



PENGUATAN TATA KELOLA PELAYANAN MAHASISWA DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM MERDEKA BELAJAR KAMPUS MERDEKA (MBKM)

Oleh

Siti Nurhayati Nafsiah¹, Mukran², Emilia Gustini³, Merry Agustina⁴, A.Yani Ranius⁵, Diana⁶, Darwin⁷

^{1,2,3,4,5,6,7} Universitas Bina Darma

E-mail: ¹siti_nurhayati@binadarma.ac.id, ²mukranroni@binadarma.ac.id,

³emilia@binadarma.ac.id, ⁴merry_agst@binadarma.ac.id,

⁵ay_ranius@binadarma.ac.id, ⁶diana@binadarma.ac.id, ⁷darwin@binadarma.ac.id

Article History:

Received: 17-12-2025

Revised: 06-01-2026

Accepted: 20-01-2026

Keywords:

Tata Kelola Pelayanan,
Mahasiswa, MBKM,
PKM

Abstract: Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) memerlukan tata kelola pelayanan mahasiswa yang efektif dan akuntabel. Namun, masih dijumpai kendala berupa keterbatasan pemahaman kebijakan dan belum optimalnya kualitas pelayanan. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan memperkuat tata kelola pelayanan mahasiswa dalam mendukung implementasi MBKM melalui pendekatan penguatan kapasitas. Metode pelaksanaan meliputi sosialisasi, diskusi kelompok terarah, dan pendampingan dengan pendekatan partisipatif. Evaluasi keberhasilan kegiatan dilakukan menggunakan kuesioner pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pemahaman, kualitas, serta akuntabilitas pelayanan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman mitra terhadap kebijakan MBKM dan perbaikan persepsi terhadap kualitas pelayanan mahasiswa. Penggunaan kuesioner terbukti efektif sebagai instrumen evaluasi capaian kegiatan. Kegiatan ini berkontribusi dalam mendukung implementasi MBKM yang lebih optimal serta penguatan tata kelola pelayanan mahasiswa melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

PENDAHULUAN

Kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) merupakan agenda strategis nasional dalam reformasi pendidikan tinggi di Indonesia yang bertujuan meningkatkan kualitas lulusan agar lebih adaptif, kompetitif, dan relevan dengan kebutuhan dunia kerja serta masyarakat. Melalui kebijakan ini, mahasiswa diberikan hak belajar di luar program studi hingga tiga semester dengan delapan bentuk kegiatan pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*), seperti magang, asistensi mengajar, penelitian, proyek kewirausahaan, dan kewirausahaan (Kemendikbudristek, 2022).

Secara konseptual, MBKM menuntut perubahan paradigma pengelolaan pendidikan tinggi, dari yang semula berorientasi administratif dan berbasis kelas, menjadi lebih kolaboratif, fleksibel, dan berorientasi pada layanan mahasiswa. Dalam konteks ini, pelayanan mahasiswa tidak lagi bersifat rutin dan sederhana, melainkan menjadi layanan yang kompleks, lintas unit, dan melibatkan banyak pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal perguruan tinggi. Oleh karena itu, tata kelola pelayanan mahasiswa



menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi program MBKM.

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa meskipun program MBKM telah diimplementasikan secara luas di berbagai perguruan tinggi, masih dijumpai berbagai permasalahan dalam aspek pelayanan mahasiswa. Beberapa isu yang sering muncul antara lain keterbatasan pemahaman mahasiswa terhadap alur dan prosedur MBKM, ketidaksinkronan informasi antar unit pengelola, keterlambatan layanan administrasi, serta belum tersedianya standar operasional prosedur (SOP) yang seragam dan mudah dipahami. Penelitian Sintiawati (Sintiawati, N., Fajarwati, S. R., Mulyanto, A., Muttaqien, K., & Suherman, 2022). mengungkapkan bahwa lemahnya koordinasi dan tata kelola layanan menjadi salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan MBKM di perguruan tinggi.

Isu terkini lainnya adalah kesiapan sumber daya manusia pengelola layanan MBKM. Perubahan kebijakan yang dinamis, pembaruan panduan teknis, serta tuntutan pelayanan yang cepat dan akuntabel menuntut pengelola layanan mahasiswa memiliki kompetensi administratif, komunikasi, dan pemahaman kebijakan yang memadai. Namun, dalam praktiknya, tidak semua pengelola layanan memperoleh pendampingan dan penguatan kapasitas secara sistematis. Akibatnya, pelayanan MBKM sering kali bergantung pada kebiasaan lama, bersifat reaktif, dan belum sepenuhnya berorientasi pada mutu layanan (Khotimah, K. & Susanti, 2025).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa persoalan implementasi MBKM bukan semata-mata masalah kebijakan, tetapi juga masalah kapasitas kelembagaan dan tata kelola pelayanan. Di sinilah urgensi kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat menjadi relevan. Pengabdian kepada masyarakat tidak hanya ditujukan kepada komunitas di luar kampus, tetapi juga dapat diarahkan pada penguatan kapasitas mitra kelembagaan, termasuk unit atau pihak yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan layanan pendidikan tinggi. Dalam konteks ini, pengelola dan pelaksana layanan MBKM dapat diposisikan sebagai mitra pengabdian yang membutuhkan pendampingan, pelatihan, dan penguatan sistem kerja.

Melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat, dosen dapat berperan aktif dalam memberikan solusi praktis terhadap permasalahan tata kelola pelayanan mahasiswa, seperti melalui pendampingan penyusunan SOP layanan MBKM, pelatihan pengelolaan layanan berbasis mutu, fasilitasi forum diskusi untuk memperkuat koordinasi layanan, serta penyusunan panduan layanan yang mudah dipahami oleh mahasiswa. Kegiatan-kegiatan tersebut bersifat aplikatif, berorientasi pada pemecahan masalah nyata, dan memberikan dampak langsung bagi peningkatan kualitas layanan MBKM.

Dengan demikian, tema penguatan tata kelola pelayanan mahasiswa dalam implementasi MBKM sangat relevan dan layak dijadikan fokus kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Tema ini tidak hanya sejalan dengan kebijakan pendidikan nasional, tetapi juga menjawab kebutuhan riil mitra, mendukung peningkatan mutu layanan pendidikan tinggi, serta memperkuat peran perguruan tinggi dalam menjalankan tridarma secara berkelanjutan.

Berisi deskripsi tentang analisis situasi atau kondisi obyektif subyek pengabdian (komunitas dampingan), isu dan fokus pengabdian, alasan memilih subyek pengabdian, dan perubahan sosial yang diharapkan atau tujuan pengabdian masyarakat yang didukung dengan data-data kualitatif maupun kuantitatif, serta didukung dengan *literature review* yang relevan.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan pendekatan **partisipatif dan pendampingan (*participatory action approach*)** yang berorientasi pada penguatan kapasitas mitra. Pendekatan ini lazim digunakan dalam kegiatan pengabdian



karena menempatkan mitra sebagai subjek aktif dalam proses identifikasi masalah, perumusan solusi, hingga evaluasi keberhasilan kegiatan (DRTPM, 2023). Pendekatan pendampingan juga sejalan dengan konsep *capacity building* yang menekankan peningkatan kemampuan sumber daya manusia dan perbaikan sistem kerja organisasi secara berkelanjutan (Grindle, 1997).

Pelaksanaan kegiatan diawali dengan **tahap persiapan dan identifikasi kebutuhan**. Pada tahap ini dilakukan koordinasi awal dengan mitra serta pemetaan permasalahan tata kelola pelayanan mahasiswa melalui diskusi dan observasi. Untuk memperoleh gambaran awal kondisi layanan, digunakan **kuesioner evaluatif awal (*pre-test*)** yang bertujuan mengukur tingkat pemahaman mitra terhadap kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) serta persepsi awal terhadap tata kelola pelayanan mahasiswa. Penggunaan kuesioner pada tahap ini dimaksudkan sebagai instrumen evaluasi awal, bukan sebagai alat penelitian, sebagaimana dianjurkan dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat berbasis evaluasi kegiatan (DRTPM, 2023).

Tahap berikutnya adalah **sosialisasi kebijakan dan konsep tata kelola pelayanan mahasiswa**. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan pemahaman mitra mengenai kebijakan MBKM, prinsip tata kelola pelayanan publik, serta pentingnya pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Sosialisasi dilakukan secara interaktif melalui pemaparan materi dan diskusi, sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang menekankan aspek responsivitas dan orientasi pada pengguna layanan (Dwiyanto, 2015).

Selanjutnya dilakukan **pelatihan teknis dan pendampingan penguatan tata kelola pelayanan mahasiswa**. Pada tahap ini, mitra memperoleh pelatihan praktis terkait pengelolaan pelayanan mahasiswa, termasuk penyusunan atau penyempurnaan alur layanan serta prosedur operasional pelayanan MBKM. Pendampingan dilakukan secara langsung agar mitra mampu menerapkan hasil pelatihan secara kontekstual. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan bahwa penguatan tata kelola organisasi memerlukan proses belajar bersama dan pendampingan berkelanjutan, bukan hanya transfer pengetahuan satu arah (Grindle, 1997).

Tahap selanjutnya adalah **implementasi awal dan evaluasi kegiatan**. Mitra mulai menerapkan tata kelola pelayanan mahasiswa hasil pendampingan dalam praktik layanan. Untuk menilai keberhasilan kegiatan pengabdian, digunakan **kuesioner evaluatif akhir (*post-test*)** yang diberikan setelah seluruh rangkaian kegiatan selesai. Kuesioner ini digunakan untuk mengukur perubahan tingkat pemahaman mitra, persepsi terhadap kejelasan alur layanan, serta tingkat kepuasan terhadap kegiatan pengabdian yang telah dilaksanakan. Hasil kuesioner dianalisis secara **deskriptif**, sebagai bahan evaluasi efektivitas kegiatan pengabdian, tanpa menggunakan uji statistik inferensial.

Tahap akhir adalah **refleksi dan tindak lanjut**, yang dilakukan melalui diskusi bersama antara tim pengabdian dan mitra. Hasil evaluasi, termasuk temuan dari kuesioner, digunakan untuk merumuskan rekomendasi perbaikan serta strategi keberlanjutan penguatan tata kelola pelayanan mahasiswa. Dengan demikian, penggunaan kuesioner dalam kegiatan ini berfungsi sebagai **instrumen evaluasi keberhasilan pengabdian**, bukan sebagai metode penelitian, dan sepenuhnya selaras dengan tujuan dan karakteristik kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat.

HASIL

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang berfokus pada penguatan tata kelola pelayanan mahasiswa dalam implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) menunjukkan bahwa persoalan utama dalam layanan MBKM tidak hanya terletak pada aspek kebijakan, tetapi juga pada kesiapan tata kelola pelayanan yang



mendukung pelaksanaan kebijakan tersebut secara efektif.

1. Penguatan Pemahaman Tata Kelola Pelayanan MBKM

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman mitra terhadap konsep MBKM dan prinsip tata kelola pelayanan setelah dilaksanakannya sosialisasi dan pendampingan. Hal ini terlihat dari perbandingan hasil kuesioner awal (*pre-test*) dan kuesioner akhir (*post-test*) yang menunjukkan peningkatan skor rata-rata pemahaman peserta.

Secara konseptual, peningkatan pemahaman ini menegaskan bahwa penguatan kapasitas melalui pendekatan partisipatif merupakan metode yang tepat dalam kegiatan PkM. Pemahaman yang baik terhadap kebijakan MBKM menjadi prasyarat penting bagi terwujudnya pelayanan yang terkoordinasi dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa. Temuan ini sejalan dengan pandangan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (2020) yang menegaskan bahwa keberhasilan MBKM sangat ditentukan oleh kesiapan sistem layanan akademik dan administratif di perguruan tinggi.



Gambar 1 : mempelajari tata Kelola pelayanan

2. Perbaikan Kualitas Pelayanan Mahasiswa

Pembahasan hasil kuesioner juga menunjukkan adanya perbaikan persepsi mitra terhadap kualitas pelayanan mahasiswa, khususnya pada aspek kejelasan prosedur, kecepatan layanan, dan responsivitas petugas. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian tidak hanya berdampak pada aspek kognitif, tetapi juga pada aspek praktik pelayanan.

Dalam perspektif *good governance*, kualitas pelayanan publik merupakan indikator utama keberhasilan tata kelola. (Widodo, 2018) menyatakan bahwa pelayanan yang efektif dan responsif hanya dapat terwujud apabila aktor pelayanan memiliki pemahaman yang memadai serta komitmen terhadap prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Oleh karena itu, penguatan tata kelola melalui kegiatan PkM berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas layanan MBKM.

3. Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan

Aspek akuntabilitas dan transparansi juga mengalami peningkatan berdasarkan hasil



evaluasi kuesioner. Peserta menunjukkan persepsi yang lebih positif terhadap keterbukaan informasi, kejelasan alur layanan, serta kemudahan akses informasi terkait MBKM.

Peningkatan ini mengindikasikan bahwa kegiatan pendampingan mampu mendorong kesadaran mitra akan pentingnya akuntabilitas dalam pelayanan mahasiswa. (Mardiasmo, 2018) menegaskan bahwa akuntabilitas dan transparansi merupakan pilar utama tata kelola sektor publik, termasuk dalam pengelolaan layanan pendidikan tinggi. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini berperan sebagai katalis dalam memperkuat nilai-nilai tersebut dalam implementasi MBKM.

4. Efektivitas Penggunaan Kuesioner sebagai Instrumen Evaluasi

Penggunaan kuesioner dalam kegiatan pengabdian ini terbukti efektif sebagai alat evaluasi keberhasilan kegiatan. Kuesioner memungkinkan tim pelaksana memperoleh data kuantitatif yang mendukung penilaian capaian kegiatan secara objektif dan terukur.

Menurut (Sugiyono, 2022), kuesioner dapat digunakan sebagai instrumen evaluasi selama dirancang untuk mengukur perubahan pemahaman, sikap, dan persepsi setelah suatu intervensi dilakukan. Dalam konteks PkM ini, kuesioner berfungsi sebagai alat refleksi dan evaluasi, bukan sebagai instrumen penelitian murni, sehingga tetap sesuai dengan karakter dan tujuan pengabdian kepada masyarakat.

5. Implikasi Kegiatan Pengabdian

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa kegiatan penguatan tata kelola pelayanan mahasiswa dalam implementasi MBKM memiliki implikasi strategis, baik bagi mitra maupun pengembangan kebijakan layanan pendidikan tinggi. Kegiatan ini dapat menjadi model praktik baik (*best practice*) dalam mendukung kebijakan MBKM melalui pendekatan pengabdian yang aplikatif dan berkelanjutan.

Selain itu, hasil pengabdian ini dapat menjadi dasar bagi mitra untuk melakukan perbaikan layanan secara berkesinambungan, serta menjadi bahan rekomendasi bagi pengambil kebijakan dalam memperkuat sistem tata kelola pelayanan mahasiswa.

KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang berfokus pada penguatan tata kelola pelayanan mahasiswa dalam implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) telah terlaksana dengan baik dan memberikan dampak positif bagi mitra. Melalui pendekatan partisipatif dan penguatan kapasitas, kegiatan ini mampu meningkatkan pemahaman mitra terhadap kebijakan MBKM serta prinsip-prinsip tata kelola pelayanan yang baik.

Hasil evaluasi menggunakan instrumen kuesioner menunjukkan adanya peningkatan pemahaman, persepsi kualitas pelayanan, serta akuntabilitas dan transparansi layanan setelah pelaksanaan kegiatan. Hal ini menegaskan bahwa penguatan tata kelola pelayanan merupakan faktor penting dalam mendukung implementasi MBKM yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Penggunaan kuesioner sebagai alat evaluasi terbukti tepat dan sah secara metodologis, karena mampu memberikan gambaran objektif mengenai capaian kegiatan pengabdian. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan MBKM, tetapi juga menjadi model praktik baik dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat berbasis penguatan tata kelola pelayanan.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada pimpinan institusi yang



telah memberikan dukungan kebijakan dan fasilitas sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik.

Terima kasih juga disampaikan kepada mitra kegiatan yang telah berpartisipasi secara aktif, mulai dari tahap persiapan hingga evaluasi, sehingga seluruh rangkaian kegiatan dapat berjalan dengan lancar dan mencapai tujuan yang diharapkan.

Selain itu, penulis mengucapkan apresiasi kepada tim pelaksana pengabdian atas kerja sama, dedikasi, dan komitmen yang tinggi selama pelaksanaan kegiatan. Semoga hasil kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dapat memberikan manfaat yang berkelanjutan serta menjadi kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas tata kelola pelayanan mahasiswa.

SARAN

Berdasarkan hasil kegiatan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. **Bagi Mitra**, mitra diharapkan dapat menindaklanjuti hasil kegiatan pengabdian ini dengan mengimplementasikan rekomendasi perbaikan tata kelola pelayanan secara berkelanjutan, khususnya dalam meningkatkan kejelasan prosedur, keterbukaan informasi, dan responsivitas layanan MBKM.
2. **Bagi Pengelola Program MBKM**, perlu dilakukan penguatan koordinasi lintas unit dan penyusunan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan MBKM yang lebih terintegrasi guna menjamin konsistensi dan kualitas layanan kepada mahasiswa.
3. **Bagi kegiatan pengabdian selanjutnya**, kegiatan pengabdian serupa disarankan untuk dilakukan secara berkelanjutan dengan cakupan yang lebih luas, serta dikombinasikan dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung tata kelola pelayanan MBKM.
4. **Bagi Pengembangan Akademik**, hasil kegiatan ini dapat dijadikan dasar untuk pengembangan penelitian atau pengabdian lanjutan yang berfokus pada evaluasi implementasi kebijakan MBKM dan dampaknya terhadap mutu layanan pendidikan tinggi.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Adi, I. R. (2013). *Intervensi komunitas: Pengembangan masyarakat sebagai upaya pemberdayaan masyarakat*. Jakarta, Indonesia: Rajawali Pers.
- [2] Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta, Indonesia: Rineka Cipta.
- [3] Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- [4] Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. (2020). *Panduan Merdeka Belajar-Kampus Merdeka*. Jakarta, Indonesia: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- [5] Direktorat Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat. (2021). *Panduan pelaksanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat*. Jakarta, Indonesia: Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.
- [6] Kemendikbudristek. (2022). *Buku saku kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka*. Jakarta, Indonesia: Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.
- [7] Mardiasmo. (2018). *Akuntansi sektor publik*. Yogyakarta, Indonesia: Andi Offset.
- [8] Sugiyono. (2021). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta.
- [9] Widodo, J. (2018). *Good governance: Telaah dari dimensi akuntabilitas dan pelayanan*



- publik. Yogyakarta, Indonesia: Gava Media.
- [10] Wirawan. (2016). *Evaluasi: Teori, model, standar, aplikasi, dan profesi*. Jakarta, Indonesia: Rajawali Pers.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN