



# LAPORAN MONITORING & EVALUASI TAHUN 2020



BAGIAN KERJASAMA DAN URUSAN INTERNASIONAL

BIRO REKTORAT

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

# KATA PENGANTAR

---

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas terselesaikannya laporan monitoring dan evaluasi (monev) yang dilakukan oleh Bagian Kerjasama dan Urusan Internasional (BKUI), Biro Rektorat, Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya terhadap mitra kerjasama baik internal maupun eksternal. Kegiatan ini bertujuan untuk penilaian dan pemantauan bagi pelaksanaan program kerja dibidang kerjasama yang sedang berjalan. Selain itu, untuk mengetahui sampai seberapa MoU/MoA dan program kerja telah diimplementasikan oleh UNTAG Surabaya. 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 publik. 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 Rektorat 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 efektivitas 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 lengksp. Tujuan evaluasi diarahkan untuk mengonrol 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.

## **A. 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 progam 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.

## **B. 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.

## **C. 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*.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan di BKUI mencakup kegiatan pelayanan rutinitas dan *event* program kerja/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-menyerat. Sedangkan event program kerja diantaranya penelitian bersama (*joint research*), pengabdian masyarakat, pertukaran dosen (*staff exchange*, dosen tamu, pertukaran penguji Tugas Akhir), pertukaran mahasiswa (*student exchange*, *internship program*, *community service*, dan lain-lain), pertukaran budaya (*cultural exchange*), seminar bersama, *international conference*, kredit transfer, workshop, dan *blended learning*. Adapun rincian agenda kegiatan (event) BKUI pada Tahun 2020 dapat diketahui pada Tabel 1.

Tabel 1 Rincian Agenda Kegiatan (event) Tahun 2020

NO.	BULAN	KEGIATAN
1.	Januari	Audiensi Kerjasama UNTAG Surabaya dengan Gapura Digital Surabaya
2.		MoU Signing UNTAG Surabaya dengan LPJK Jatim
3.		Kunjungan Kerjasama dan Perpanjangan MoU UNTAG Surabaya dengan Gapura Digital
4.	Februari	Studi Banding PSA ke UNAIR
5.		Penandatanganan MoU dengan Tatung University Taiwan
6.		FGD LPPM UNTAG Surabaya dengan UNTAG Banyuwangi
7.		MoU Signing UNTAG Surabaya dengan DPD Granat Jatim
8.		Penjajakan Kerjasama dengan Pemkot Samarinda
9.		MoU Signing UNTAG Surabaya dengan Shinju Produce Japan dan IPPAN Z Aidan Houjin Kikou
10.		Penandatanganan PKS dengan PT Pegadaian terkait PMMB
11.		Sosialisasi Pentingnya Sertifikasi di Dunia Industri serta Penandatanganan MoU SMA se-Jatim

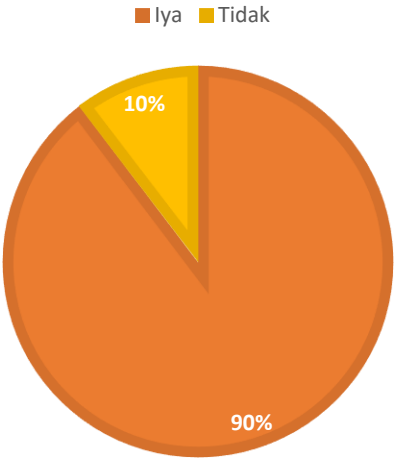
12.	Maret	Visiting Professor John Charles Ryan, University of New England
13.		MoU Signing UNTAG Surabaya dengan PT Dok dan Perkapalan Surabaya
14.		Academic Talk Series 3.0 UNIMAP dan UNTAG Surabaya
15.		Penandatanganan MoU Walikota Samarinda dan Seminar Nasional
16.		Guest Lecturer "Mediasi Penal dalam Perspektif Hukum Adat Masa Kini"
17.	April	Dikti Gelar Virtual Conference tentang Izin Belajar Mahasiswa Asing Masa Pandemi COVID-19
18.		Penandatanganan MoU Pemkab Bangkalan
19.		UNTAG Surabaya Gandeng Indosat untuk Akses Gratis Elitag
20.	Mei	Webinar UBAYA: Tantangan dan Prospek Internasionalisasi Perguruan Tinggi Indonesia di masa Pandemi COVID-19
21.		MoU Signing dan Kuliah Umum Kolaborasi Tiga Negara
22.		Partisipasi UNTAG Surabaya dalam Webinar Series yang Digelar UNESA
23.		Tim Pusat Studi ASEAN UNTAG Surabaya Ikut Serta dalam Video Conference Ditjen KSA PSA RI
24.		UNTAG Surabaya Gandeng KOPERTIP dalam Menyelenggarakan Kuliah Umum Virtual Bertajuk Bisnis
25.	Juni	Partisipasi BKUI dalam Webinar Series Office of International Affairs UGM
26.		Penjajakan Kerjasama Bidang Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan UMK bersama UNISMA
27.		Gandeng Emavadev, FISIP UNTAG Surabaya Gelar International Conference
28.		Kuliah Umum ke-4 KOPERTIP: Competitive Strategy and a New Normal



29.		Webinar Series ke-2 OIA UGM Bertopik tentang Imigrasi
30.		Tindak Lanjut Kerjasama UNTAG Surabaya dengan Polrestabes Surabaya
31.		Penjajakan Kerjasama dengan UNILAK Riau
32.		Rencanakan Agenda Kegiatan Bersama, UNTAG Surabaya dengan UiTM Malaysia Selenggarakan Rapat Online
33.		MoU Signing dengan Polrestabes Surabaya
34.	Juli	Workshop Daring Kegiatan Bersama FEB UNTAG Surabaya dengan STIE Perbanas
35.		MoU Signing dengan BPSDM Provinsi Jawa Timur Secara Virtual
36.		UNTAG Surabaya dan UNTAG Semarang Berkolaborasi dalam Webinar
37.		Program Doktor Ilmu Ekonomi UNTAG Surabaya Gandeng UiTM Malaysia dalam Webinar Internasional
38.	Agustus	E-Learning UNTAG Surabaya (ELITAG) Masuk Daftar Website Ilmupedia Telkomsel
39.		UNTAG Surabaya dengan DPP Inkindo dan Intankindo Jawa Timur Selenggarakan Webinar Talk Series
40.	September	UNTAG Surabaya Berkontribusi dalam Program RPL
41.		UNTAG Surabaya Selenggarakan Program Permata Sakti
42.		ISEI Gandeng Tiga PTS Bahas Kmapus Merdeka
43.		Selenggarakan Webinar Nasional, Perhumas Gandeng UNTAG Surabaya dan Mitra Perguruan Tinggi
44.		Partisipasi BKUI dalam Airlangga Global Talk Webinar
45.		Serah Terima Laporan Hasil Survei Pelayanan Polrestabes Surabaya
46.	Oktober	Fakultas Hukum Selenggarakan Seremonial MoU Signing untuk Dukung MBKM
47.	November	Konsorsium UNTAG Surabaya se-Indonesia

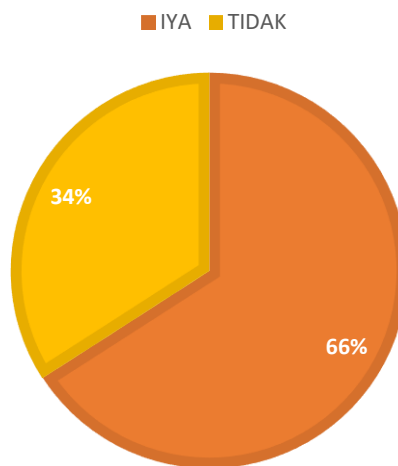
48.		Kunjungan dan Penandatanganan MoU & PKS dengan Pemkab Tanah Bumbu Kalsel
49.		Workshop Penyusunan MoU Kerjasama Internasional dengan Perguruan Tinggi Asing di Hotel Fave
50.		Tiga Mahasiswa UNTAG Surabaya Magang ke Jepang, UNTAG Surabaya adakan MoU Signing Virtual dengan Marimo Holding Co., Ltd.
51.	Desember	Internasional Webinar on Gender Equality and Struggle: India and Indonesia
52.		MoU Signing dengan UNRAR Jombang
53.		MoU Signing dengan Kadin Jatim

Berdasarkan hasil survei mengenai peran dan fungsi BKUI yang terdiri atas poin lokasi BKUI UNTAG Surabaya, kunjungan, keperluan, peran dan fungsi serta opini perbaikan, hasil yang didapatkan sebagai berikut.



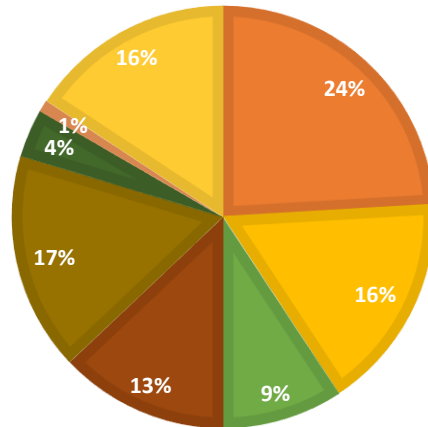
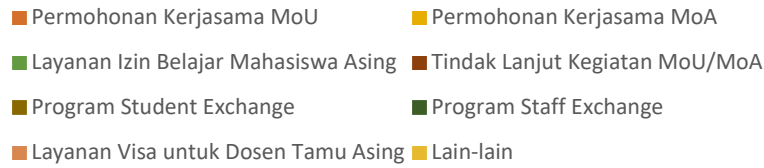
**Gambar 1 Prosentase Responden yang Mengetahui Lokasi BKUI**

Gambar 1 menjelaskan bahwa 90% responden telah mengetahui lokasi kantor BKUI dan sisanya 10% tidak mengetahui lokasi kantor BKUI. Ketidaktahuan responden terhadap kantor BKUI dikarenakan mitra kerjasama eksternal yang hanya terhubung secara online dan belum sempat berkunjung secara offline di UNTAG Surabaya, khususnya di kantor BKUI.



**Gambar 2 Visiting**

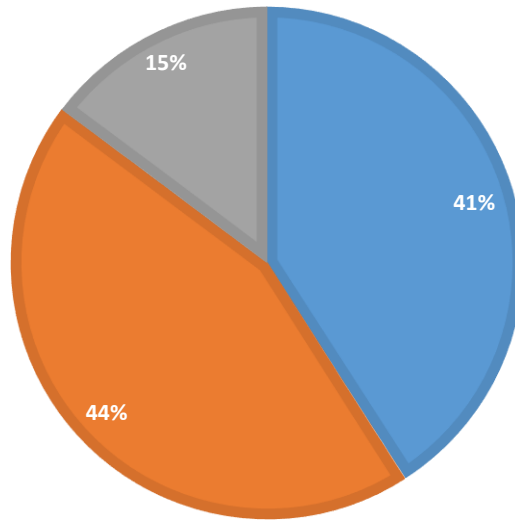
Gambar 2 menjelaskan bahwa 66% responden pernah mengunjungi BKUI dan sisanya sebanyak 34% belum pernah mengunjungi BKUI. Jadi, dapat disimpulkan bahwa mitra kerjasama baik internal maupun eksternal sudah pernah mengunjungi kantor BKUI.



**Gambar 3 Keperluan Responden Mengunjungi Kantor BKUI**

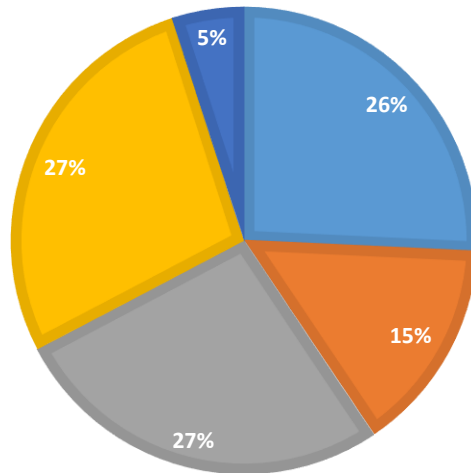
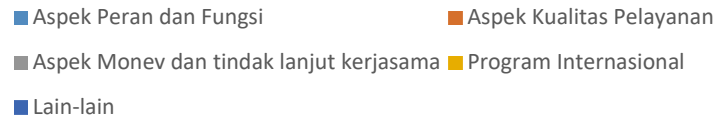
Gambar 3 dapat dijelaskan bahwa keperluan responden mengunjungi BKUI yakni 24 % responden mengunjungi BKUI untuk permohonan kerjasama MoU, 17% untuk kegiatan program student exchange, 16% untuk permohonan kerjasama MoA dan lain-lain, 13 % untuk tindak lanjut MoU/MoA, 9% untuk layanan Izin Belajar Mahasiswa Asing, 4% untuk program staff exchange, dan 1% untuk layanan visa Dosen Tamu Asing. Jadi, hal ini sudah sesuai dengan tujuan BKUI karena poin-poin kebutuhan mitra bervariasi dan dapat terfasilitasi.

■ Sangat Berperan dan Berfungsi dengan Baik ■ Sudah Berperan dan Berfungsi dengan Baik  
■ Cukup Berperan dan Berfungsi dengan Baik ■ Kurang Berperan dan Berfungsi dengan Baik



**Gambar 4 Peran dan Fungsi BKUI**

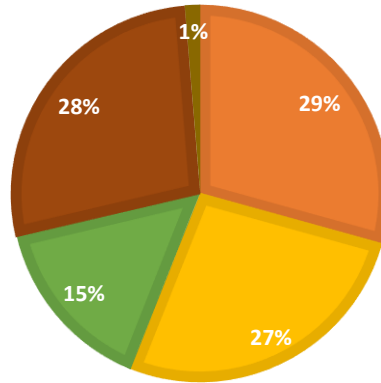
Peran dan fungsi BKUI berdasarkan Gambar 4 dapat diketahui bahwa 44% responden menganggap bahwa BKUI sudah berperan dan berfungsi dengan baik, 41% responden beropini bahwa BKUI sangat berperan dan berfungsi dengan baik. Menurut 15% responden mengungkapkan bahwa BKUI cukup berperan dan berfungsi dengan baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tugas, pokok, dan fungsi BKUI sudah sesuai dengan visi dan misi.



**Gambar 5 Perbaikan yang Harus Dilakukan oleh BKUI Menurut Responden**

Menurut responden sesuai Gambar 5, BKUI harus melakukan perbaikan dan peningkatan yaitu aspek program internasional dan aspek monev serta tindak lanjut kerjasama dengan prosentase 27%, aspek peran dan fungsi dengan prosentase 26%, aspek kualitas pelayanan dengan prosentase 15%, dan lain-lain 5% yang meliputi untuk mempertahankan kualitasnya dan sosialisasi peran dan fungsi. Jadi, berdasarkan hasil survei tersebut bahwa aspek monev dan tindak lanjut, program-program internasional, serta aspek peran dan fungsi perlu ditingkatkan lagi untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal mitra kerjasama.

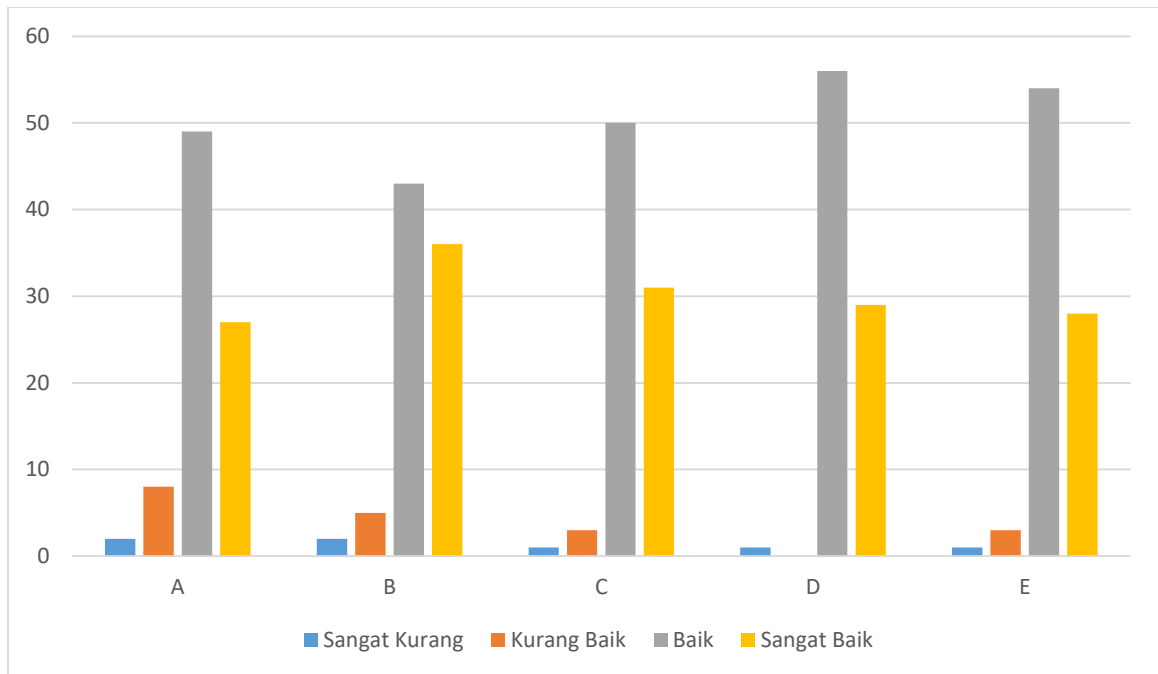
- Kegiatan Tindak Lanjut MoU
- Meningkatkan Kuantitas & Kualitas Kerjasama
- Meningkatkan Kualitas SDM
- Meningkatkan Kuantitas & Kualitas Kegiatan Internasionalisasi
- Lain-lain



**Gambar 6 Program Kerja yang Harus Diagendakan untuk Peningkatan Kerjasama Dalam Negeri dan Luar Negeri**

Berdasarkan Gambar 6, menurut responden yang harus diprogramkan atau diagendakan oleh BKUI untuk meningkatkan kualitas dan kredibilitas UNTAG Surabaya dalam melakukan kegiatan dibidang kerjasama baik dalam negeri dan luar negeri yakni 29% responden menyatakan adanya kegiatan tindak lanjut MoU, 28% responden menyatakan peningkatan kuantitas dan kualitas kegiatan internasionalisasi, 27% responden menyatakan peningkatan kuantitas dan kualitas kerjasama, 15% responden menyatakan peningkatan kualitas SDM, dan 1% responden berpendapat bahwa adanya umpan balik kerjasama.

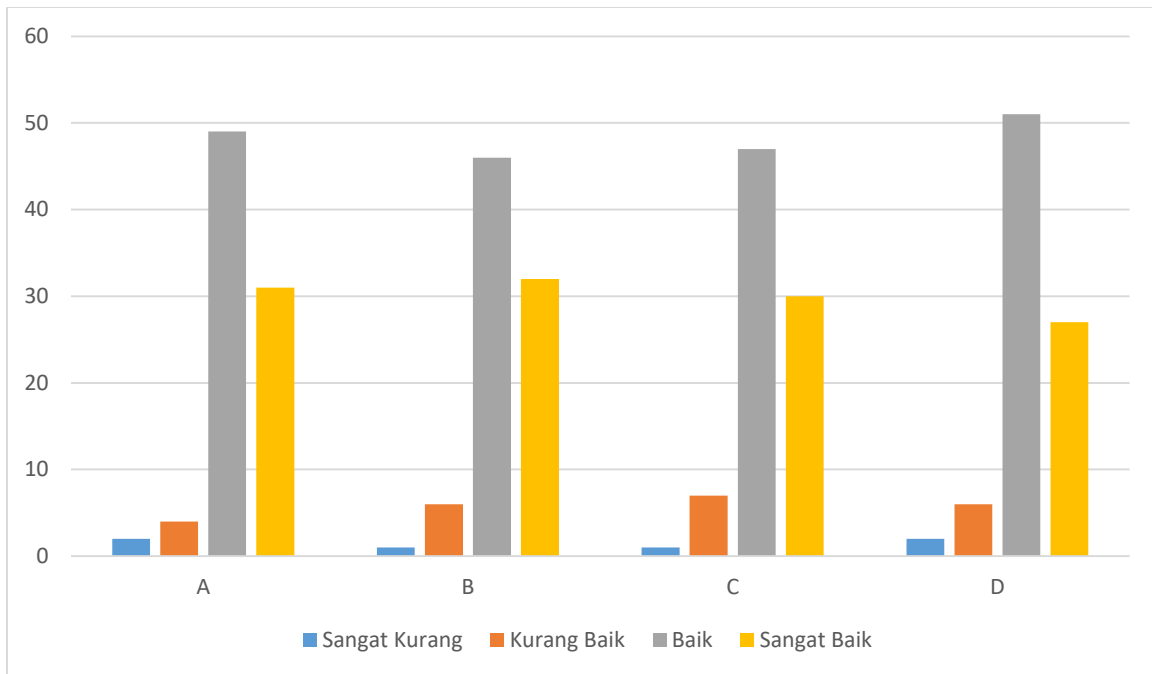
Adapun kepuasan pelayanan BKUI terhadap rekanan/mitra baik internal dan dapat diketahui berikut ini.



**Gambar 7 Tangibles**

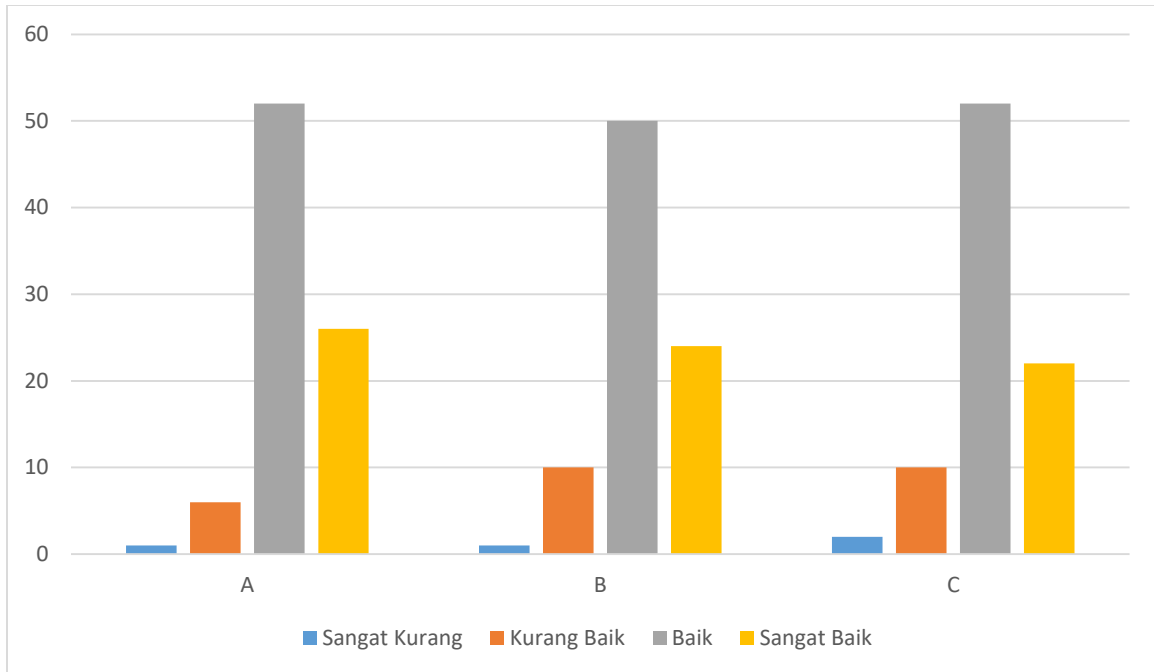
Pada Gambar 7 Tangibles merupakan kemampuan BKUI dalam memberikan layanan terbaik baik *civitas academica* dan mitra kerjasamanya secara konkret. Pada aspek ini point yang dinilai yaitu A) fasilitas/sarana prasarana BKUI terjaga dengan baik seperti ruangan ber-AC, alat tulis kantor, dan tempat duduk 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.





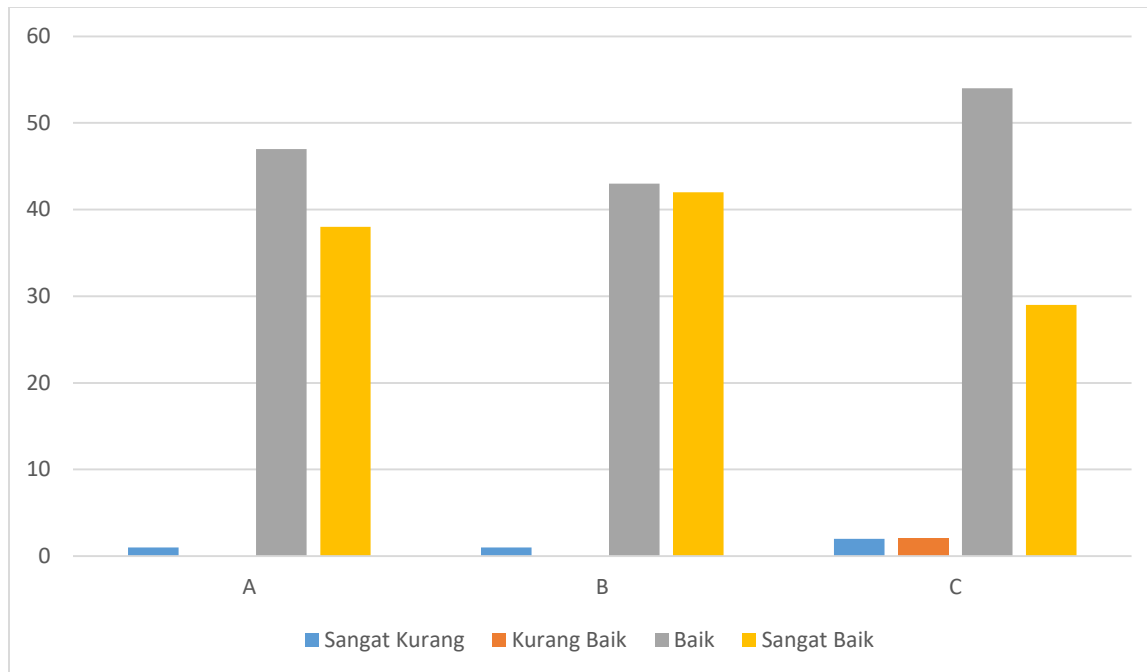
**Gambar 8 Reliability**

Aspek *reliability* merupakan kemampuan BKUI dalam melayani *civitas academica* dan mitra kerjasamanya sehingga harapan-harapannya terpenuhi. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 8 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.



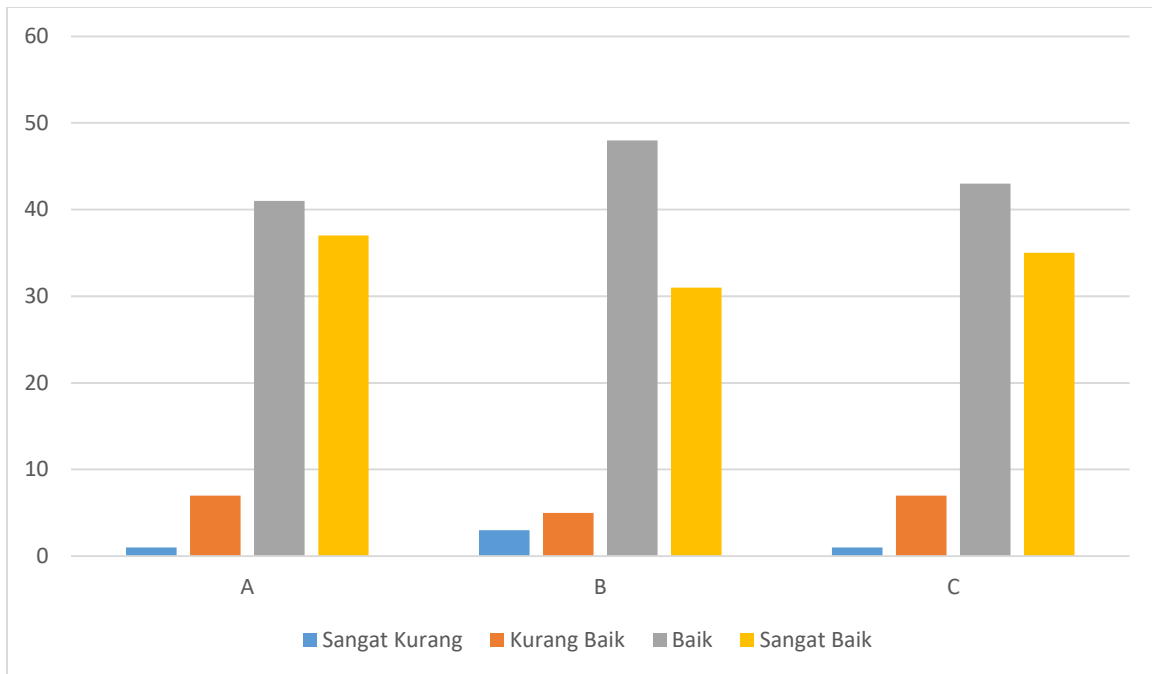
**Gambar 9 Responsiveness**

*Responsiveness* merupakan tentang cara BKUI memberikan layanan yang responsive terhadap semua keinginan dan kebutuhan pelanggan. Hal ini dapat diketahui pada Gambar 9. 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 survei menyatakan bahwa setiap poin yang dinilai sudah baik.



**Gambar 10 Assurance**

Dimensi *assurance* merupakan aspek pelayanan yang memberikan jaminan perlindungan, keamanan, kepastian, dan kepercayaan. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 10 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 survei, poin yang dinilai pada aspek ini memiliki nilai 3 (tiga) yang berarti baik.



**Gambar 11 Emphaty**

Aspek terakhir dalam monev 2020 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 11 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 survei ini bahwa setiap poin memiliki nilai tertinggi 3 (tiga) yang berarti sudah baik.

## **E. KESIMPULAN**

Hasil monitoring dan evaluasi menunjukkan bahwa tindak lanjut MoU/MoA, monitoring dan evaluasi kerjasama perlu ditingkatkan lagi. Kegiatan internasionalisasi serta kualitas dan kuantitas kerjasama perlu digiatkan lagi secara intensif walau pada masa pandemi COVID-19 seperti ini. 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 organisasi publik, dan lain sebagai yang dapat mendukung kegiatan tersebut..

Secara garis besar, mitra kerjasama sudah puas dengan pelayanan di BKUI. Hal ini dibuktikan pada aspek kuesioner *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan lagi aspek yang kurang agar tidak ada ketidakpuasaan mitra kerja, sehingga semua mitra kerja mendapat pelayanan yang terbaik dan terpenuhi segala kebutuhan dan kendaknya yang sesuai dengan visi dan misi BKUI.

## **F. 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, Januari 2021

Kepala BKUI

