

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas terselesainya laporan monitoring, evaluasi, dan kepuasan mitra kerja yang dilakukan oleh bagian kerja sama Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya terhadap mitra kerja. Kegiatan ini bertujuan untuk mendapatkan umpan balik bagi pelaksanaan program kerja dibidang kerja sama yang sedang berjalan. Selain itu, untuk mengetahui sampai seberapa program kerja sama telah diimplementasikan oleh UNTAG Surabaya dengan mitra. Melalui hal tersebut, hasilnya dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas dan kuantitas kegiatan yang akan dilakukan bagian kerja sama UNTAG Surabaya dengan mitra kerja.

Pelaksanaan kegiatan kami lakukan dengan cara melakukan survei terhadap kinerja bagian kerja sama. Survei ini kami lakukan secara *online* dengan menggunakan aplikasi *google form*. Hal ini untuk mengefektifkan pengisian mitra dalam mengisi kuesioner. Dengan kata lain, mitra kerja sama dapat mengisi kuesioner dimana saja dengan tidak dibatasi ruang dan waktu.

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

Hormat kami,

Tim Bagian Kerjasama

A. LATAR BELAKANG

Era globalisasi saat ini dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing tinggi. Perguruan Tinggi sebagai lembaga pendidikan formal yang mencetak generasi yang profesional perlu memberikan legalitas akademik. Oleh karena itu, setiap perguruan tinggi hendaknya dapat meningkatkan kualitas lulusannya dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas proses belajar mengajar, tenaga pendidik dan kependidikan, sarana dan prasarana, serta kerja sama dengan pihak luar.

Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya telah menyusun program kerja dan salah satunya adalah menuju *World Class University*. Untuk merealisasikan program kerja ini diperlukan persiapan yang matang dengan melibatkan berbagai unit yang terintegrasi dan melalui beberapa tahap dalam persiapannya. Beberapa kegiatan yang dilakukan seperti menjalin kerja sama dengan lembaga pendidikan, instansi, atau perusahaan di dalam dan di luar negeri.

Realisasi bentuk kerja sama yang paling utama adalah adanya perjanjian kerja sama dengan mitra kerja yang dituangkan dalam *Memorandum of Understanding (MoU)*. Pada saat ini UNTAG Surabaya sudah melakukan beberapa dengan MoU dengan beberapa instansi swasta dan pemerintahan baik dalam negeri maupun luar negeri. Bentuk kegiatan yang telah dilakukan dengan mitra antara lain *student exchange, cultural exchange, internship program, community service*, pengabdian masyarakat, penelitian, dan kegiatan ilmiah lainnya seperti seminar, *workshop*, dan *conference*.

Program kerjasama di UNTAG Surabaya 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 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 monitoring dan evaluasi 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 mendapatkan hasil survei kinerja bagian kerja sama UNTAG Surabaya dengan mitra kerja secara maksimal, 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.

Tujuan dari kegiatan monitoring dan evaluasi mitra kerja sama Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya 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 kegiatan kerja sama yang telah dilaksanakan bersama.

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 hasil monitoring, evaluasi, dan kepuasan mitra kerja yang telah dilakukan. Media yang digunakan adalah kuesioner yang berbasis *online* dengan menggunakan aplikasi *google form*.

Penilaian kuesioner ini menggunakan pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala untuk mengukur persepsi, sikap, atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti/surveyor.

Mitra kerja dalam menjawab kuesioner ini memilih nilai 1 – 4 jawaban dengan identifikasi seperti tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1 Penilaian Kuesioner

Nilai	Kriteria Jawaban
1	Sangat Kurang
2	Kurang
3	Baik
4	Sangat Baik

Adapun butir pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dapat diketahui sebagai berikut.

- a. Pelayanan
 - a. Staf kerja sama merespon mitra secara cepat dan tanggap.
 - b. Keramahan dalam pelayanan.
 - c. Antusiasme merespon mitra kerja sama.
 - d. Prosedur pelayanan mudah.
- b. Sistem Pelayanan
 - 1) Pembuatan naskah kerja sama cepat.
 - 2) Memberikan pendampingan mitra kerja sama.
 - 3) Pelaksanakan kerja sama sesuai dengan MoU
 - 4) Prosedur pelayanan mudah
- c. Hasil Pelayanan
 - 1) Prosedur pelayanan mudah
 - 2) Kerja sama telah sesuai dengan harapan kami
 - 3) Pelaporan akhir hasil kerja sama telah dibuat dan dikomunikasikan dengan kami
 - 4) Melanjutkan kerjasama dengan UNTAG Surabaya

Uji validitas pada kuesioner menggunakan tingkat signifikan uji satu arah 0.05. Adapun untuk mengolah data, kami menggunakan Microsoft Excel untuk mendapatkan nilai korelasinya. Hasil korelasi ini diuji dengan nilai R Tabel pada koefisien uji satu arah 0.05. Selain itu, perlu menentukan nilai derajat bebas/ *degree of freedom* (df) dengan rumus:

$$df = n - k$$

Dalam hal ini “n” adalah jumlah data atau responden dan “k” adalah jumlah variabel penelitian. Dalam hal ini jumlah responden “n” adalah 34. Sedangkan jumlah variabel adalah 3. Jadi, nilai *degree of freedom* yakni 31. Nilai R Tabel dalam survei ini yaitu 0.2913. Hal ini dapat disimpulkan sebagai berikut.

- a. Jika nilai korelasi $> 0,2913$, maka instrumen pertanyaan dikatakan valid.
- b. Jika nilai korelasi $< 0,2913$, maka instrumen pertanyaan dikatakan tidak valid.

E. HASIL DAN PEMBAHASAN

Monitoring, evaluasi, dan kepuasan mitra kerja dibidang kerja sama ini telah dilakukan oleh kantor Bagian Kerja Sama setiap semester. Hal ini secara umum bertujuan untuk mengetahui implementasi dan tindak lanjut terhadap nota kesepahaman bersama.

Berbagai kegiatan telah dilakukan sebagai wujud dari hasil kerjasama dengan mitra sebagai berikut.

1. Kegiatan pertukaran mahasiswa
2. Pertukaran budaya
3. Seminar bersama
4. *Conference*
5. Penelitian
6. Pengabdian masyarakat
7. *Iternship program*
8. *Talkshow*
9. DII

Kegiatan ini dilakukan dengan menggunakan instrumen daftar pertanyaan berbasis *online* melalui media aplikasi *google form*. Kuesioner atau daftar pertanyaan yang kami rumuskan didasarkan pada beberapa aspek antara lain adalah sebagai berikut.

1. Nama
2. Jenis kelamin
3. Alamat *email* atau *handphone*
4. Instansi
5. Jabatan dalam Instansi
6. Bidang kerja sama
 - a. Pendidikan.
 - b. Penelitian.
 - c. Pengabdian masyarakat.
 - d. Lainnya.

Adapun butir pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dapat diketahui sebagai berikut.

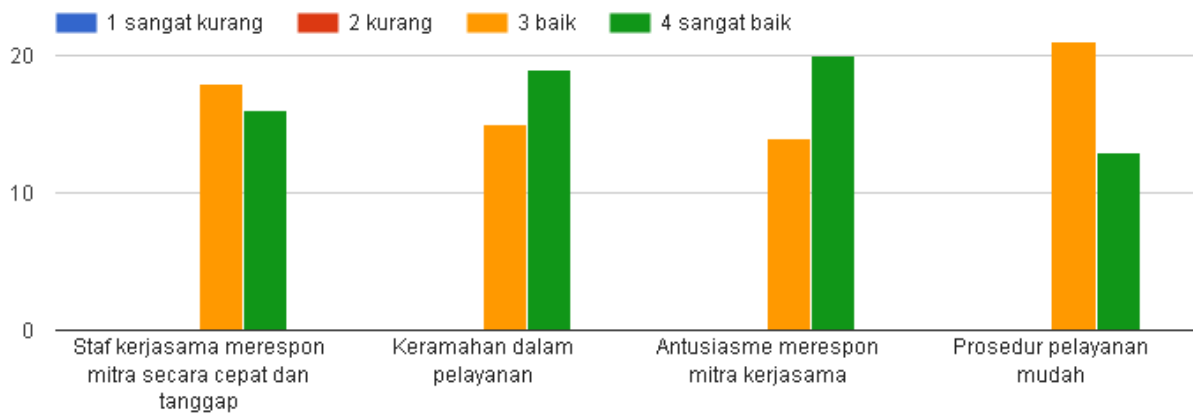
1. Pelayanan
 - a. Staf kerja sama merespon mitra secara cepat dan tanggap.
 - b. Keramahan dalam pelayanan.
 - c. Antusiasme merespon mitra kerja sama.
 - d. Prosedur pelayanan mudah.
 - e. Sistem Pelayanan
2. Pembutan naskah kerja sama cepat.
3. Memberikan pendampingan mitra kerja sama.
4. Pelaksanakan kerja sama sesuai dengan MoU
5. Prosedur pelayanan mudah
 - a. Hasil Pelayanan
 - b. Prosedur pelayanan mudah
 - c. Kerja sama telah sesuai dengan harapan kami
 - d. Pelaporan akhir hasil kerja sama telah dibuat dan dikomunikasikan dengan kami
 - e. Melanjutkan kerjasama dengan UNTAG Surabaya

Penjelasan lebih lanjut mengenai poin monitoring, evaluasi, dan kepuasan mitra kerja dijabarkan sebagai berikut.

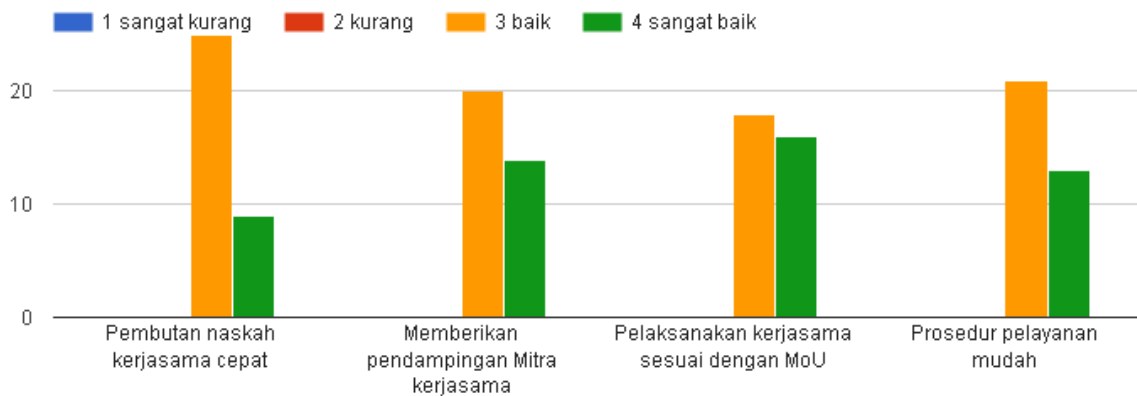
1. Monitoring dan Evaluasi

Hingga saat ini nota kesepahaman bersama atau biasa yang disebut *Memorandum of Understanding* (MoU) di UNTAG Surabaya terdapat 70 MoU dalam negeri instansi swasta, 20 MoU dalam negeri instansi pemerintahan, dan 28 MoU luar negeri. Total MoU yang masih berlaku yaitu 118 instansi.

Instansi-instansi ini dijadikan sebagai responden untuk mengisi kuesioner. Dari 118 responden yang kami berikan kuesioner, terdapat 34 responden yang telah mengisi kuesioner. Hal ini terkendala oleh komunikasi yang kurang maksimal. Adapun hasil survei dapat diketahui pada gambar 1 dan gambar 2.



Gambar 1 Aspek Pelayanan



Gambar 2 Sistem Pelayanan

Melalui gambar tersebut dapat diketahui hasil survei terhadap mitra kerja dengan penjelasan sebagai berikut.

a. Aspek Pelayanan

Diagram batang pada aspek ini menunjukkan pada butir pertanyaan pertama terdapat 18 responden memberikan nilai 3 (baik) dan 16 responden memberikan nilai 4 (sangat baik). Pada butir pertanyaan kedua terdapat 15 responden memberikan nilai 3 (baik) dan 19 responden memberikan nilai 4 (sangat baik). Butir pertanyaan ketiga menerangkan 14 responden memberikan nilai 3 (baik) dan 20 responden memberikan nilai 4 (sangat baik). Pada butir pertanyaan keempat ada 21 responden memberikan nilai 3 (baik) dan 13 responden memberikan nilai 4 (sangat baik). Jadi, pada aspek pelayanan mendapatkan prediket nilai “sangat baik”.

b. Aspek Sistem Pelayanan

Aspek sistem pelayanan pada diagram ini menunjukkan bahwa pada butir pertanyaan pertama terdapat 25 responden memberikan nilai 3 (baik) dan 9 responden memberikan nilai 4 (sangat baik). Pada butir pertanyaan kedua terdapat 20 responden memberikan nilai 3 (baik) dan 14 responden memberikan nilai 4 (empat). Selanjutnya, pada poin pertanyaan ketiga terdapat 18 responden memberikan nilai 3 (baik) dan 16 responden memberikan nilai 4 (sangat baik). Pada pertanyaan keempat terdapat 21 responden memberikan nilai 3 (baik) dan 13 responden memberikan nilai 4 (sangat baik). Hal ini dapat disimpulkan pada aspek system pelayanan mendapat prediket “baik”.

2. Kepuasan Mitra Kerja

Adanya tindak lanjut, komunikasi yang intens, dan pelayanan yang prima akan memicu kepuasan mitra kerja. Responden dalam angket ini berjumlah 34 responden yang berasal dari beberapa instansi mitra kerja. Kepuasan mitra kerja dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3 Kepuasan Mitra Kerja

Diagram batang pada gambar 3 menunjukkan bahwa pada pertanyaan pertama terdapat 19 responden yang memberikan nilai 3 (baik) dan 15 responden yang memberikan nilai 4 (sangat baik). Adapun pada pertanyaan kedua ada 1 responden memberikan nilai 2 (kurang), 12 responden member nilai 3 (baik), dan 21 responden memberikan nilai 4 (sangat baik). Pertanyaan ketiga terdapat 16 responden yang memberi penilaian 3 (baik) dan 18 responden memberi nilai 4 (sangat baik). Pada pertanyaan terakhir 14 responden memberikan nilai 3 (baik) dan 20 responden member nilai 4 (sangat baik)

Berdasarkan hasil survei tersebut dapat disimpulkan bahwa pada poin kepuasan mitra kerja memperoleh predikat “sangat baik”. Namun, yang menjadikan perhatian masih terdapat penilaian “kurang” pada aspek ini. Hal ini dapat dilakukan perbaikan untuk kedepannya agar mitra kerja mendapatkan kepuasan dan pelayanan prima.

F. SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Hasil survei pada kuesioner berbabis *online* menunjukkan bahwa pada monitoring dan evaluasi kinerja terdapat dua aspek yakni aspek pelayanan dan sistem pelayanan. Pada aspek pelayanan mendapat predikat nilai “sangat baik” dan pada aspek sistem pelayanan mendapatkan predikat nilai “baik”. Hal ini dapat menjadi acuan untuk meningkatkan dan mempertahankan kinerja bagian kerja sama dengan mitra kerja agar tercipta kerja sama yang baik dan saling berkesinambungan.

Kepuasan mitra kerja sama pada hasil survei mendapatkan predikat nilai “sangat baik”. Hal ini menunjukkan bahwa bagian kerja sama sudah memberikan pelayanan yang terbaik untuk mitra kerja. Namun di dalam pengisian kuesioner masih ada nilai 2 (kurang) dari responden. Berarti hal ini dapat dilakukan perbaikan agar semua mitra kerja mendapat pelayanan terbaik.

2. Saran

Sistem kerja sama terkadang kurang tepat sasaran atau kurang sesuai dengan harapan mitra kerja. Selain itu, terkadang terdapat tindak lanjut MoU yang lama. Oleh karena itu, berikut ini beberapa saran dari mitra kerja untuk perbaikan kinerja bagian kerja sama Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

- a. Adanya komunikasi efektif antara UNTAG Surabaya dengan mitra kerja, dengan cara saling berkoordinasi secara intensif.
- b. Menindaklanjuti MoU dengan cepat agar tidak mengecewakan mitra, sehingga terjalin mutualisme yang baik.
- c. Mengagendakan kegiatan penelitian bersama karena hal ini merupakan kegiatan yang sangat diminati oleh mitra UNTAG Surabaya baik dalam negeri maupun luar negeri.

Berdasarkan usulan dari mitra kerja di atas, kami akan menindaklanjuti dan berkoordinasi dengan stakeholder agar hal ini dapat terwujud dan dapat meningkatkan kredibilitas UNTAG Surabaya, khususnya bagian kerja sama.

G. PENUTUP

Demikian laporan monitoring, evaluasi, dan kepuasan mitra kerja yang telah disusun oleh tim bagian kerja sama Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Hal ini dilaporkan dengan tujuan sebagai masukan dalam memperbaiki kinerja bidang kerja sama agar semakin lebih baik lagi dalam berkarya dan menjalin *networking*.

Surabaya, Oktober 2018

Kepala Bagian Kerja Sama