG) uses five indicators with fifteen statement items. The measurement of the Internal Control System also uses five indicators with fifteen items per statement. Service Quality is measured using four indicators with twelve statement items. The implications of Good University Governance (GUG) and the Internal Control System at the University of Jambi can run well due to the support from the leadership elements. While the quality of service received by students is still in the unsatisfactory category. The results of the relationship test show that there is a positive relationship between the Good University Governance (GUG) variable, the Internal Control System variable and the Service Quality variable.*

*Keywords: Good University Governance (GUG), Internal Control System, Service Quality*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan *Good University Governance* (GUG), Sistem Pengendalian Intern, dan Kualitas Layanan bidang pendidikan di Universitas Jambi dan mengetahui hubungan *Good University Governance* (GUG), Sistem Pengendalian Intern dengan Kualitas Layanan bidang pendidikan di Universitas Jambi. Pengukuran pelaksanaan *Good*

*University Governance* (GUG) menggunakan lima indikator dengan lima belas item pernyataan. Sistem Pengendalian Intern pengukurannya juga menggunakan lima indikator dengan lima belas item pernyataan. Kualitas Layanan yang pengukurannya menggunakan empat indikator dengan dua belas item pernyataan. Implikasi *Good University Governance* (GUG) dan Sistem Pengendalian Intern di Universitas Jambi dapat berjalan baik sehubungan adanya dukungan unsur pimpinan. Sedangkan Kualitas Layanan yang diterima oleh mahasiswa masih dalam kategori kurang memuaskan. Hasil pengujian hubungan menunjukkan adanya hubungan yang positif antara variabel *Good University Governance* (GUG), variabel Sistem Pengendalian Intern dengan variabel Kualitas Layanan.

Kata kunci: *Good University Governance* (GUG), Sistem Pengendalian Intern, Kualitas Layanan

## 1. PENDAHULUAN

Pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya sangat didukung oleh pendapatan dan belanja yang tersedia. Besaran pendapatan dan belanja pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dituangkan di APBN atau APBD. Sisi pendapatan mencerminkan besaran pendapatan yang diterima oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Sedangkan sisi belanja merupakan pengeluaran pemerintah dalam rangka menjalankan tugas dan fungsi pemerintah. Belanja pemerintah dapat diartikan juga sebagai bentuk ke-mampuan pemerintah dalam melayani kepentingan rakyatnya.

Penetapan anggaran di pemerintah melalui serangkaian proses yang dipengaruhi paradigma dalam menjalankan roda pemerintahan. Paradigma pengelolaan pemerintahan mengalami perkembangan dan sejalan dengan diperkenalkan *New Public Management* (NPM). Pada dasarnya *New Public Management* merupakan konsep manajemen sektor publik yang berfokus pada perbaikan kinerja organisasi (Mardiasmo, 2002). Implementasi dari menganut paradigma ini menjadikan pemerintah harus mampu untuk mengelola pemerintahan dengan baik, dan tuntutan itu ditindaklanjuti oleh munculnya konsep *Good Governance* (GG). Di Indonesia perubahan pengelolaan dengan terjadinya perubahan wajah sistem pemerintahan di era reformasi. Ini ditandai dengan terlahirnya 3 (tiga) produk per-undang-undangan, yaitu: *Produk pertama* adalah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999, mengatur tentang pelaksanaan pemerintahan yang baik, dengan fokus pada upaya menghilangkan kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN) dalam pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan, baik di daerah maupun di pusat. *Ke-dua* Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, mengatur tentang pelaksanaan otonomi daerah, dengan fokus utama pada pembagian urusan yang serasi antara pemerintah pusat pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota dalam mengelola pemerintahan dan pembangunan. *Ketiga* Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004, mengatur tentang Pelaksanaan Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah, dengan fokus utama pada pengalokasian dana dan sumberdaya lainnya (Salam, 2007).

Sehubungan untuk melaksanakan paradigma *Good Governance* (GG) ada beberapa prinsip yang perlu dipahami dan diaplikasikan dalam penerapan *Good Governance*. Prinsip tersebut adalah *Participation, Rule of law, Transparency, Responsiveness, Consensus, Equity, Efficiency and Effectiveness, Accountability, dan Strategic* (Mardiasmo, 2002). Penjabaran dari kemampuan memahami prinsip *good governance* terefleksi dalam anggaran yang ditetapkan, terutama dalam penganggaran belanja. Penganggaran belanja dalam hal ini belanja publik baik jenis dan jumlah kegiatan dipengaruhi oleh perspektif dari pimpinan dalam memandang layanan publik yang diberikan. Kondisi ini terjadi karena keputusan baik yang berhubungan dengan kebijakan anggaran maupun proses penganggaran itu sendiri berada di tangan pimpinan. Dalam artian keputusan yang berhubungan dengan anggaran berada pada jajaran pimpinan, baik dari tingkat bawah hingga pimpinan tertinggi.

Kebutuhan *good government governance* (GGG) meliputi semua aspek bidang pemerintahan, dan salah satunya bidang pendidikan. Berbagai peraturan perundang-undangan telah dilahirkan dalam rangka menciptakan tata kelola bidang pendidikan yang baik. Khususnya di tingkat pendidikan tinggi, pemerintah berupaya menjadikan perguruan tinggi negeri (PTN) agar mampu mandiri dalam pengelolaan aktivitasnya. Aspek aktivitas yang menjadi perhatian terutama yang berhubungan dengan pengelolaan keuangan, dan ini berkaitan dengan anggaran pendapatan dan belanja perguruan tinggi yang

bersangkutan. Peraturan perundang-undangan yang terlahir untuk mendorong tata kelola perguruan tinggi negeri (PTN) adalah UU Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Badan Hukum Pendidikan (BHP), yang dicabut dengan keputusan Mahkamah Konstitusi Nomor 11-14-21-126-136/PUU-VII/2009 Tahun 2009, dan Permendiknas Nomor 33 tahun 2009 Tentang Pedoman Pengangkatan Dewan Pengawas Pada Perguruan Tinggi Negeri Di Lingkungan Departemen Pendidikan Nasional Yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum.

Pengelolaan keuangan perguruan tinggi negeri ditetapkan oleh perguruan tinggi masing-masing dengan melalui penganggaran pendapatan dan belanja perguruan tinggi. Proses penganggaran pendapatan dan belanja yang ditetapkan oleh perguruan tinggi harus melandaskan pada tata kelola yang baik dan dikenal dengan *good university governance (GUG)*. Pelaksanaan *GUG* juga mendasarkan pada prinsip *good government governance (GGG)* yang dalam pengelolaan keuangan terutama yang berhubungan dengan akuntansi oleh Mardiasmo (2002) adalah penciptaan transparansi, akuntabilitas publik, dan *value for money (eco-nomy, efficiency, dan effectiveness)*. Keberhasilan pelaksanaan *GUG* di perguruan tinggi dalam proses penganggaran pendapatan dan belanja terutama yang berhubungan dengan belanja publik tidak terlepas dari perspektif para pimpinan di lingkungan perguruan tinggi. Perspektif ini menunjukkan pemahaman dan keinginan dari seluruh jajaran pimpinan untuk memberikan pelayanan publik di perguruan tinggi. Besaran anggaran belanja publik memperlihatkan kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan publik dalam menjalankan fungsi perguruan tinggi.

Keberhasilan mengaplikasikan *GUG* di perguruan tinggi melalui penganggaran belanja publik bidang pendidikan diperlihatkan ada tidaknya pengendalian atas aktivitas di perguruan tinggi. Pengendalian atas aktivitas di perguruan tinggi secara organisasi merupakan pengendalian intern yang berlaku di perguruan tinggi. Pengaturan pemberlakuan pengendalian intern secara organisasi membutuhkan suatu sistem, dan sistem ini dikenal dengan *internal control system*. Keberadaan *internal control system* dalam organisasi merupakan sarana penelaahan aktivitas atas ketaatannya melaksanakan peraturan yang berlaku untuk organisasi tersebut.

Di institusi pemerintah *internal control system* dituangkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008, yang bernama Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). SPIP ini berlaku juga pada perguruan tinggi yang dikelola oleh pemerintah dalam hal ini Perguruan Tinggi Negeri (PTN). Kemampuan PTN mentaati segala peraturan dalam menjalankan aktivitas perguruan tinggi untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya menggambarkan keberhasilan pengendalian intern. Kemampuan PTN melaksanakan peraturan pada dasarnya merupakan kemampuan individu melaksanakan segala peraturan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Disamping itu juga kemampuan PTN mentaati dan melaksanakan merupakan bentuk aplikasi dalam mencapai *good university governance*.

Universitas Jambi adalah salah satu perguruan tinggi negeri yang ada di Indonesia yang menjalankan aktivitas pendidikan. Sebagaimana layaknya sebagai institusi pemerintah, Universitas Jambi juga membuat anggaran pendapatan dan belanja. Anggaran pendapatan dan belanja merupakan hasil dari penganggaran pendapatan dan belanja yang dalam prosesnya menganut proses penganggaran *bottom up*. Penganggaran pendapatan dan belanja dimulai dari unit terendah yang memperoleh pendapatan atau yang menggunakan belanja. Kemudian proses penganggarnya dilanjutkan ke tingkat fakultas dan terus ke tingkat universitas dan menjadi anggaran pendapatan dan belanja universitas. Setiap tingkatan penganggaran tentu melibatkan berbagai pihak, terutama unsur pimpinan di unit yang membuat anggaran pendapatan dan belanja. Unsur pimpinan dalam proses penganggaran pendapatan dan belanja tidak dapat ditinggalkan, karena keputusan anggaran pendapatan dan belanja berada pada unsur pimpinan.

Keputusan yang diambil oleh unsur pimpinan atas anggaran pendapatan dan belanja tentu dipengaruhi perspektif pimpinan atas anggaran pendapatan dan belanja itu sendiri. Perspektif pimpinan atas anggaran pendapatan dan belanja tentunya melandasi tata kelola perguruan tinggi yang baik atau *good university governance (GUG)*. Universitas Jambi mulai tahun 2008 telah mensosialisasikan dan melaksanakan *good university governance (GUG)*. Aplikasi dari prinsip *GUG* salah satunya tercermin dalam penganggaran pendapatan dan belanja, khususnya dalam anggaran belanja publik bidang pendidikan. Besaran anggaran belanja publik bidang pendidikan mewarnai pelayanan publik bidang pendidikan di setiap unit pelaksana aktivitas fungsi yang diemban oleh Universitas Jambi.

Mendasarkan struktur organisasi dan banyaknya program studi yang di-miliki Universitas Jambi, maka jumlah dan variasi unsur pimpinan di lingkungan Universitas sangat beragam. Kondisi ini memberikan kompleksitas dalam proses penganggaran terutama penganggaran belanja publik bidang pendidikan. Hal ini karena perbedaan dalam memformat belanja publik bidang pendidikan, dan berpengaruh pada kualitas layanan bidang pendidikan yang diberikan. Format anggaran belanja publik bidang pendidikan merefleksikan aplikasi pimpinan dalam *good university governance (GUG)*, disamping itu juga memperlihatkan kemampuan pimpinan dalam melaksanakan peraturan. Kondisi ini juga membuat kualitas layanan publik bidang pendidikan dapat dipengaruhi. Mendasarkan pada fenomena ini maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan *Good University Governance*, Sistem Pengendalian Intern, dan hubungannya dengan Kualitas Layanan bidang pendidikan di Universitas Jambi? Penelitian ini bertujuan menganalisis pelaksanaan *Good University Governance (GUG)*, Sistem Pengendalian Intern, dan mengetahui hubungannya dengan Kualitas Layanan bidang pendidikan di Universitas Jambi. Kemudian tercapainya tujuan penelitian ini maka manfaat yang diharapkan meliputi memaksimalkan layanan bidang pendidikan melalui kebijakan Rektor yang mendukung pelaksanaan *Good University Governance (GUG)*, memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan teori yang berkaitan dengan layanan bidang pendidikan, dan sebagai bahan informasi dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya khususnya pada penelitian mengenai layanan bidang pendidikan di perguruan tinggi.

## **2. LANDASAN TEORITIS**

### **2.1. Penganggaran Belanja Bidang Pendidikan**

Sebelum mendapatkan pemahaman penganggaran layanan bidang pendidikan perlu mengungkapkan pengertian dari pendidikan. Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008, 326) memberikan pengertian pendidikan adalah proses perubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang di usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pendidikan di perguruan tinggi merupakan pendidikan akademis sehingga pengertian pendidikan di perguruan tinggi dapat dikatakan pendidikan akademis. Oleh Kamus Besar Bahasa Indonesia pendidikan akademis (2008, 326) diartikan dengan pendidikan yang berhubungan dengan bidang ilmu (studi). Pendidikan dapat diberikan baik dalam kurikulum intra, kurikulum ekstra, maupun kurikulum tersembunyi (Indrajit dan Djoko-pranoto, 2011, 322). Pemberian Pendidikan di perguruan tinggi oleh Indrajit dan Djokopranoto (2011, 322) terjadi melalui pembelajaran. Lebih lanjut Indrajit dan Djokopranoto (2011, 321) menyatakan di dalam proses pembelajaran, mahasiswa diusahakan untuk dijadikan orang yang belajar, yang mau belajar terus menerus.

Proses pembelajaran sebagai pelaksanaan kurikulum dituangkan dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh perguruan tinggi, dan ini termuat dalam rencana anggaran perguruan tinggi. Di anggaran perguruan tinggi salah satu komponennya adalah anggaran belanja, yang didalamnya terdapat anggaran yang berhubungan dengan aktivitas pendidikan dalam hal ini pembelajaran. Oleh karena itu penganggaran layanan bidang pendidikan dapat dikatakan sebagai penganggaran belanja yang berhubungan dengan pendidikan.

### **2.2. Kualitas Layanan Publik**

Mahmudi (2010: 223), memberi pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Lebih lanjut Mahmudi (2010, 223) mengungkapkan penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi:

- a. Satuan Kerja/Satuan Organisasi Kementrian.
- b. Departemen.
- c. Lembaga Pemerintah Non Departemen.
- d. Kesekretariatan, Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, misal Sekretariat Dewan (Sekwan), Sekretaris Negara (Set. Neg) dsbnya.
- e. Badan Usaha milik Negara (BUMN).
- f. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)

g. Instansi Pemerintah lainnya baik pusat maupun daerah termasuk Dinas-dinas dan badan. Selanjutnya, Mahmudi (2010: 214), membuat klasifikasi Pelayanan Publik dalam dua kategori yaitu:

1. Pelayanan kebutuhan dasar yang meliputi:
  - a. Kesehatan.
  - b. Pendidikan Dasar.
  - c. Bahan pokok masyarakat.
2. Pelayanan umum, terdiri dari:
  - a. Pelayanan Administrasi.
  - b. Pelayanan Barang.
  - c. Pelayanan Jasa.

Pelayanan publik merupakan bentuk jasa yang diberikan kepada pelanggan. Jasa yang diberikan harus mampu memenuhi apa yang diinginkan oleh pelanggan. Apabila ada kesesuaian kemampuan jasa dengan kebutuhan yang diinginkan pelanggan dapat dikatakan sebagai kualitas layanan publik. Oleh Lewis & Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2011, 180) memberikan definisi kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Suatu jasa layanan publik menunjukkan berkualitas tentu dinyatakan dengan berbagai indikator. Oleh Zeithaml et.al, dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 196-197) memberikan sepuluh dimensi pokok kualitas jasa yaitu:

1. Reliabilitas (*Reliability*).
2. Responsivitas atau daya tanggap (*Responsiveness*).
3. Kompetensi (*Competence*).
4. Akses (*Acces*).
5. Kesopanan (*Courtesy*).
6. Komunikasi (*Communication*).
7. Kredibilitas (*Credibility*).
8. Keamanan (*Security*).
9. Kemampuan Memahami Pelanggan (*Understanding the Customer*).
10. Bukti Fisik (*Tangibles*).

Selanjutnya Zeithaml et.al, dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 198) menemukan adanya *overlapping* diantara beberapa dimensi di atas, sehingga terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*Reliability*).
2. Responsivitas atau daya tanggap (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*).
4. Empati (*Empathy*).
5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Sementara itu, prinsip-prinsip layanan publik berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, bahwa prosedur pelayanan publik digambarkan dengan jelas (tidak berbelit-belit), mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, adanya kejelasan persyaratan teknis, administrasi, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu.
4. Akurasi, bahwa produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan.
6. Tanggung jawab, adanya pimpinan/pejabat yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/pengaduan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana.
8. Kemudahan Akses.
9. Kedisiplinan, keramahan dan kesopanan.
10. Kenyamanan.

Sebagai implementasi prinsip-prinsip layanan di atas, mestinya setiap penyelenggaraan pelayanan publik, harus memiliki standar pelayanan yang me-rupakan ukuran. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya memuat materi:

1. Prosedur pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian.
3. Biaya Pelayanan.
4. Produk/hasil pelayanan.

### 2.3. *Good University Governance (GUG)*

Perguruan tinggi khususnya perguruan tinggi yang dikelola oleh peme-rintah dalam pengelolaannya harus sejalan dengan tatakelola pemerintahan. Di era *New Public Management* pemerintah diharapkan mampu menciptakan *good go-vernance*. Perguruan tinggi yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam pe-ngelolaannya juga berpedoman pada *good governance*. Bank Dunia (Mardiasmo, 2004: 24) mendefenisikan *good governance* sebagai suatu penyelenggaraan mana-jemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, men-jalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha.

Sehubungan dengan perguruan tinggi sebagai institusi pemerintah, maka paradigma *good governance* untuk perguruan tinggi dinyatakan dengan *good uni-versity governance*. Aristo (2005) menyatakannya dengan wacana konsep untuk perguruan tinggi, yaitu *good university governance (GUG)*. Kedua konsep ini, baik *good corperate governance (GCG)* maupun *good university governance* sebenarnya merupakan turunan dari konsep tata pemerintahan yang lebih umum, yaitu *good governance*. Dan ini menjadikan pengertian *good university governance* sejalan dengan pengertian *good governance* tapi aplikasinya berada pada perguruan tinggi.

Keberhasilan penerapan *good university governance* dapat ditinjau dari penerapan prinsip *good governance* dalam *good university governance*. Sedarma-yanti (2007, 13) merilis prinsip *good governance* yang dikemukakan oleh UNDP sebagai berikut: (1) *Participation* (Partisipasi); (2) *Rule of Law* (Kepastian Hu-kum); (3) *Tranparency* (Transparasi); (4) *Responsiveness* (Tanggungjawab); (5) *Consensus Orientation* (Berorientasi Pada Kesepakatan); (6) *Equity* (Keadilan); (7) *Effectiveness and Efficiency* (Efektivitas dan Effisiensi); (8) *Accountability* (Akuntabilitas); (9) *Strategic Vision* (Visi Strategik). Kemudian Sedarmayanti (2007, 20) meliris kembali prinsip *good governance* menurut Lembaga Adminis-trasi Negara (LAN) adalah (1) Akuntabilitas; (2) Transparansi; (3) Kesetaraan; (4) Supermasi Hukum; (5) Keadilan; (6) Partisipasi; (7) Desentralisasi; (8) Keber-samaan; (9) Profesionalitas; (10) Cepat Tanggap; (11) Efektif dan Efisien; (12) Berdaya Saing.

Penerapan *good university governance* di perguruan tinggi negeri sejalan dengan dinamika bentuk pengelolaan perguruan tinggi negeri di Indonesia. Pe-rubahan bentuk pengelolaan perguruan tinggi negeri mulai dengan BHP (Badan Hukum Perguruan Tinggi) sampai dengan menjadi BLU (Badan Layanan Umum), dan menjadikan prinsip *good governance* mengalami bebarapa perubahan. Prinsip *good governance* pada pengelolaan perguruan tinggi negeri dengan BLU, Sumarni (2009) mengungkapkannya dengan” *Good Governance* melalui BLU yang ditandai dengan prinsip-prinsip:

- a. Transparansi, yaitu keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi material dan relevan.
- b. Kemandirian, yaitu suatu keadaan dimana organisasi dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan
- c. prinsip-prinsip organisasi yang sehat.
- d. Akuntabilitas, yaitu kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban organ sehingga pengelolaan organisasi terlaksana secara efektif.
- e. Pertanggungjawaban, yaitu kesesuaian di dalam pengelolaan organisasi terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- f. Kewajaran (fairness), yaitu keadilan dan kesetaraan di dalam memenuhi hak-hak stakeholders yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **2.4. Sistem Pengendalian Intern**

Mulyadi (2001, 163) memberikan pengertian sistem pengendalian intern adalah meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan mana-jemen. Kemudian Alvin (2008, 370) mengungkapkan pengendalian intern dengan "Sistem pengendalian internal terdiri dari atas kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk memberikan manajemen kepastian yang layak bahwa perusahaan telah mencapai tujuan dan sarannya. Kebijakan dan prosedur ini seringkali disebut pengendalian, dan secara kolektif membentuk pengendalian internal entitas tersebut". Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 Tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP), Sistem Pengendalian Intern adalah proses yang integral pada tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya tujuan organisasi melalui kegiatan yang efektif dan efisien, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset negara, dan keataan terhadap peraturan perundang-undangan. Lebih lanjut PP Nomor 60 Tahun 2008 menguraikan unsur dari SPIP di pasal 3 ayat 1 adalah a. lingkungan pengendalian; b. penilaian resi-ko; c. kegiatan pengendalian; d. informasi dan komunikasi; dan e. pemantauan pengendalian intern.

Kesemua unsur Sistem Pengendalian Intern Pemerintah tersebut menjadi-kan ukuran dalam penilaian keberhasilan pelaksanaan pengendalian intern di pemerintahan. Hal ini terungkap dari Daftar Uji Pengendalian Intern Pemerintah yang dituangkan dalam lampiran Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008.

#### **2.5. Rerangka Pemikiran Dan Hipotesis**

Anggaran pendapatan dan belanja merupakan gambaran dari pendapatan yang diterima dan belanja yang dikeluarkan dalam rangka memberikan layanan kepada masyarakat atau penerima layanan. Layanan yang diberikan dipengaruhi oleh besaran anggaran belanja untuk publik yang ditetapkan. Penetapan anggaran melalui serangkaian proses penganggaran pendapatan dan belanja yang melibatkan berbagai pihak. Salah satu pihak yang ikut di dalam proses penganggaran adalah unsur pimpinan dari organisasi yang bersangkutan. Pimpinan organisasi berpengaruh dalam proses penganggaran melalui kebijakan yang berhubungan dengan anggaran. Kebijakan-kebijakan tersebut tentu mendasarkan pada pandangan untuk menjadikan tata kelola organisasi yang baik atau *good governance (GG)*, di pemerintahan dikenal dengan *good government governance (GGG)*.

Dibidang pendidikan tinggi tata kelola yang baik dikenal dengan *good university governance (GUG)*. Pemahaman para penyelenggara institusi pendidikan tinggi atas GUG akan memberi warna bagaimana proses penganggaran bidang pendidikan dalam rangka memberi layanan bidang pendidikan. Besar atau kecil-nya anggaran bidang pendidikan, struktur belanja bidang pendidikan, dan jenis be-lanja bidang pendidikan merupakan kajian unsur pimpinan dalam menilai layanan bidang pendidikan yang diberikan. Hal ini dikarenakan peran dari pimpinan se-bagai pengambil keputusan dalam organisasi sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya. Kondisi ini sudah melekat dalam jabatan yang dimiliki oleh

pimpin-an, sehingga keputusan yang diambil akan berakhir di tangan pimpinan. Pola hubungan ini juga berlaku dalam penganggaran bidang pendidikan, sehingga pe-nerapan *good university governance* menyatu dalam perilaku pimpinan yang juga mempengaruhi besaran, struktur, dan jenis anggaran bidang pendidikan. Konse-kuensinya juga berdampak pada kualitas layanan bidang pendidikan yang diterima oleh para penerima layanan bidang pendidikan. Keterkaitan tersebut merupakan mata rantai yang tiada hentinya, dan terus berlangsung semasa organisasi tersebut ada dan berjalan sebagaimana mestinya. Walaupun pergantian ataupun rotasi pim-pinan dalam organisasi terus dilakukan, anggaran bidang pendidikan dan kualitas layanan bidang pendidikan tetap ada penerapan *good university governance* dari pimpinan.

Pelayanan bidang pendidikan akan berjalan dengan baik apabila proses penganggaran dan realisasi anggaran bidang pendidikan mentaati peraturan yang berlaku. Ada atau tidaknya proses penganggaran dan realisasi anggaran bidang pendidikan belum atau tidak mentaati peraturan yang berlaku diperoleh dari pengendalian intern. Secara kelembagaan pengendalian intern dalam suatu organi-sasi keberadaannya diperlihatkan oleh adanya unit organisasi yang membidangi pengendalian intern. Hasil kerja unit organisasi pengendalian intern memberikan informasi atas ketaatan melaksanakan peraturan yang berhubungan dengan proses penganggaran dan realisasi anggaran bidang pendidikan.

Keberadaan pengendalian intern pada dasarnya merupakan perilaku setiap individu dalam organisasi untuk melaksanakan peraturan yang berlaku dalam organisasi tersebut. Ketaatan individu melaksanakan peraturan baik sebagai unsur pimpinan maupun yang bukan unsur pimpinan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya merupakan cerminan penerapan GUG, dan berdampak pada layanan yang diberikan.

Penelitian ini berupaya mengungkapkan keterkaitan dari ke tiga variabel tersebut dengan hipotesis penelitian berikut ini:

1. Adanya hubungan positif antara pelaksanaan *Good University Governance* (GUG) dengan Kualitas Layanan bidang pendidikan.
2. Adanya hubungan positif antara Sistem Pengendalian Intern (SPI) dengan Kualitas Layanan bidang pendidikan.

### 3. HASIL PENELITIAN

#### 3.1. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

##### a. Uji Validitas

Sebelum pengujian validitas dilakukan untuk setiap variabel dalam pene-litian ini terlebih dahulu nilai r tabel harus diperoleh. Besaran nilai r tabel dipe-ngaruhi oleh derajat kebebasan (*degree of freedom* atau df) dalam hal ini  $df = n - 2$ , dan n adalah jumlah sampel.

Jumlah sampel untuk variabel *Good University Governance*, dan variabel Sistem Pengendalian Intern sebanyak 105 responden, sedangkan untuk variabel Kualitas layanan sebanyak 272 responden. Besarnya derajat kebebasan (df) untuk variabel *Good University Governance*, dan variabel Sistem Pengendalian Intern adalah  $105 - 2 = 103$ . Nilai r tabel untuk variabel *Good University Governance*, dan variabel Sistem Pengendalian Intern dengan  $df = 103$  dan  $\alpha = 0,05$  adalah sebesar 0,1614. Kemudian besarnya derajat kebebasan (df) untuk variabel Kualitas Laya-nan adalah  $272 - 2 = 270$ . Nilai r tabel untuk variabel Kualitas Layanan dengan  $df = 270$  dan  $\alpha = 0,05$  adalah sebesar 0,0999.

Nilai r hitung setiap indikator dari masing-masing variabel penelitian ini diperoleh dari *Corrected Item-Total Correlation* yang merupakan hasil pengujian reliabilitas. Kemudian nilai korelasi diperoleh dari hasil uji validitas dengan *Analyze Correlate Bivariate*. Gambaran besaran nilai r hitung, nilai r tabel dan nilai korelasi setiap indikator dari masing-masing variabel dalam penelitian ini terdapat di tabel 1.

**Tabel 1. Ringkasan Hasil Perhitungan Uji Validitas Indikator Variabel *Good University Governance*, Indikator Variabel Sistem Pengendalian Intern dan Indikator Variabel Kualitas Layanan**

Variabel dan Indikator	Perbandingan r hitung dengan r tabel			Korelasi skor indikator dengan skor total variabel		
	r hitung	r tabel	Ket.	Korelasi	Signifi kansi uji dua sisi	Level signifi kansi
<i>Good University Governance</i>						
tr	0,563	0,1614	>	0,727	0.000 0.000	0.01
ac	0,510	0,1614	>	0,668	0.000 0.000	0.01
re	0,564	0,1614	>	0,739	0.000	0.01
in	0,570	0,1614	>	0,739		0.01
fa	0,681	0,1614	>	0,827		0.01
Sistem Pengendalian Intern						
lp						
pr	0,660	0,16140,	>	0,769	0.000 0.000	0.01
kp	0,815	1614	>	0,827	0.000	0.01
ik	0,772	0,1614	>	0,850	0.000 0.000	0.01
pp	0,974	0,1614	>	0,871		0.01
	0,648	0,1614	>	0,825		0.01
Kualitas Layanan						
ta						
ry	0,639	0,09990,	>	0,782	0.000 0.000	0.01
as	0,755	0999	>	0,818	0.000 0.000	0.01
em	0,709	0,0999	>	0,801		0.01
	0,669	0,0999	>	0,807		0.01

Sumber: Hasil olahan data primer, Juni 2014

Memperhatikan tabel 1 tersebut, validitas setiap variabel diuraikan sebagai berikut:

Validitas variabel *Good University Governance*. Hasil uji validitas indikator variabel *Good University Governance* dengan cara pertama memperlihatkan bahwa nilai r hitung untuk indikator *Transpararency* (tr), *Accountability* (ac), *Responsibility* (re), *Independency* (in), dan *Fairness* (fa) lebih besar dari r tabel-nya. Kemudian apabila melihat hubungan antar indikator menunjukkan bahwa masing-masing indikator berkorelasi signifikan dengan total skor variabel *Good University Governance*. Fakta ini menunjukkan bahwa indikator-indikator dari variabel *Good University Governance* adalah valid dan karena itu variabel ini dapat digunakan untuk menaksir hubungan variabel Kualitas Layanan.

Validitas variabel Sistem Pengendalian Intern. Hasil uji validitas indikator variabel Sistem Pengendalian Intern dengan cara pertama memperlihatkan bahwa nilai r hitung indikator Lingkungan Pengendalian (lp), indikator Penilaian Resiko (pr), indikator Kegiatan Pengendalian (kp), indikator Informasi Dan Komunikasi (ik) dan indikator Pemantauan Pengendalian (pp) lebih besar dari r tabelnya. Kemudian apabila melihat hubungan antar indikator menunjukkan bahwa masing-masing indikator berkorelasi signifikan dengan total skor dari variabel Sistem Pengendalian Intern. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator dari variabel Sistem Pengendalian Intern adalah valid dan karena itu variabel ini dapat digunakan untuk menaksir variabel Kualitas Layanan.

Validitas variabel Kualitas Layanan. Hasil uji validitas indikator variabel Kualitas Layanan dengan cara pertama memperlihatkan nilai r hitung indikator *Tangibel/Berwujud* (ta), indikator *Reliability/Kehandalan* (ry), indikator *Assuran-ce/Jaminan* (as), dan indikator *Empathy/Empati* (em) lebih besar dari nilai r tabel-nya. Kemudian apabila melihat hubungan antar indikator menunjukkan bahwa masing-masing indikator berkorelasi signifikan dengan total skor dari variabel Kualitas Layanan. Fakta ini menempatkan indikator dari variabel Kualitas Layanan adalah valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk menguji indikator-indikator dari masing-masing variabel

apakah handal untuk mengukur variabel-variabel dimak-sud. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS yaitu program SPSS 19, dan data yang diolah dirubah dalam bentuk interval dengan menggunakan program *Measure Successive Interval* (MSI). Rekapitulasi ringkas hasil perhitungan uji reliabilitas dari semua variabel terdapat dalam tabel 2.

**Tabel 2. Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Variabel *Good University Governance*, Variabel Sistem Pengendalian Intern, dan Variabel Kualitas Layanan**

Variabel	Jumlah Indikator	Nilai Cronbach Alpha/NCA ( $\alpha$ )	Standar Reliabilitas
<i>Good University Governance</i>	5	0,794	NCA/ $\alpha > 0.60$
Sistem Pengendalian Intern	5	0,886	NCA/ $\alpha > 0.60$
Kualitas Layanan	4	0,815	NCA/ $\alpha > 0,60$

Sumber: hasil olahan data primer dengan program SPSS

Mendasarkan pada tabel 2, maka uraian reliabilitas setiap variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

Variabel *Good University Governance*. Uji reliabilitas Variabel *Good University Governance* di Universitas Jambi diukur dengan lima indikator. Hasil perhitungan uji reabilitas dengan menggunakan program SPSS, memberikan nilai Cronbach Alpha variabel *Good University Governance* sebesar 0,795. Berpatok-an pada kriteria uji reliabilitas memperlihatkan nilai *Cronbach Alpha* variabel *Good University Governance* lebih besar dari 0,60. Fakta ini menunjukkan varia-bel *Good University Governance* merupakan sebuah konsep yang cukup handal atau cukup *reliable*.

Variabel Sistem Pengendalian Intern. Pengukuran reliabilitas variabel Sistem Pengendalian Intern di Universitas Jambi menggunakan lima indikator. Hasil perhitungan uji reabilitas atas variabel Sistem Pengendalian Intern dengan menggunakan program SPSS, memberikan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,886. Berpatokan pada kreteria uji reliabilitas memperlihatkan nilai *Cronbach Alpha* variabel Sistem Pengendalian Intern lebih besar dari 0,60. Kondisi ini menunjuk-kan bahwa variabel Sitem Pengendalian Intern sebagai sebuah konsep yang cukup handal atau cukup *reliable*.

Variabel Kualitas Layanan. Pengukuran reliabilitas variabel Kualitas Layanan di Universitas Jambi menggunakan empat indikator. Hasil perhitungan uji reabilitas variabel Kualitas Layanan dengan menggunakan program SPSS, memberikan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0.815. Apabila nilai *Cronbach Alpha* variabel Kualitas Layanan diperbandingkan dengan kreteria uji reliabilitas memperlihatkan nilai yang lebih besar. Kondisi ini memberi makna bahwa variabel Kualitas Layanan merupakan sebuah konsep yang cukup handal atau cukup *reliable*.

Pengukuran uji reliabilitas dari variabel *Good University Governance*, variabel Sistem Pengendalian Intern, dan variabel Kualitas Layanan menunjukkan reliabel. Fakta ini mengisyaratkan bahwa ketiga variabel tersebut merupakan konsep yang cukup handal.

### c. Statistik Deskriptis Variabel Penelitian

Deskripsi ini merupakan uraian penarapan variabel penelitian di Univer-sitas Jambi. Paparan setiap variabel penelitian ini dapat diikuti dari uraian berikut ini:

#### 1) Variabel *Good University Governance*

Gambaran ringkas hasil penelitian atas indikator variabel *Good University Governance* terdapat dalam tabel 3. Pemaknaan setiap indikator variabel *Good University Governance* dengan memperhatikan nilai rata-rata dari setiap indikator dan item indikator. Memper-hatkan tabel 3 memperlihatkan bahwa nilai rata-rata indikator *Independency* (in) sebesar 4,55 menempatkan pada posisi pertama. Kemudian diikuti indikator *Tran-spanrancy* (tr) pada urutan ke dua yang nilai rata-ratanya sebesar 4,42, urutan ke tiga ditempati indikator *Accountability* (ac) yang nilai rata-ratanya sebesar 4,41. urutan ke empat adalah indikator *Fairness* (fa) yang nilai rata-ratanya sebesar 4,32, urutan ke lima adalah indikator *Responsibility* (re) yang nilai rata-ratanya sebesar 4,04. Posisi indikator *Independency* (in) ini menunjukkan bahwa perwujudan aplikasi *Good University Governance* lebih dikehendaki pada *independency*.

Pemaparan variabel *Good University Governance* tersebut mendapatkan nilai rata-rata semua

indikator *Good University Governance* di atas 4. Fakta ini memberi makna bahwa implikasi *Good University Governance* di Universitas Jambi dapat berjalan baik dengan adanya kesetujuan dari unsur pimpinan. Kondisi tersebut juga dipertegas oleh nilai rata-rata item semua indikator variabel *Good University Governance* di atas 4. Fakta ini juga dapat diartikan bahwa aktivitas

**Tabel 3. Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Nilai Rata-rata, Standar Deviasi Indikator dan Item Indikator Variabel *Good University Governance***

Nomor	Keterangan	Nilai			
		Min	Mak	Rata-rata	Stddev
1.	Indikator <i>Transparancy</i>	1	5	4,42	,7
	a. Item tr1	3	5	4,75	,4
	b. Item tr2	1	5	4,18	,8
	c. Item tr3	3	5	4,34	,6
2.	Indikator <i>Accountability</i>	3	5	4,41	,5
	a. Item ac1	3	5	4,36	,5
	b. Item ac2	3	5	4,48	,5
	c. Item ac3	3	5	4,40	,5
3.	Indikator <i>Responsibility</i>	2	5	4,04	,7
	a. Item re1	3	5	4,21	,5
	b. Item re2	2	5	4,14	,7
	c. Item re3	2	5	3,77	,8
4.	Indikator <i>Independency</i>	2	5	4,55	,6
	a. Item in1	3	5	4,69	,5
	b. Item in2	3	5	4,47	,6
	c. Item in3	2	5	4,49	,7
5.	Indikator <i>Fairness</i>	2	5	4,32	,6
	a. Item fa1	3	5	4,35	,5
	b. Item fa2	3	5	4,22	,6
	c. Item fa3	2	5	4,40	,7

Sumber: data olahan, Juni 2014

semua item indikator variabel *Good University Governance* dapat berjalan baik.

Disamping itu indikator yang menjadi perhatian unsur pimpinan adalah indikator *independency*, ini diperlihatkan dengan nilai rata-ratanya yang tertinggi yaitu 4,55. Keadaan ini menunjukkan bahwa indikator *independency* dapat berjalan baik sehubungan dengan adanya dukungan yang diberikan unsur pimpinan di Universitas Jambi. Fokus perhatian unsur pimpinan atas aktivitas indikator *independency* tercermin pada aktivitas item 1 (in1) yang dibuktikan dengan nilai rata-ratanya yang tertinggi dari semua nilai rata-rata indikator *independency* yaitu 4,69. Keadaan ini memberi makna bahwa aktivitas in1 dapat berjalan baik dan aktivitasnya adalah anggaran bidang pendidikan ditujukan untuk meningkatkan kualitas bidang pendidikan (in1).

## 2) Variabel Sistem Pengendalian Intern

Gambaran nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata, standar deviasi indikator dan item indikator variabel Sistem Pengendalian Intern ditampilkan dalam tabel 4.

**Tabel 4. Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Nilai Rata-rata, Standar Deviasi Indikator dan Item Indikator Variabel Sistem Pengendalian Intern**

Nomor	Keterangan	Nilai			
		Min	Mak	Rata-rata	Stddev
1.	Indikator Lingkungan Pengendalian	1	5	4,37	,6
	a. Item lp1	3	5	4,59	,5
	b. Item lp2	1	5	4,21	,7
	c. Item lp3	3	5	4,32	,6
2.	Indikator Penilaian Resiko	2	5	4,08	,6

	a. Item pr1	2	5	4,06	,6
	b. Item pr2	2	5	4,03	,5
	c. Item pr3	2	5	4,14	,6
3.	Indikator Kegiatan Pengendalian	2	5	4,33	,7
	a. Item kp1	2	5	4,32	,8
	b. Item kp2	2	5	4,48	,7
	c. Item kp3	2	5	4,20	,6
4.	Indikator Informasi dan komunikasi	2	2	4,23	,6
	a. Item ik1	2	5	4,34	,6
	b. Item ik2	2	5	4,17	,7
	c. Item ik3	2	5	4,19	,6
5.	Indikator Pemantauan Pengendalian	2	5	4,34	,6
	a. Item pp1	2	5	4,30	,6
	b. Item pp2	2	5	4,35	,5
	c. Item pp3	2	5	4,38	,6

Sumber: data olahan, Juni 2014

Memperhatikan tabel 4, menunjukkan nilai rata-rata setiap indikator yang tidak jauh berbeda. Namun demikian nilai rata-rata indikator Lingkungan Pengendalian (lp) sebesar 4,37 menempatkan pada posisi pertama. Kemudian diikuti indikator Pemantauan Pengendalian (pp) yang nilai rata-ratanya sebesar 4,34, Indikator Kegiatan Pengendalian (kp) yang nilai rata-ratanya sebesar 4,33, Indikator Informasi dan Komunikasi (ik) yang nilai rata-ratanya 4,23, dan terakhir indikator Penilaian Resiko (pr) yang nilai rata-ratanya sebesar 4,08. Keberadaan indikator Lingkungan Pengendalian sebagai urutan pertama menandakan bahwa di variabel Sistem Pengendalian Intern menekankan perhatian pada Lingkungan Pengendalian.

Uraian variabel Sistem Pengendalian Intern tersebut terungkap nilai rata-rata semua indikator bernilai di atas 4. Keadaan ini menjelaskan bahwa Sistem Pengendalian Intern di Universitas Jambi dapat terlaksana dengan baik sehubungan dengan adanya kesetujuan unsur pimpinan pada indikator variabel Sistem Pengendalian Intern. Disamping itu item indikator variabel Sistem Pengendalian Intern juga bernilai di atas 4. Kondisi ini menyatakan bahwa aktivitas dari item indikator variabel Sistem Pengendalian Intern dapat terlaksana dengan baik atas dukungan unsur pimpinan di Universitas Jambi. Aktivitas yang menjadi sorotan unsur pimpinan Universitas Jambi untuk variabel Sistem Pengendalian Intern ada-lah aktivitas item lp1 dari indikator Lingkungan Pengendalian. Keadaan ini diperlihatkan oleh nilai rata-rata item lp1 merupakan nilai tertinggi dari semua item indikator variabel Sistem Pengendalian Intern yaitu 4,59. Aktivitas dari item lp1 tersebut adalah penciptaan dan pemeliharaan lingkungan pada setiap tingkatan unit organisasi di Universitas Jambi yang menimbulkan perilaku positif merupakan kewajiban pimpinan dan seluruh pegawai.

### 3) Variabel Kualitas Layanan

Gambaran ringkas hasil penelitian atas indikator variabel Kualitas Layanan yang merupakan refleksi jawaban responden terdapat di tabel 5. Memperhatikan tabel 5, nilai rata-rata yang tertinggi ada pada indikator *Tangible*/Berwujud, dengan nilai rata-rata sebesar 3,73. Kemudian diikuti oleh indikator *Empathy*/Empati, dengan nilai rata-rata sebesar 3,56, indikaator *Assurance*/Jaminan, dengan nilai rata-rata sebesar 3,51, indikator *Reliability*/Kehandalan, dengan nilai rata-rata sebesar 3,37. Fakta ini menunjukkan bahwa indikator *Tangible*/Berwujud merupakan faktor dominan untuk menyatakan adanya kualitas layanan.

**Tabel 5. Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Nilai Rata-rata, Standar Deviasi Indikator dan Item Indikator Variabel Kualitas Layanan**

Nomor	Keterangan	Nilai			
		Min	Mak	Rata-rata	Stddev
1.	Indikator <i>Tangible</i> /Berwujud	3	5	3,73	0,6
	a. Item ta1	3	5	3,81	0,5

	b. Item ta2	3	5	3,47	0,5
	c. Item ta3	3	5	3,83	0,6
2.	Indikator <i>Reliability/Kehandalan</i>	3	5	3,37	0,5
	a. Item ry1	3	5	3,45	0,5
	b. Item ry2	3	5	3,43	0,5
	c. Item ry3	3	5	3,23	0,4
3.	Indikator <i>Assurance/Jaminan</i>	3	5	3,51	0,6
	a. Item as1	3	5	3,27	0,4
	b. Item as2	3	5	3,79	0,6
	c. Item as3	3	5	3,47	0,5
4.	Indikator <i>Empathy/Empati</i>	3	5	3,56	0,6
	a. Item em1	3	5	3,41	0,5
	b. Item em2	3	5	3,46	0,6
	c. Item em3	3	5	3,82	0,7

Sumber: data olahan, Juni 2014

Ulasan variabel Kualitas Layanan tersebut memberikan fakta bahwa nilai rata-rata semua indikator variabel Kualitas Layanan bernilai di bawah nilai 4. Kondisi ini mencerminkan bahwa kualitas layanan yang diterima oleh mahasiswa kurang memuaskan. Namun demikian layanan yang dominan yang mahasiswa rasakan dalam bentuk aktivitas item ta3 yaitu pegawai di tingkat fakultas/universitas menggunakan alat bantu komputer dalam memberi layanan bidang pendidikan.

## 4. PEMBAHASAN

### 4.1. Hubungan Antara Variabel *Good University Governance* Dengan Variabel Kualitas Layanan

Sebelum menjelaskan hubungan antar variabel penelitian, perlu diungkap-kan bahwa nilai setiap variabel penelitian yang digunakan dalam menghitung korelasi adalah nilai indikator di masing-masing variabel dan nilainya sudah da-lam bentuk data interval. Kemudian variabel *Good University Governance* di-nyatakan sebagai variabel GUG, variabel Sistem Pengendalian Intern dinyatakan sebagai variabel SPI, dan variabel Kualitas Layanan dinyatakan dengan variabel Kual. Penghitungan nilai korelasi dilakukan dengan menggunakan program SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0. Hasil perhitungan korelasi untuk variabel GUG, variabel SPI, dan variabel Kual disajikan dalam tabel 6.

**Tabel 6. Korelasi Antara Variabel *Good University Governance* , Variabel Sistem Pengendalian Intern dengan Variabel Kuliatas Layanan**

		Variabel Kualitas Layanan	Variabel <i>Good University Governance</i>
Korelasi Pearson	Variabel Kualitas Layanan		
	Variabel <i>Good University Governance</i>	0.046	
	Variabel Sistem Pengendalian Intern	0.009	0.660

Sumber: Hasil output perhitungan SEM-PLS

Memperhatikan tabel 6 tersebut, hasil perhitungan korelasi Pearson me-nunjukkan bahwa variabel *Good University Governance* dengan variabel Kualitas Layanan berkorelasi positif. Nilai korelasi variabel *Good University Governance* dengan variabel Kualitas Layanan sebesar 0,046, dan ini mencerminkan bahwa hubungannya sangat lemah.

### 4.2. Hubungan Antara Variabel Sistem Pengendalian Intern Dengan Variabel Kualitas Layanan

Proses penghitungan korelasi variabel Sistem Pengendalian Intern dengan variabel Kualitas Layanan sama halnya dengan penghitungan korelasi variabel *Good University Governance* dengan variabel Kualitas Layanan. Hasil peng-hitungan korelasi antara variabel Sistem Pengendalian Intern dengan variabel Kualitas Layanan juga ditampilkan dalam tabel 6. Memperhatikan tabel 6 tersebut,

memperlihatkan bahwa variabel Sistem Pengendalian Intern dengan variabel Kualitas Layanan berkorelasi positif. Nilai korelasi antara variabel Sistem Pengendalian Intern dengan variabel Kualitas Layanan sebesar 0,009. Nilai korelasi ini mencerminkan bahwa hubungan antara variabel Sistem Pengendalian Intern dengan variabel Kualitas Layanan sangat lemah.

#### 4.3. Analisis Hubungan *Good University Governance*, Sistem Pengendalian Intern dan Kualitas Layanan

Penganalisisan hubungan *Good University Governance*, Sistem Pengendalian Intern dan Kualitas Layanan dengan memfokuskan pada pelaksanaan ketiga variabel tersebut. Pelaksanaan *Good University Governance*, Sistem Pengendalian Intern dan Kualitas Layanan dicerminkan oleh pelaksanaan indikator masing-masing variabel. Pemeringkatan indikator masing-masing variabel berdasarkan pada urutan nilai rata-rata setiap indikator, dan nilai tertinggi menempati urutan pertama dan seterusnya. Keadaan urutan indikator masing-masing variabel di-tampilkan dalam tabel 7 berikut ini:

**Tabel 7. Gambaran Urutan Indikator *Good University Governance*, Sistem Pengendalian Intern dan Kualitas Layanan**

No.	Indikator Variabel		
	<i>Good University Governance</i>	Sistem Pengendalian Intern	Kualitas Layanan
1.	<i>Independency</i>	Lingkungan Pengendalian	<i>Tangible/Berwujud</i>
2.	<i>Transpanrancy</i>	Pemantauan Pengendalian	<i>Empathy/Empati</i>
3.	<i>Accountability</i>	Kegiatan Pengendalian	<i>Assurance/Jaminan</i>
4.	<i>Fairness</i>	Informasi dan Komunikasi	<i>Reliability/ Kehandalan</i>
5.	<i>Responsibility</i>	Penilaian Resiko	

Sumber: data olahan, Juni 2014

Apabila mencermati tabel 7 mendapatkan kecenderungan adanya ke-searahan perilaku hubungan indikator dari ketiga variabel tersebut. Variabel *Good University Governance* menempatkan indikator *Independency* sebagai aktivitas yang dominan. Kemudian indikator Lingkungan Pengendalian merupakan aktivitas utama dari variabel Sistem Pengendalian Intern. Sedangkan aktivitas variabel Kualitas Layanan yang lebih dirasakan oleh mahasiswa ditunjukkan dengan indikator *Tangible/Berwujud*. Fakta ini menunjukkan bahwa menciptakan tatakelola perguruan tinggi yang baik membutuhkan kebebasan terutama dalam peng-anggaran bidang pendidikan. Proses penganggaran bidang pendidikan membutuhkan pengendalian intern sebagai totalitas perilaku seluruh karyawan Universitas Jambi terutama jajaran pimpinan sebagai pemberi tauladan kepada bawahannya. Apabila aktivitas ke tiga variabel tersebut diperpadukan maka aktivitas *independency* tercipta sejalan dengan terlaksananya lingkungan pengendalian yang baik oleh seluruh karyawan Universitas Jambi, terlebih oleh unsur pimpinan. Konsekuensinya diwujudkan dengan bentuk aktivitas kualitas layanan yang dinikmati oleh mahasiswa, dalam hal ini ada wujud fasilitas untuk menjalankan aktivitas bidang pendidikan.

Selanjutnya indikator *Transpanrancy* dari variabel *Good University Governance* seiring dengan indikator Pemantauan Pengendalian dari variabel Sistem Pengendalian Intern, dan diwujudkan dengan indikator *Empathy/Empati* dari variabel Kualitas Layanan. Apabila melihat aktivitas indikator untuk ketiga variabel tersebut memperlihatkan adanya keterpaduan aktivitas. Indikator *Independency* menginginkan anggaran bidang pendidikan ditujukan untuk meningkatkan kualitas bidang pendidikan. Kemudian indikator Pemantauan Pengendalian lebih memfokuskan penciptaan dan pemeliharaan lingkungan pada setiap tingkatan unit organisasi di Universitas Jambi yang menimbulkan perilaku positif merupakan kewajiban pimpinan dan seluruh pegawai. Sedangkan aktivitas indikator *Empathy/Empati* menekankan aparatur/pegawai di tingkat fakultas/universitas menggunakan alat bantu komputer dalam memberi layanan bidang pendidikan.

Kemudian indikator *Accountability* dari variabel *Good University Governance* sejalan dengan indikator Kegiatan Pengendalian dari variabel Sistem Pengendalian Intern, sedangkan variabel Kualitas Layanan memberi dukungan dengan indikator *Assurance/Jaminan*. Aktivitas indikator *Accountability* berhubungan dengan mempertanggungjawabkan atas selesainya pelaksanaan anggaran bidang pendidikan dilakukan dalam bentuk pelaporan keuangan. Indikator Kegiatan Pemantauan memberi aktivitas yang berkenaan dengan semua pimpinan unit organisasi di lingkungan UNJA segera mereviu

dan mengevaluasi temuan audit, hasil penilaian, dan revidi lainnya yang menunjukkan adanya kelemahan dan yang mengidentifikasi perlunya perbaikan. Indikator *Assurance*/Jaminan dengan aktifnya aparatur/pegawai di tingkat fakultas/universitas dapat memberikan jaminan penyelesaian layanan bidang pendidikan dengan tepat waktu. Aktivitas indikator *Accountability* menegaskan bahwa adanya kewajiban mempertanggungjawabkan anggaran bidang pendidikan oleh unsur pimpinan. Hasil pertanggungjawaban tersebut sudah menjadi kewajiban pimpinan dengan jajarannya merevisi dan melakukan perbaikan. Bentuk adanya perbaikan yang dirasakan mahasiswa adalah adanya ketepatan waktu dalam memberi pelayanan dalam bidang pendidikan.

Aktivitas dari ketiga indikator untuk ketiga variabel menunjukkan suatu rangkaian aktivitas yang saling berhubungan dan itu suatu proses yang berkesinambungan. Proses ini juga berlaku pada semua aktivitas setiap indikator dari ketiga variabel penelitian secara kontinyu. Uraian ini menegaskan adanya hubungan positif antara variabel *Good University Governance* dan variabel Sistem Pengendalian Intern dengan variabel Kualitas Layanan sebagaimana yang dinyatakan oleh hipotesis penelitian.

## 5. SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

### 5.1. Simpulan

Berikut ini beberapa simpulan yang dapat diambil dari temuan penelitian, yaitu; **Pertama**, hasil penelitian yang berhubungan dengan variabel penelitian, yaitu variabel *Good University Governance*, variabel Sistem Pengendalian Intern dan variabel Kualitas Layanan dengan uraian berikut ini:

- Untuk variabel *Good University Governance*, indikator *independency* (in) merupakan indikator yang mengungkapkan terjadinya *Good University Governance*. Anggaran bidang pendidikan ditujukan untuk meningkatkan kualitas bidang pendidikan (in1) merupakan aktivitas pengaplikasian *Good University Governance*.
- Untuk variabel Sistem Pengendalian Intern, Lingkungan Pengendalian merupakan indikator pengimplementasi variabel Sistem Pengendalian Intern. Penciptaan dan pemeliharaan lingkungan pada setiap tingkatan unit organisasi di Universitas Jambi yang menimbulkan perilaku positif merupakan kewajiban pimpinan dan seluruh pegawai merupakan aktivitas utama dalam Sistem Pengendalian Intern.
- Untuk variabel Kualitas Layanan, indikator *Tangible/Berwujud* merupakan bentuk kualitas layanan dari variabel Kualitas Layanan yang dominan. Aparatur/Pegawai di tingkat fakultas/universitas menggunakan alat bantu komputer dalam memberi layanan bidang pendidikan merupakan aktivitas kualitas layanan dari indikator *Tangible/ Berwujud*

**Kedua**, hasil analisis memperlihatkan ada keterkaitan dari ketiga variabel penelitian, yang ditunjukkan oleh aktivitas dominan dari setiap indikator untuk ketiga variabel penelitian. Diantaranya terungkap dari rangkaian aktivitas anggaran bidang pendidikan ditujukan untuk meningkatkan kualitas bidang pendidikan, dan penciptaan dan pemeliharaan lingkungan pada setiap tingkatan unit organisasi di Universitas Jambi yang menimbulkan perilaku positif merupakan kewajiban pimpinan dan seluruh pegawai, serta aparatur/pegawai di tingkat fakultas/universitas menggunakan alat bantu komputer dalam memberi layanan bidang pendidikan

**Ketiga**, hasil pengujian hubungan dengan pendekatan korelasi Pearson menunjukkan nilai korelasi yang positif. Hal ini berarti adanya hubungan positif antara variabel *Good University Governance*, variabel Sistem Pengendalian Intern dengan variabel Kualitas Layanan. Fakta ini menjadikan hipotesis pertama dan kedua dari penelitian ini dapat diterima.

### 5.2. Keterbatasan

Penelitian yang dilakukan ini tidak terlepas dari keterbatasan baik yang berhubungan dengan konsep yang digunakan maupun indikator variabel. Berkaitan dengan konsep terutama *Good University Governance* dalam penelitian ini masih mengacu pada konsep *good governance* yang aplikasinya di lembaga perguruan tinggi. Akibatnya penelaahan pelaksanaan *Good University Governance* dalam bidang anggaran tetap menggunakan prinsip *good governance*. Keterbatasan lain dari penelitian ini adalah dari segi indikator variabel yang digunakan. Dalam penelitian ini jumlah indikator variabel

Kualitas Layanan tidak sama dengan jumlah indikator dari variabel *Good University Governance* dan variabel Sistem Pengendalian Intern. Ketidaksamaan jumlah indikator dapat mendatangkan bias dalam pemahaman mengenai konsep atau variabel yang diwakilinya.

### 5.3. Saran

Berkaitan dengan hasil dan keterbatasan penelitian ini, maka untuk arahan riset mendatang beberapa saran yang perlu diberikan adalah: **Pertama** perlu penggalan lebih lanjut tentang pemahaman *Good University Governance*, sehingga dapat mempertajam yang menjadi indikator variabel dari *Good University Governance*; **Kedua**, diperlukan perluasan terhadap indikator masing-masing variabel dari berbagai sumber yang relevan sehingga memperkaya pemahaman mengenai konsep; **Ketiga**, dalam penyusunan anggaran bidang pendidikan di Universitas Jambi hendaknya aspek Sistem Pengendalian Intern amat perlu menjadi perhatian sebagai implikasi praktis bagi para pimpinan dan penyusun anggaran untuk me-ningkatkan kualitas layanan dengan menetapkan kebijakan rektor. Hal-hal yang menjadi perhatian sebagai fokus kebijakan dapat dirujuk dari temuan penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arens, Alvin A., Randal J. Elder, and Mark S. Beasley (2008), *Auditing and Services*. Translated by Herman Wibowo. 12 ed. Jakarta: Erlangga.
- Arikunto, Suharsimi (2002), *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aristo, A. D. (2005), "Good University Governance", <http://aristodiga.blogspot.com/2005/08/good-university-governance.html>. 26 Februari 2012, jam 13.25.
- Departemen Pendidikan Nasional (2008), "Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa", Jakarta PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam (2005), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- HM, Jogyanto (2008), *Pedoman Survei Kuesioner: Mengembangkan Kuesioner, Mengatasi Bias dan Meningkatkan Respon*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM.
- Indrajit, Richardus Eko, and Richardus Djokopranoto (2011), *Wealth Management untuk penyelenggaraan Perguruan Tinggi Sesuai untuk Pengelolaan Sekolah Dasar dan Menengah*. Edisi Satu. Yogyakarta: Andi.
- Koncoro, Mudrajad (2003), *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi Bagaimana meneliti & menulis tesis?* Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mahmudi (2010), *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kedua. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mahsun, Huhammad (2006), *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM.
- Mardiasmo (2002), *Otonomi & Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi.
- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi*. Edisi ke-3 ed. Cetakan Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2008 *Sistem Pengendalian Intern Pemerintah*. 28 Agustus 2008. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127 Jakarta.
- Rempowatu, Youlani (2013), "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan", <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/download/1488/1186>
- Salam, Dharma Setyawan (2007), *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Vol. Cetakan keempat (edisi revisi). Jakarta: Djambatan.

- Sedarmayanti (2007), *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dan Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan Yang Baik) Bagian Ketiga* Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sekaran, Uma (2006), *Research Methods For Business Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Buku 2. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Singarimbun, M, and Effendi S (1995), *Metode Penelitian Survey*. Vol. Cetakan kedua. Jakarta.: PT. Pustaka.
- Sumarni, Sri (2009), "*Good University Governance Dan Implikasinya Terhadap Pengembangan Program Studi Pendidikan Agama Islam Fakultas Tarbiyah - UIN SUNAN KALIJAGA Yogyakarta*", <http://digilib.uin-suka.ac.id/view/subjects/jurnal>
- Sugiyono (2003), *Statistik Untuk Penelitian*. Vol. Edisi 2. Bandung. CV. Alfabeta.
- Sukirman, dan Maylia Pramono Sari (2012), "Peran Internal Audit Dalam Upaya Mewujudkan Good University Governance Di Unnes", <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jda/article/view/1961/2079>.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra (2011), *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3 Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tomuka, Shinta (2013), "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Girian Kota Bitung (Studi Tentang Pelayanan Akte Jual Beli)", <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/politico/article/view/2581>.
- Yenny (2013), "Prinsip-prinsip Good Governance Studi tentang Penerapan Prinsip -Prinsip Good Governance Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Utara kota Samarinda", <http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013>.