

LAPORAN MONITORING & EVALUASI TAHUN 2021



BADAN KERJASAMA
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas terselesainya laporan monitoring dan evaluasi (monev) yang dilakukan oleh Badan Kerjasama, Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya terhadap kinerja, produktivitas, dan pelayanan selama tahun 2021. Kegiatan ini bertujuan untuk melakukan penilaian dan pengukuran atas kinerja, produktivitas serta evaluasi pelayanan Badan Kerjasama UNTAG Surabaya. Melalui hal ini dapat diidentifikasi kebutuhan dan masukan program kerja Badan Kerjasama pada tahun mendatang.

Monev ini kami lakukan dengan cara survey secara *online* dengan menggunakan aplikasi *google form*. Hal ini untuk mengefektifkan pengisian kuesioner, sehingga sivitas akademika UNTAG Surabaya 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 Badan Kerjasama

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.

Badan Kerjasama merupakan sebuah unit organisasi di 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 serta mobilisasi internasional demi mendukung tercapainya Tri Dharma Perguruan Tinggi di UNTAG Surabaya. Kerjasama ini nantinya di dokumentasikan berupa *Memorandum of Understanding (MoU)*, *Memorandum of Agreement (MoA)*, dan *Implementation of Arrangement (IA)*. Dalam menjalin relasi/*networking* Badan Kerjasama 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 Badan Kerjasama 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 Badan Kerjasama sebagai fasilitator dan penghubung mitra perguruan tinggi. Adanya kemitraan antara perguruan tinggi dapat mempermudah monitoring dan evaluasi program.

Program kerja Badan Kerjasama 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 direncanakan. Sedangkan penilaian (evaluasi) merupakan tahapan yang berkaitan erat 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 pencapaian tujuan. Evaluasi berhubungan dengan hasil informasi tentang nilai serta memberikan gambaran tentang manfaat suatu kebijakan istilah evaluasi berdekatan penafsiran, pemberian angka dan penilaian.

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 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 Badan Kerjasama 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 Badan Kerjasama.

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 Badan Kerjasama 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 Badan Kerjasama mencakup kegiatan pelayanan rutinitas dan *event* program kerja/agenda kegiatan. Pelayanan rutinitas pada Badan Kerjasama yaitu terkait permohonan kerjasama dalam hal pengkajian kerjasama dan penerbitan dokumen kerjasama (MoU, MoA, dan IA), pelayanan Mahasiswa/Dosen/Tamu Asing, informasi kerjasama, kegiatan tata usaha, dan surat-menyurat. 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*) Badan Kerjasama pada Tahun 2020 dapat diketahui pada Tabel 1.

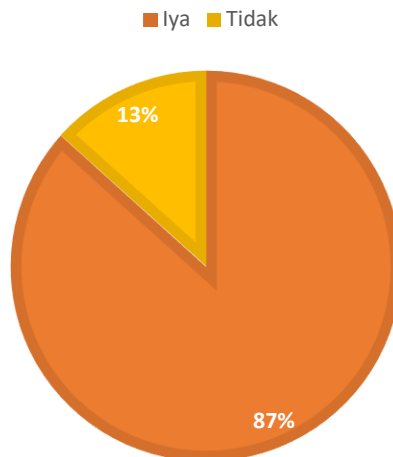
Tabel 1 Rincian Agenda Kegiatan (*event*) Tahun 2021

NO.	BULAN	KEGIATAN
1.	Januari	Beasiswa OSC UNTAG Surabaya Realisasikan Kerjasama dengan PT Multimedia Nusantara
2.	Februari	Penandatanganan MoU UNTAG Surabaya dengan Persatuan Insinyur Indonesia
3.		Penandatanganan MoU UNTAG Surabaya dengan Dekopinda Surabaya
4.	Maret	Sosialisasi Pemutahiran Aplikasi Izin Belajar Mahasiswa Asing
5.	April	Seremoni Penandatanganan MoU antara UNTAG Surabaya dengan 31 SMA se-Jawa Timur
6.		Lecturer Exchange Kolaborasi FEB UNTAG Surabaya dengan FBM UiTM Malaysia
7.		Penandatanganan MOU Pemerintah Kabupaten Gresik

NO.	BULAN	KEGIATAN
8.		Webinar Digital Marketing Guest Lecture UNTAG Surabaya dengan UiTM Malaysia
9.		Seremonial Penandatanganan MoU UNTAG Surabaya dengan PT Indo Bismar
10.		Visitasi Daring PKKM
11.		Penjajakan Kerja sama dengan Balai Bahasa Jawa Timur
12.	Mei	Perpanjangan MoU dengan Pemkab Sidoarjo
13.		Perpanjangan MoU dengan Pemprov Jatim
14.		Penandatanganan MoU dan MoA dengan Kadin Indonesia Jawa Timur
15.		Seremonial Penandatanganan MoU dengan Pemkot Surabaya
16.		Kunjungan KONI Jawa Timur
17.	Juni	UNTAG Surabaya Menjalin Kerjasama dengan Universitas Negeri Gorontalo
18.		TIM MBKM Universitas Bandar Lampung Berkunjung ke UNTAG Surabaya
19.		Penandatanganan MOU Pemerintah Kabupaten Blitar
20.		FISIP UNTAG Surabaya Implementasikan Kerjasama dengan FISIP Universitas Hang Tuah Surabaya
21.		Penjajakan Kerjasama dengan Perguruan Tinggi di Tiongkok
22.	Juli	Co Host Seminar Nasional Implementasi Kompetensi di Dunia Usaha dan Dunia Industri
23.		Penandatanganan MOA International Research Collaboration
24.		UNTAG Surabaya bekerjasama dengann G1000
25.		Penjajakan Kerjasama dengan Universitas PGRI Madiun
26.	Agustus	Kerjasama Prodi Manajemen UNTAG Surabaya dengan Prodi Manajemen Universitas Trunojoyo Madura
27.		UNTAG Surabaya menjadi Co-host Webinar ISEI

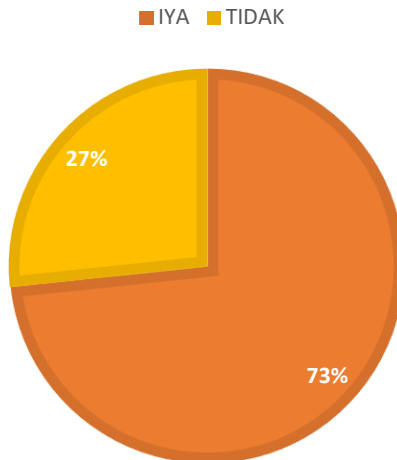
NO.	BULAN	KEGIATAN
28.		UNTAG Surabaya Menjalin Kerja Sama dengan Balai Bahasa Jawa Timur
29.		Agendakan Kegiatan Bersama, Shopee Gelar Virtual Meeting dengan UNTAG Surabaya
30.		Penjajakan Kerjasama dengan ULAP.Org
31.		Penjajakan Kerjasama dengan Xavier University, Filipina
32.		UNTAG Surabaya Ikuti Pertukaran Mahasiswa Merdeka
33.	September	Penjajakan Kerjasama dengan UNIKOM
34.		Merdeka Belajar, UNTAG Surabaya Jalin Kerjasama dengan UNIPA Surabaya
35.		UNTAG Surabaya Memperpanjang Kerjasama dengan Southern Federal Russia University
36.		Oktober
37.	November	Visiting Lecturer: Kerjasama UNTAG Surabaya dengan Universiti Malaysia Perlis (UniMAP)
38.		MoU Signing UNTAG Surabaya dengan PLN Distribusi Jatim
39.		MoU Signing UNTAG Surabaya dengan Xavier University, Ateneo de Cagayan, Filipina
40.		Tingkatkan Pengabdian Kepada Masyarakat, UNTAG Surabaya gandeng ULAP.org
41.		General Lecture Webinar UNTAG Surabaya datangkan Narasumber dari Uni Eropa
42.	Desember	Benchmarking antara UNTAG Surabaya dengan UNISKA Banjarmasin
43.		MoU Signing Ceremony antara UNTAG Surabaya dengan UNISKA Banjarmasin
44.		UNTAG Surabaya bersinergi dengan Pemerintah Kabupaten Madiun
45.		MoU Signing Ceremony UNTAG Surabaya & TSHE Thailand
46.		UNTAG Surabaya Perpanjang Kerjasama dengan Pemkab Ponorogo

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



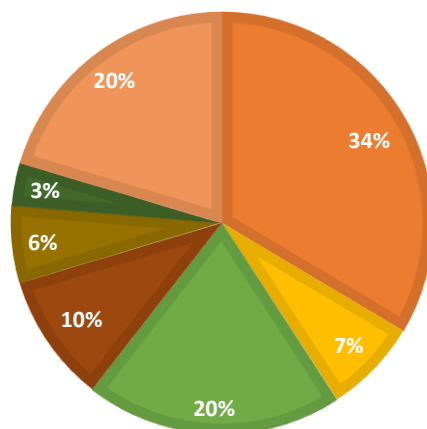
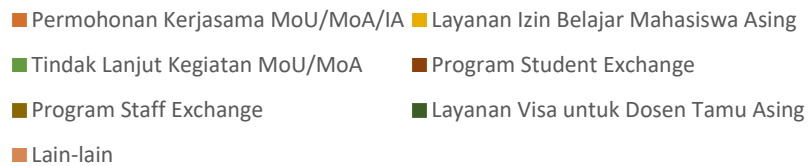
Gambar 1 Prosentase Responden yang Mengetahui Lokasi Badan Kerjasama

Gambar 1 menjelaskan bahwa sebanyak 105 responden diketahui 87% responden telah mengetahui lokasi kantor Badan Kerjasama dan sisanya 13% tidak mengetahui lokasi kantor Badan Kerjasama. Ketidaktahuan responden terhadap kantor Badan Kerjasama dikarenakan responden belum pernah berkunjung ke Badan Kerjasama atau belum ada perlu mengenai perihal kerjasama.



Gambar 2 Visiting

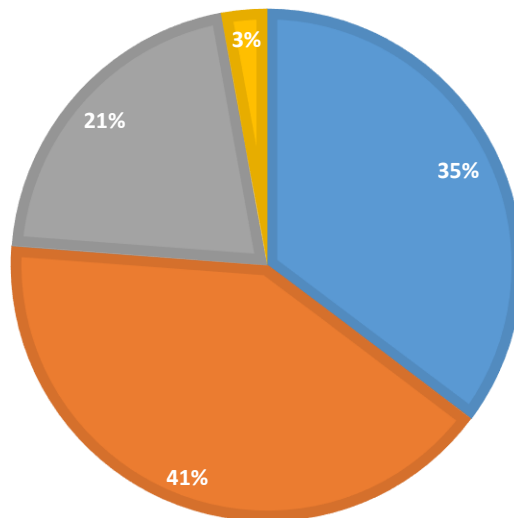
Gambar 2 menjelaskan bahwa sebanyak 105 responden diketahui 66% responden pernah mengunjungi Badan Kerjasama dan sisanya sebanyak 34% belum pernah mengunjungi Badan Kerjasama. Jadi, dapat disimpulkan bahwa responden sudah pernah mengunjungi kantor Badan Kerjasama.



Gambar 3 Keperluan Responden Mengunjungi Kantor Badan Kerjasama

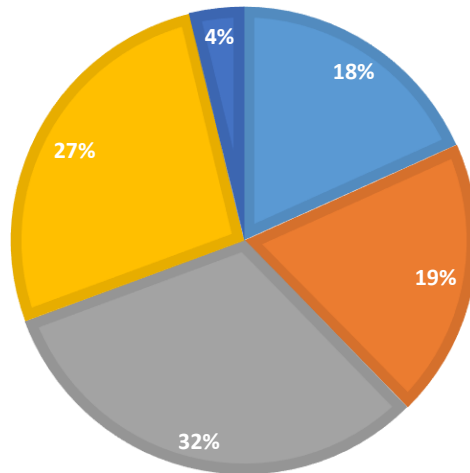
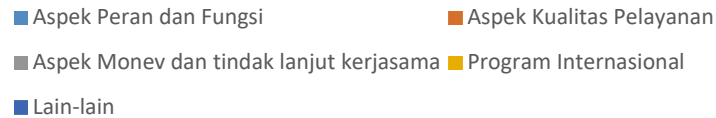
Gambar 3 dapat dijelaskan bahwa keperluan responden mengunjungi Badan Kerjasama yakni 34% responden mengunjungi Badan Kerjasama untuk permohonan kerjasama draft MoU/MoA/IA, 10% untuk kegiatan program student exchange, 20 % untuk tindak lanjut MoU/MoA, 7% untuk layanan Izin Belajar Mahasiswa Asing, 6% untuk program staff exchange, dan 3% untuk layanan visa Dosen Tamu Asing, 7% untuk keperluan lain-lain. Jadi, hal ini sudah sesuai dengan tujuan Badan Kerjasama 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 Badan Kerjasama

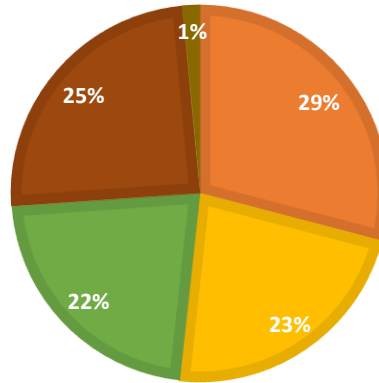
Peran dan fungsi Badan Kerjasama berdasarkan Gambar 4 dapat diketahui bahwa 41% responden menganggap bahwa Badan Kerjasama sudah berperan dan berfungsi dengan baik, 35% responden beropini bahwa Badan Kerjasama sangat berperan dan berfungsi dengan baik. Menurut 21% responden mengungkapkan bahwa Badan Kerjasama cukup berperan dan berfungsi dengan baik. Sisanya 3% responden menyatakan Badan Kerjasama kurang berperan dan berfungsi dengan baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tugas, pokok, dan fungsi Badan Kerjasama sudah sesuai dengan visi dan misi.



Gambar 5 Perbaikan yang Harus Dilakukan oleh Badan Kerjasama Menurut Responden

Menurut responden sesuai Gambar 5, Badan Kerjasama harus melakukan perbaikan dan peningkatan yaitu aspek program internasional 27% dan aspek monev serta tindak lanjut kerjasama dengan prosentase 32%, aspek peran dan fungsi dengan prosentase 18%, aspek kualitas pelayanan dengan prosentase 19%, dan lain-lain 4% 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.

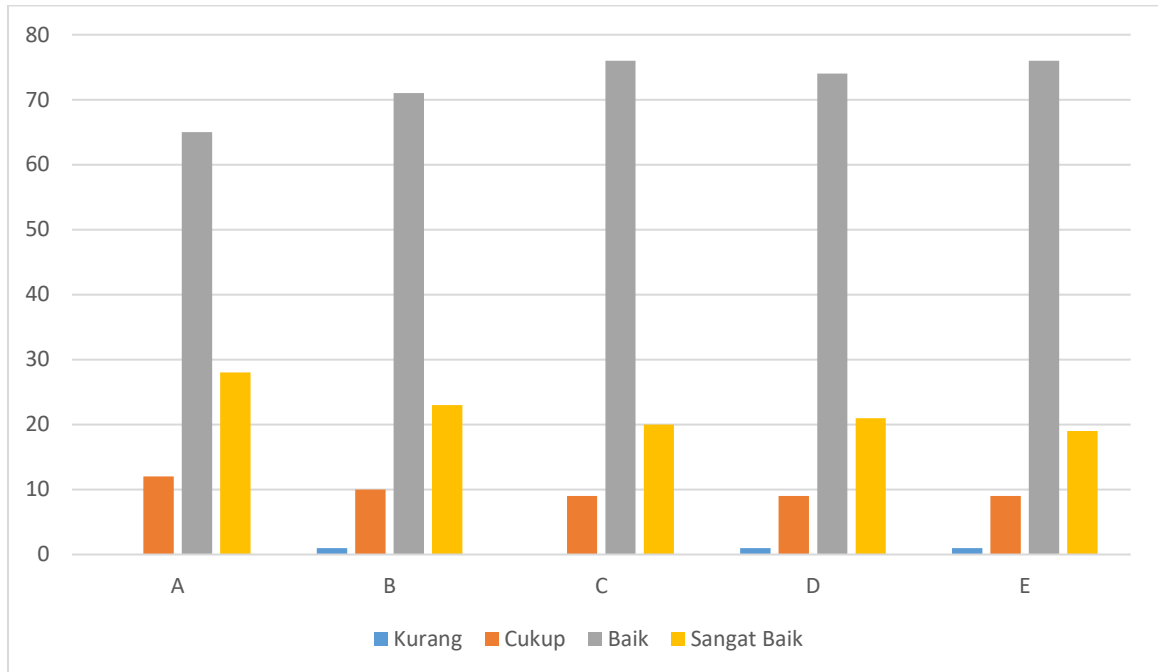
- Kegiatan Tindak Lanjut MoU
- Meningkatkan Kuantitas & Kualitas Kerjasama
- Meningkatkan Kualitas SDM
- Meningkatkan Kuantitas & Kualitas Kegiatan Internasionalisasi
- Lain-lain



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

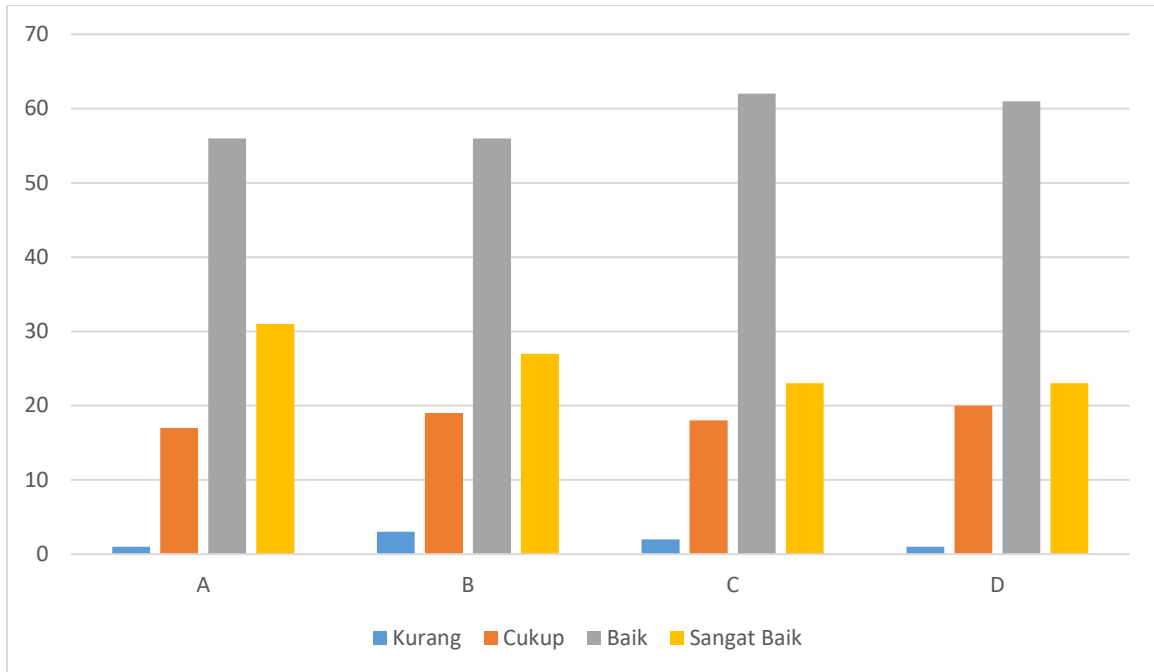
Berdasarkan Gambar 6, menurut responden yang harus diprogramkan atau diagendakan oleh Badan Kerjasama untuk meningkatkan kualitas dan kredibilitas UNTAG Surabaya dalam melakukan kegiatan dibidang kerjasama baik dalam negeri dan luar negeri yakni 29% responden menyatakan adanya kegiatan tindak lanjut MoU, 25% responden menyatakan peningkatan kuantitas dan kualitas kegiatan internasionalisasi, 23% responden menyatakan peningkatan kuantitas dan kualitas kerjasama, 22% responden menyatakan peningkatan kualitas SDM, dan 1% responden berpendapat lain-lain.

Adapun kepuasan pelayanan Badan Kerjasama dapat diketahui berikut ini.



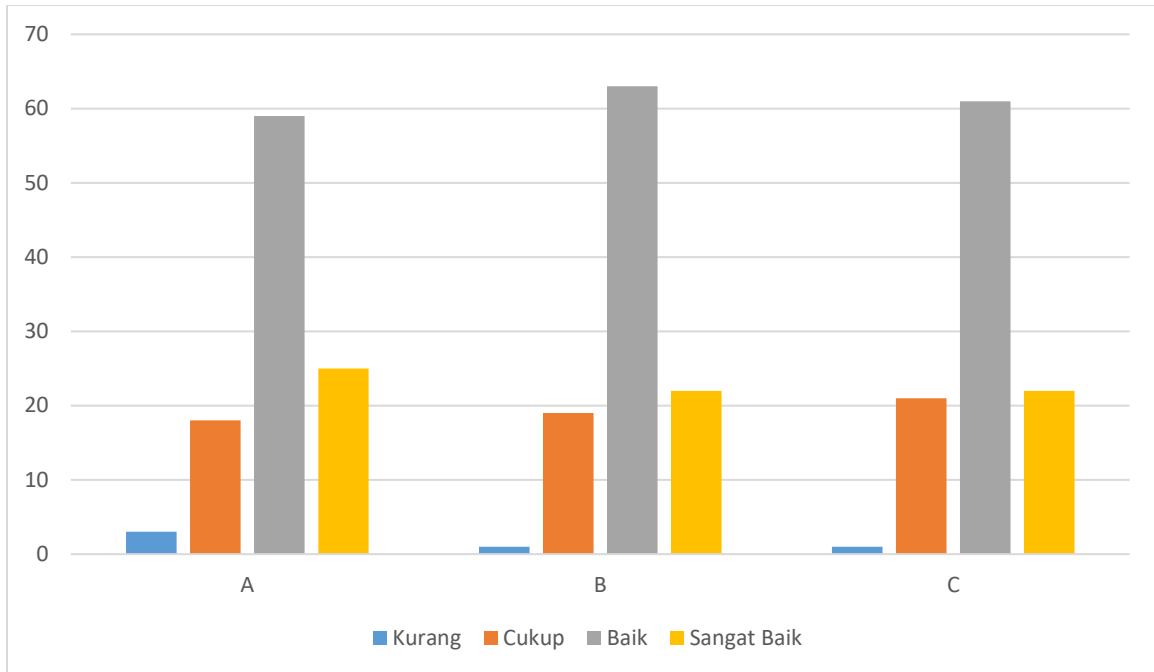
Gambar 7 Tangibles

Pada Gambar 7 Tangibles merupakan kemampuan Badan Kerjasama dalam memberikan layanan terbaik baik *civitas academica* dan mitra kerjasamanya secara konkret. Pada aspek ini point yang dinilai yaitu A) fasilitas/sarana prasarana Badan Kerjasama 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.



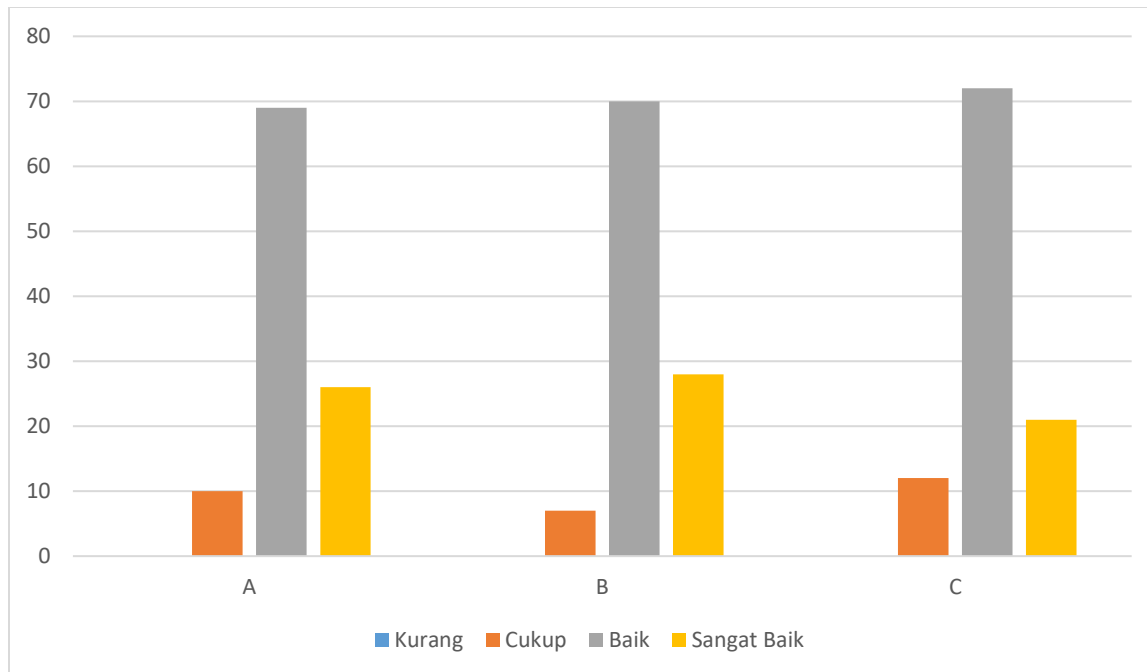
Gambar 8 Realibility

Aspek *reliability* merupakan kemampuan Badan Kerjasama dalam melayani *civitas academica* dan mitra kerjasamanya sehingga harapan-harapanya terpenuhi. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 8 yang mana poin-poin penilaian diantaranya A) jam operasional pelayanan Badan Kerjasama sesuai jadwal yang ditentukan (08.00-15.00), B) Tim Badan Kerjasama yang handal dan cekatan dalam melayani mitra kerjasama, C) Tim Badan Kerjasama 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.



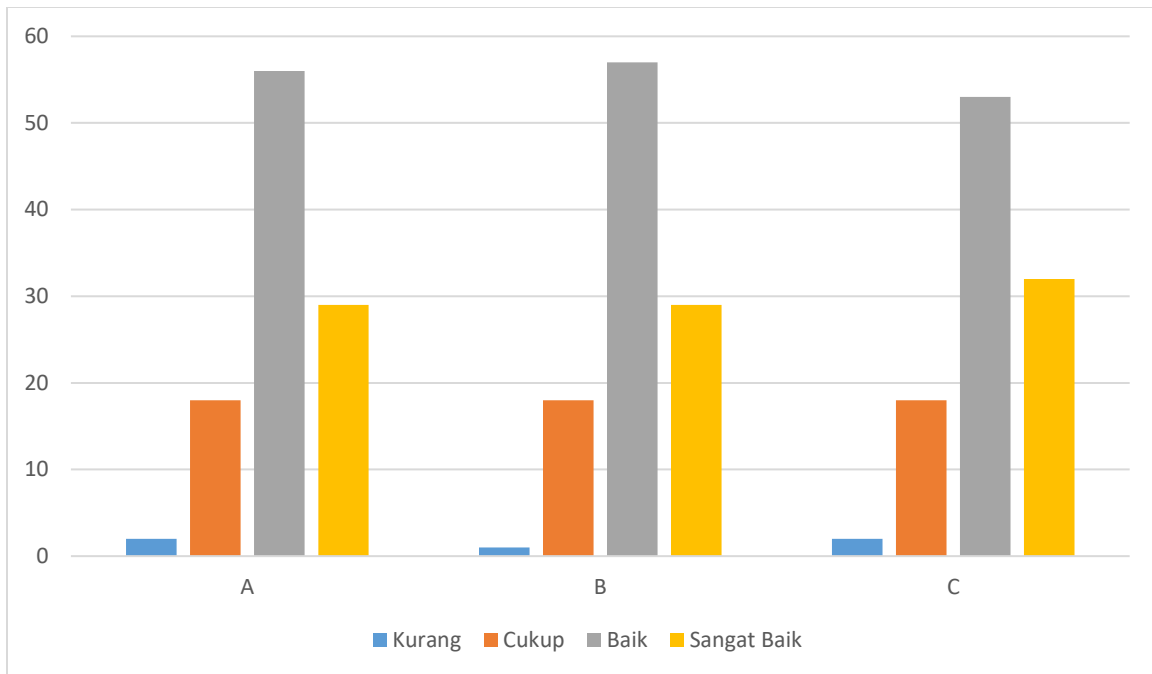
Gambar 9 Responsiveness

Responsiveness merupakan tentang cara Badan Kerjasama memberikan layanan yang responsive terhadap semua keinginan dan kebutuhan pelanggan. Hal ini dapat diketahui pada Gambar 9. Adapun poin yang dinilai yaitu A) Tim Badan Kerjasama yang handal dan cekatan dalam melayani mitra kerjasama, B) Tim Badan Kerjasama memberikan pengarahan dan pendampingan dengan bijaksana dan sebaik-baiknya kepada setiap mitra kerjasama sesuai SOP, dan C) Tim Badan Kerjasama 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) Badan Kerjasama memiliki master dan copy dokumen kerjasama, B) Badan Kerjasama 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 Badan Kerjasama 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) Badan Kerjasama mudah untuk dihubungi oleh mitra kerjasama, dan C) Tim Badan Kerjasama 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 responden sudah puas dengan pelayanan di Badan Kerjasama. Hal ini dibuktikan pada aspek kuesioner *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan lagi aspek yang kurang agar semua mendapat pelayanan yang terbaik dan terpenuhi segala kebutuhan yang sesuai dengan visi dan misi Badan Kerjasama.

F. PENUTUP

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

Surabaya, Februari 2022

Kepala Badan Kerjasama