



2019

# Laporan Monitoring & Evaluasi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas terselesainya laporan monitoring dan evaluasi (monev) yang dilakukan oleh Bagian Kerjasama dan Urusan Internasional (BKUI) Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya terhadap mitra kerja. Kegiatan ini bertujuan untuk penilaian dan pemantauan bagi pelaksanaan program kerja dibidang kerjasama yang sedang berjalan. Selain itu, untuk mengetahui sampai seberapa program kerja BKUI telah diimplementasikan oleh UNTAG Surabaya dengan mitra. Melalui hal tersebut, hasilnya dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas dan kuantitas kegiatan yang akan dilakukan di lingkungan UNTAG Surabaya.

Monev ini kami lakukan dengan cara survey secara *online* dengan menggunakan aplikasi *google form*. Hal ini untuk mengefektifkan pengisian mitra dalam mengisi kuesioner. Dengan kata lain, mitra kerjasama dapat mengisi kuesioner di mana saja dan tidak dibatasi ruang dan waktu.

Oleh karena itu, kami mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan monev ini. Kritik dan saran yang membangun sangatlah kami harapkan demi kemajuan kinerja kami.

Hormat Kami,

Tim BKUI

## A. LATAR BELAKANG

Laju perkembangan zaman pun turut mempengaruhi divisi dan struktur organisasi. Organisasi yang bersifat dinamis akan mudah diterima masyarakat, karena masyarakat menganggap sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan zaman. Pengaruh Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) hal yang mendasar dalam suatu perkembangan organisasi. Pada organisasi kemasyarakatan yang berorientasi pada pelayanan akan lebih banyak menerapkan pelayanan yang serba digital, sehingga dapat mempermudah akses masyarakat.

Dalam sebuah organisasi terdapat suatu birokrasi yang berfungsi untuk menunjang jalannya suatu organisasi. Birokrasi dapat dikatakan efektif apabila terdapat kepuasan layanan yang diberikan kepada *customer*. Hal ini selaras dengan organisasi, kinerja organisasi yang efektif dapat dilihat dari kemampuan organisasi itu dalam mencapai visi, misi, dan tujuannya. Aktivitas organisasi juga menjadi hal yang mendasar dalam tolak ukur peningkatan kinerja dalam suatu organisasi. Organisasi yang efektif akan memberikan dampak yang baik dan signifikan terhadap masyarakat dan orang di dalam organisasi tersebut.

Bagian Kerjasama dan Urusan Internasional (BKUI) merupakan sebuah unit organisasi di bawah Biro Rektor Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya, Yayasan Perguruan 17 Agustus 1945 Surabaya. Bagian ini memiliki tugas, pokok, dan fungsi (tupoksi) untuk melayani kerjasama dalam negeri dan luar negeri demi mendukung tercapainya Tri Dharma Perguruan Tinggi di UNTAG Surabaya. Kerjasama ini nantinya di dokumentasikan berupa *Memorandum of Understanding* (MoU) dan *Memorandum of Agreement* (MoA). Dalam menjalin relasi/*networking* BKUI berpedoman pada visi dan misi UNTAG Surabaya sebagai kampus nasionalis yang berpegang teguh pada Pancasila sebagai ideologi bangsa dan peraturan perundang-undangan yang ada pada Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Peran BKUI disini sangat berarti karena saat ini perguruan tinggi berlomba-lomba menuju *World Class University* (WCU). Pengakuan perguruan tinggi di mata dunia sangat berpengaruh terhadap kredibilitas kampus sehingga menarik mahasiswa asing untuk belajar di UNTAG Surabaya. Ketertarikan ini akan menjadi salah satu poin penilaian dalam akreditasi nasional dan internasional. Selain itu, program “Belajar Merdeka, Kampus Merdeka” yang menjadi kebijakan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) saat ini mengharuskan perguruan tinggi untuk saling bersinergi dalam pembangunan pendidikan, sehingga mahasiswa dapat belajar lintas

kampus. Dari sini peran BKUI sebagai fasilitator dan penghubung mitra perguruan tinggi. Adanya kemitraan antara perguruan tinggi dapat mempermudah monitoring dan evaluasi program.

Program kerja BKUI merupakan suatu kegiatan yang terencana yang lengkap dengan rincian tujuan serta jenis-jenis kegiatannya. Untuk mengetahui program kerja sama yang telah dilakukan efektif dan efisien serta mengetahui apakah program yang diimplementasikan benar-benar bermanfaat maka diperlukan suatu monitoring dan evaluasi. Monitoring dan evaluasi adalah suatu proses yang sistematis yang dilaksanakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dan efisiensi program yang bersangkutan. Monitoring dan evaluasi (monev) terhadap tingkat efisiensi dan efektifitas program terutama dalam hal ini adalah program kerja sama yang telah dijalin dengan mitra dan bersifat berkelanjutan.

Untuk itu perlu diketahui apakah kegiatan telah dilaksanakan dengan tepat, dapat bermanfaat bagi kedua belah pihak. Walaupun program kerjasama dan implementasi kedalam kegiatannya dirasakan telah efektif namun perlu diketahui apakah mitra kerja sama telah merasakan puas dan bersedia melakukan kerja sama lagi sehingga sehingga kerjasama dapat berkelanjutan dan saling menguntungkan dengan tingkat kepuasan yang dilaksanakan oleh mitra.

Kegiatan monev terhadap program kerja sama akan menyangkut berbagai hal terkait, baik yang menyangkut kualitas masukan (input), maupun kualitas hasil pelaksanaan (output), selain itu, monitoring dan evaluasi terhadap program kerja sama dapat dilaksanakan atas dasar konsekuensi implementasinya, dapat pula dilakukan dengan saling memberi manfaat.

Kegiatan monitoring lebih terfokus pada kegiatan yang sedang dilaksanakan. Monitoring dilakukan dengan cara menggali untuk mendapatkan informasi secara reguler berdasarkan indikator tertentu, dengan maksud mengetahui apakah kegiatan yang sedang berlangsung sesuai dengan perencanaan dan prosedur yang telah disepakati. Indikator monitoring mencakup esensi aktivitas dan target yang ditetapkan pada perencanaan program apabila terjadi hambatan dan penyimpangan, serta sebagai masukan dalam melakukan evaluasi.

Dalam kegiatan monitoring akan menghasilkan informasi guna membantu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan telah sesuai dengan apa yang di rencanakan. Sedangkan penilaian (evaluasi) merupakan tahapan yang berkaitan erat dengan dengan kegiatan monitoring, karena kegiatan evaluasi dapat menggunakan data yang disediakan melalui kegiatan monitoring, Dalam merencanakan kegiatan hendaknya evaluasi merupakan bagian yang tak terpisahkan, sehingga dapat dikatakan sebagai kegiatan yang lengkap. Tujuan evaluasi diarahkan untuk mengontrol

kecapain tujuan. Evaluasi berhubungan dengan hasil informasi tentang nilai serta memberikan gambaran tentang manfaat suatu kebijakan istilah evaluasi berdekatan penafsiran, pemberian angka dan penilaian.

Oleh karena itu, untuk memonitoring dan evaluasi kinerja BKUI UNTAG Surabaya dengan mitra kerja sama, media yang dipakai dalam survei ini adalah kuesioner berbasis *online* dengan menggunakan aplikasi *google form*. Sehingga para mitra kerja bisa mengisi kuesioner di mana saja serta tidak dibatasi dengan waktu. Hal ini dilakukan mengikuti kondisi saat ini yang serba digital serta memfasilitasi individu dengan mobilitas yang tinggi.

## **B. TUJUAN**

Kegiatan ini bertujuan untuk mendapatkan umpan balik bagi kebutuhan program yang sedang berjalan, untuk mengetahui kesenjangan antara perencanaan dan target. Dengan mengetahui kebutuhan ini pelaksanaan program dapat membuat penyesuaian dengan memanfaatkan umpan balik tersebut. Kesenjangan yang menjadi kebutuhan itu bisa menjadi mencakup faktor biaya, waktu, personil, alat, dan sebagainya.

Secara rinci tujuan dari kegiatan monitoring dan evaluasi mitra kerja sama BKUI sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pelaksanaan kerjasama yang telah dilaksanakan dengan mitra kerja sama UNTAG Surabaya telah sesuai dengan yang telah direncanakan.
2. Untuk mengetahui sampai seberapa manfaat kegiatan yang telah dilaksanakan bagi UNTAG Surabaya sendiri dan bagi mitra.
3. Untuk mengetahui kepuasan mitra terhadap pelayanan, peran, dan fungsi BKUI.

## **C. MANFAAT**

Manfaat yang diharapkan dalam pelaksanaan kegiatan ini sebagai berikut.

- a. Untuk mendapatkan informasi tentang pelaksanaan kegiatan kerja sama antara UNTAG Surabaya dengan mitra.
- b. Untuk mendapatkan informasi apakah kegiatan kerjasama telah dilakukan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan.
- c. Untuk memperbaiki mekanisme kegiatan kerja sama yang dilaksanakan agar lebih bermanfaat bagi kedua belah pihak.

- d. Sebagai umpan balik bagi perbaikan kegiatan program kerja sama ke depan.
- e. Sebagai dasar dalam menentukan kegiatan selanjutnya dalam bidang kerja sama.

#### D. METODE PELAKSANAAN

Metode dalam kegiatan ini dilakukan dengan metode deskriptif yakni mendeskripsikan peran dan fungsi BKUI serta kepuasan mitra kerja sama yang. Media yang digunakan adalah kuesioner yang berbasis *online* dengan menggunakan aplikasi *google form*. Hasil kuesioner selanjutnya diolah dengan menggunakan *Microsoft Excel*.

#### E. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan di BKUI mencakup kegiatan pelayanan rutinitas dan agenda kegiatan. Pelayanan rutinitas pada BKUI yaitu terkait permohonan kerjasama dalam hal pengkajian kerjasama dan penerbitan MoU/MoA, pelayanan Mahasiswa/Dosen/Tamu Asing, informasi kerjasama, kegiatan tata usaha, dan surat-menyurat. Sedangkan agenda kegiatan diantaranya penelitian (*joint research*), pengabdian masyarakat, pertukaran dosen (*staff exchange*, dosen tamu, pertukaran penguji Tugas Akhir), pertukaran mahasiswa (*student exchange*, *intersship program*, *community service*, dan lain-lain), pertukaran budaya (*cultural exchange*), seminar bersama, *international conference*, kredit transfer, workshop, dan *blended learning*. Adapun rincian agenda kegiatan BKUI pada Tahun 2019 dapat diketahui pada Tabel 1.

**Tabel 1 Agenda Kegiatan Tahun 2019**

NO.	BULAN	KEGIATAN
1	Januari	Implementasi Kerjasama Untag Surabaya dengan Unitomo: Workshop Penulisan dan Publikasi Jurnal
2	Januari	Follow Up dan Penandatanganan MoA UNTAG Surabaya dengan PPLH Seloliman
3	Januari	National Culture Expo: Implementasi Kerjasama UNTAG Surabaya dengan Sekolah Alam Insan Mulia (SAIM)
4	Februari	Penandatanganan MoU UNTAG Surabaya dengan Pemerintah Kota Kupang, NTT
5	Februari	Penandatanganan MoU UNTAG Surabaya dengan Pemerintah Kabupaten Ngada, Kupang, NTT
6	Maret	Workshop Green Economy for Civitas Academica UNTAG Surabaya
7	Maret	Workshop of Small Business Management by UBIC UNTAG Surabaya
8	April	Pelatihan Penguatan KUI diselenggarakan oleh International Office ITS

<b>NO.</b>	<b>BULAN</b>	<b>KEGIATAN</b>
9	April	Penandatanganan MoU UNTAG Surabaya dengan Pemerintah Kabupaten Nagekeo, Kupang, NTT
10	April	Workshop Bersama JD.ID
11	Mei	Talkshow Tantangan Studi Jerman: Prospek dan Kompetensi Calon Mahasiswa Indoensia di Jerman
12	Mei	Kunjungan Kerja ke STIKI Malang
13	Mei	Kunjungan Kerja ke Universitas Islam Malang
14	Mei	Studi Banding di Universitas Ciputra Surabaya
15	Mei	Signing MoU UNTAG Surabaya dengan Pemerintah Kabupaten Jombang
16	Mei	Penjajakan Kerjasama UNTAG Surabaya dengan Dinas Pendidikan Kota Surabaya
17	Mei	Refreshment Modul Eqwip Hubs
18	Mei	Rapat Implementasi MoU UNTAG Surabaya dengan Kabupaten Nagekeo NTT
19	Mei	The 3rd Hub Network Meeting
20	Mei	International Conference of Enviromental Quality Concern, Control and Conversation Tainan-Kaohsiung, Taiwan
21	Juni	Community Service Joint Program: UNTAG Surabaya dengan Oklahoma University dan Florida University
22	Juli	Workshop TOT Gender Equality
23	Juli	Rekrutmen Mahasiswa Tenant UBIC
24	Juli	Talkshow Pendidikan Anak Era 4.0
25	Juli	Kunjungan Jajaran Pengurus Eqwip Hubs Canada (Mr. Derek Cameroon)
26	Juli	Opening Ceremony Magang Bersertifikat Batch 2 di Pelindo III
27	Agustus	Penandatanganan MoU dengan Dinas Koperasi
28	Agustus	Livi Zheng Talk about "True Patriotism in Screen Bring Indonesia to The World View".
29	Agustus	Penjajakan Kerjasama dengan Tokopedia
30	Agustus	Sosialisasi SIM Kerjasama
31	Agustus	Internasionalisasi PKKMB narsum Student Volunteer IO ITS dan Volunteer Eqwip Hubs
32	Agustus	Forum KUI
33	Agustus	TOT Entrepreneurship Modul Eqwip Hubs
34	Agustus	Pengabdian Masyarakat dengan UTM dan Palacky University Czech Republic
35	September	Sosialisasi Studi di Taiwan
36	September	Guest Lecturer Prof. Stefan Chudy, PhD dan Asst.Prof. Jitka Plischke, Ph.D. dari Cheko
37	September	International Staff Symposium at ITS
38	September	Workshop Perizinan dan Financial Literacy by UBIC
39	September	TOT Counseling Career & Personal Branding
40	September	Penjajakan Kerjasama di Malaysia
41	Oktober	Pengelolaan Mahasiswa Asing UNTAG Surabaya

NO.	BULAN	KEGIATAN
42	Oktober	World Indonesianist Congress at Yogyakarta
43	Oktober	Seminar Perpajakan dan Penandatanganan MoU dengan DDTC
44	Oktober	Awareness Campaign On Smoking, Instalation Water Reservoir And Hidroponik Training
45	Oktober	Kunjungan Kerja (Benchmarking) ke International Office Universitas Trunojoyo Madura
46	Oktober	Diseminasi Keimigrasian, Kewarganegaraan, Kependudukan, dan Ketenagakerjaan Bagi WNA
47	Oktober	Penandatanganan MoU UNTAG Surabaya dengan ICMA
48	Oktober	Guest Lecturer dan Sosialisasi Beasiswa Erasmus+
49	Oktober	The 4th Hub Network Meeting
50	November	Workshop Pendampingan UMKM
51	November	Staff Exchange: Dosen UiTM Mengajar di UNTAG Surabaya
52	November	Phenma 2019
53	November	Guest Lecturer Prof. Tim Pasang, Auckland University
54	November	Student Exchange: Mahasiswa UiTM belajar di UNTAG Surabaya
55	November	Evaluasi Eqwip Hubs oleh General Affair Canada
56	November	Audiensi Kerjasama UNTAG Surabaya dengan Mott Macdonald
57	November	International Symposium FEB UNTAG Surabaya dan UiTM
58	November	Workshop Gender Research
59	November	Penandatanganan MoU UNTAG Surabaya dengan Perpunas
60	Desember	Serah terima dokumen PMMB FHCI UNTAG Surabaya dari BKUI ke C & CC
61	Desember	Penandatanganan MoU dengan Ditjen ASEAN Kementerian Luar Negeri
62	Desember	Academic Discussion, Academic Talk Series, dan Penandatanganan MoU UNTAG Surabaya dengan UniMAP

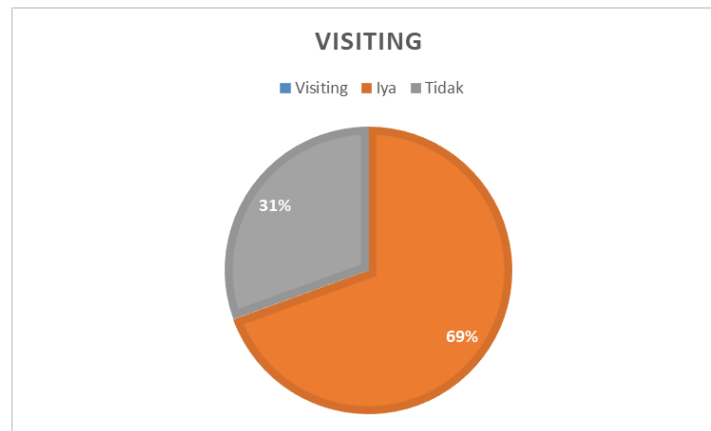
Berdasarkan hasil survei mengenai peran dan fungsi BKUI hal ini dapat diketahui pada diagram sebagai berikut.



**Gambar 1 Lokasi BKUI**

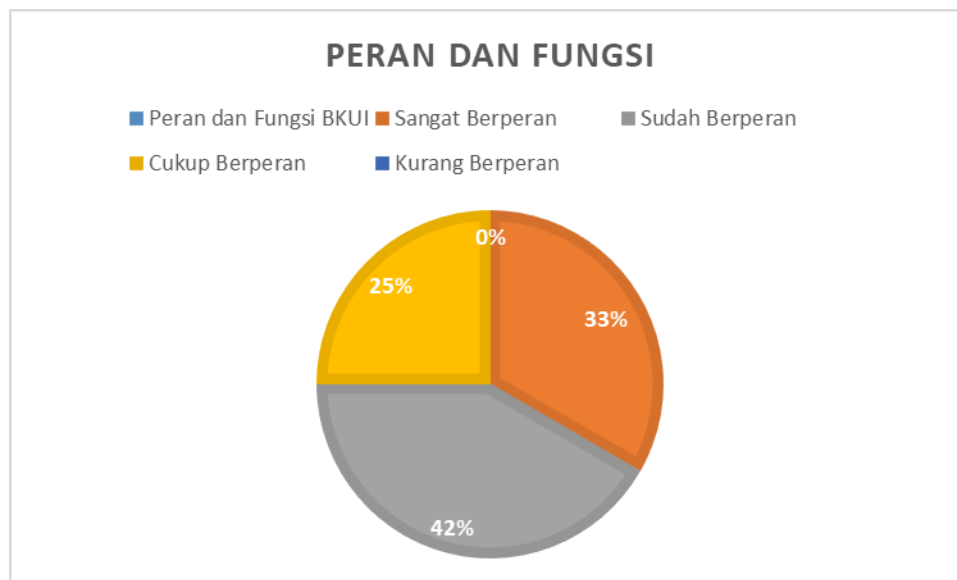


Gambar 1 Lokasi BKUI menjelaskan bahwa responden 92% sudah mengetahui lokasi BKUI. Sebagian kecil (8%) responden belum mengetahui lokasi BKUI.



**Gambar 2 Visiting**

Pada Gambar 2 Visiting menunjukkan bahwa 69 % responden sudah pernah berkunjung ke BKUI. Sisanya 31% responden belum pernah berkunjung ke BKUI.



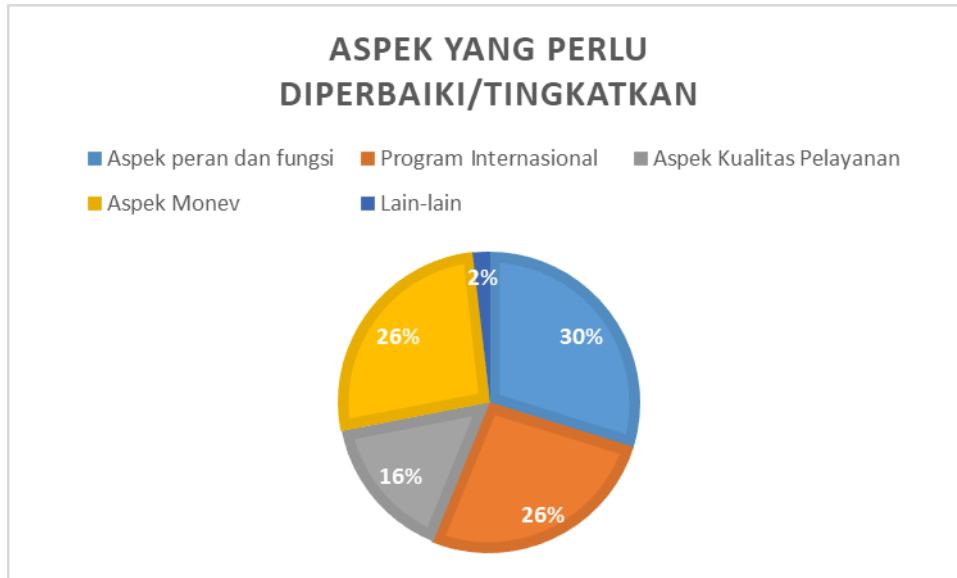
**Gambar 3 Peran dan Fungsi**

Sejalan dengan visi dan misi BKUI, pada Gambar 3 Peran dan Fungsi dapat dipaparkan bahwa 42% BKUI sudah sangat berperan dengan baik, 33% sangat berperan, 25% cukup berperan, dan 0% kurang berperan.



**Gambar 4 Keperluan Responden**

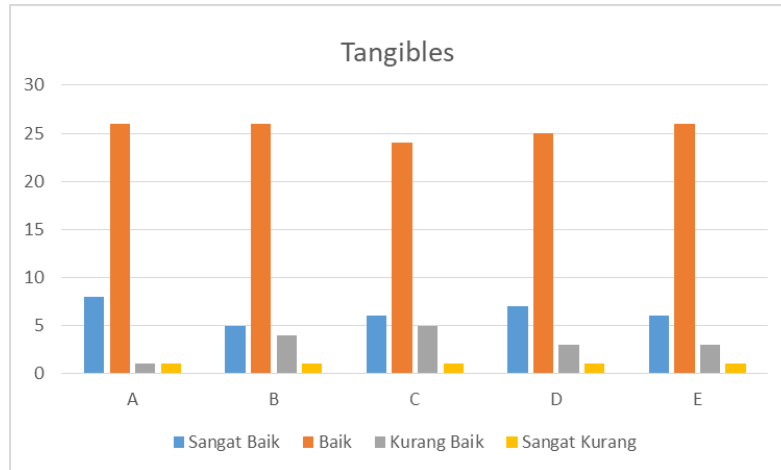
Pada Gambar 4 Keperluan Responden dapat dijelaskan bahwa 31% permohonan kerjasama MoU, 25% permohonan kerjasama MoA, 16% keperluan lain-lain, 10% layanan ijin belajar mahasiswa asing dan tindak lanjut MoU/MoA, 6% program *student exchange*, dan 2% layanan visa.



**Gambar 5 Aspek yang Perlu Diperbaiki/Tingkatkan**

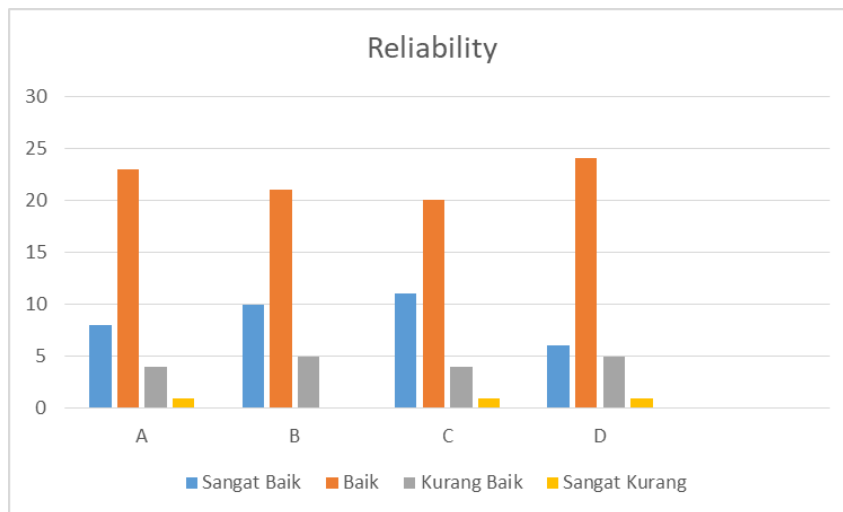
Seiring dengan perkembangan kebijakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, pada Gambar 5 menjadi evaluasi bagi BKUI untuk meningkatkan peran dan fungsinya. Dalam Gambar 5 aspek yang perlu diperbaiki/ditingkatkan yaitu 30% aspek peran dan fungsi BKUI, 26% aspek monitoring dan evaluasi serta program-program internasional, 16% aspek kualitas pelayanan, dan 2% aspek lainnya.

Adapun kepuasan pelayanan BKUI terhadap rekanan/mitra baik internal dan eksternal ditampilkan pada gambar berikut ini.



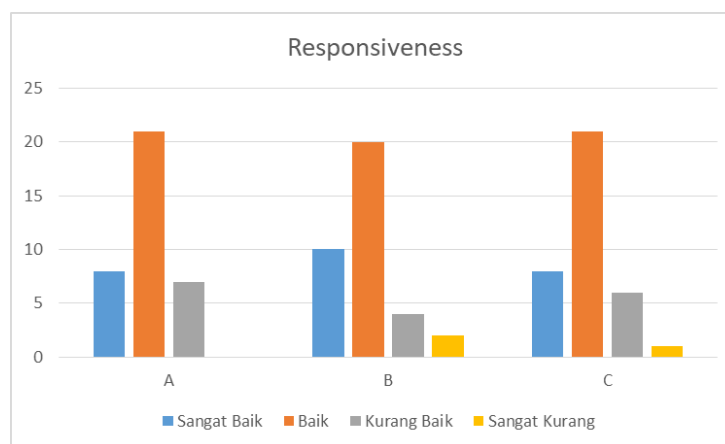
**Gambar 6 Tangibles**

Pada Gambar 6 Tangibles merupakan kemampuan BKUI dalam memberikan layanan terbaik baik *civitas academica* dan mitra kerjasamanya secara konkret. Pada aspek ini point yang dinilai yaitu A) fasilitas/sarana prasarana BKUI terjaga dengan baik seperti ruangan ber-AC, alat tulis kantor, dan tempat duduk yang nyaman, B) penggunaan komputerisasi dalam segala pelayanan sehingga lebih cepat dan praktis, C) dokumen kerjasama yang dikerjakan berkualitas baik (tidak ada cacat/typo), D) mitra kerjasama mendapatkan manfaat dari kerjasama dengan Untag Surabaya, dan E) kerjasama telah sesuai dengan harapan mitra kerjasama. Berdasarkan hasil survei pada aspek ini memiliki nilai rata-rata yang 3 (tiga) yang berarti sudah baik.



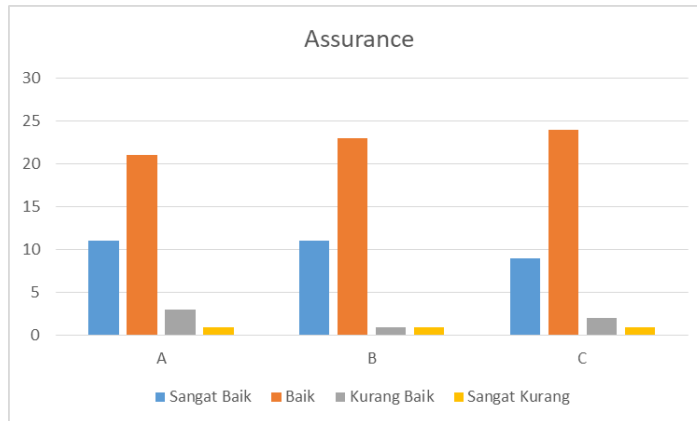
**Gambar 7 Reliability**

Aspek *reliability* merupakan kemampuan BKUI dalam melayani *civitas academica* dan mitra kerjasamanya sehingga harapan-harapanya terpenuhi. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 7 yang mana poin-poin penilaian diantaranya A) jam operasional pelayanan BKUI sesuai jadwal yang ditentukan (07.30-15.30), B) staf pelaksana BKUI yang handal dan cekatan dalam melayani mitra kerjasama, C) staf pelaksana BKUI yang mampu dan menguasai penggunaan teknologi secara baik, D) pelaksanaan/implementasi kerjasama sesuai dengan ruang lingkup dalam MoU. Hasil survey menyatakan bahwa nilai rata-rata pada setiap poin adalah 3 (tiga) yang berarti sudah baik.



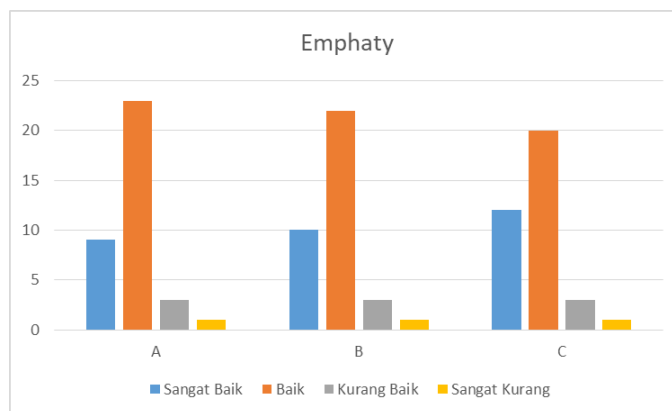
**Gambar 8 Responsiveness**

*Responsiveness* merupakan tentang cara BKUI memberikan layanan yang responsive terhadap semua keinginan dan kebutuhan pelanggan. Hal ini dapat diketahui pada Gambar 8. Adapun poin yang dinilai yaitu A) staf pelaksana BKUI yang handal dan cekatan dalam melayani mitra kerjasama, B) staf pelaksana BKUI memberikan pengarahan dan pendampingan dengan bijaksana dan sebaik-baiknya kepada setiap mitra kerjasama sesuai SOP, dan C) staf pelaksana BKUI melayani, mengarahkan, dan memberi solusi ketika mitra kerjasama menghadapi permasalahan/kesulitan. Pada aspek ini hasil survey menyatakan bahwa setiap poin yang dinilai sudah baik.



**Gambar 9 Assurance**

Dimensi *assurance* merupakan aspek pelayanan yang memberikan jaminan perlindungan, keamanan, kepastian, dan kepercayaan. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 9 yang memiliki poin penilaian antara lain: A) BKUI memiliki master dan copy dokumen kerjasama, B) BKUI menjaga keoriginalitas dan kerahasiaan dokumen kerjasama, C) pelaporan hasil kerjasama telah dibuat dan dikomunikasikan dengan mitra kerjasama. Berdasarkan survey, poin yang dinilai pada aspek ini memiliki nilai 3 (tiga) yang berarti baik.



**Gambar 10 Emphaty**

Aspek terakhir dalam monev 2019 yaitu *emphaty*, dalam memberikan pelayanan BKUI dapat memberikan kepuasan kepada civitas academica dan mitra kerjasama secara tulus, perhatian, dan mengetahui kebutuhan serta keinginannya. Pada Gambar 10 terdapat aspek yang

terdiri dari poin-poin: A) prosedur pelayanan pembuatan/penerbitan dokumen kerjasama bersifat adil tanpa membeda-bedakan serta sesuai aturan yang berlaku, B) BKUI mudah untuk dihubungi oleh mitra kerjasama, dan C) staf pelaksana BKUI merespon mitra kerjasama dengan ramah, sopan, dan cekatan dengan apa yang dibutuhkan mitra kerjasama. Berdasarkan hasil survey ini bahwa setiap poin memiliki nilai tertinggi 3 (tiga) yang berarti sudah baik.

## **F. KESIMPULAN**

Hasil monitoring dan evaluasi menunjukkan bahwa peran dan fungsi BKUI perlu ditingkatkan lagi. Hal ini sejalan dengan kebijakan “Kampus Merdeka” yang mana Perguruan Tinggi harus meningkatkan relasinya untuk menunjang program tersebut. Kerjasama dilakukan dengan kampus dalam atau luar negeri, perusahaan, instansi pemerintah, dan sebagainya. Aktivitas kegiatan pun perlu ditingkatkan sebagai bentuk impelentasi MoU/MoA.

Secara garis besar, mitra kerjasama sudah puas dengan pelayanan di BKUI. Hal ini dibuktikan pada aspek kuesioner *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan lagi aspek yang kurang agar tidak ada ketidakpuasaan mitra kerja, sehingga semua mitra kerja mendapat pelayanan prima.

## **G. PENUTUP**

Demikian laporan monitoring dan evaluasi yang telah disusun oleh tim BKUI Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Hal ini dilaporkan dengan tujuan sebagai masukan dalam memperbaiki kinerja BKUI agar semakin lebih baik lagi dalam berkarya dan menjalin relasi.

Surabaya, Desember 2019

Kepala BKUI