



Analisis Kolaborasi *Service Quality* dan Kepercayaan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di SEAMOLEC

Muhamad Farhan Abdillah^{1✉}, Septian Sony Utomo²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

✉¹22012010375@student.upnjatim.ac.id, ²sony.febis@upnjatim.ac.id

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted: 3 Jul. 2025

Revised: 28 Jul. 2025

Accepted: 7 Agu. 2025

Published: 20 Aug. 2025

Kata Kunci:

Kolaborasi Institusional,
Kepuasan Mitra, Mutu
Layanan, Pembelajaran
Jarak Jauh, SEAMOLEC

Keywords:

Institutional
Collaboration, Partner
Satisfaction, Service
Quality, Distance
Learning, SEAMOLEC

Doi:

10.35931/ak.v5i2.5390

ABSTRAK

Magang di SEAMOLEC memberikan peluang bagi mahasiswa untuk secara langsung terlibat dalam praktik pengelolaan pendidikan terbuka dan jarak jauh, khususnya melalui Divisi Community and Partnership. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana mitra merasa puas terhadap layanan serta bentuk kolaborasi yang dijalin oleh SEAMOLEC. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Temuan menunjukkan bahwa sebagian besar mitra mengapresiasi profesionalisme tim SEAMOLEC serta kemampuan mereka dalam menyesuaikan program dengan kebutuhan lokal. Mitra juga merasa terbantu dengan adanya pendampingan dan komunikasi awal yang baik dalam menjalin kerja sama. Namun demikian, masih terdapat keluhan terkait komunikasi yang dianggap kurang dua arah dan minimnya evaluasi berkelanjutan, sehingga membatasi partisipasi mitra dalam proses perencanaan. Penelitian ini menyoroti pentingnya membina kepercayaan dan menjaga mutu layanan demi keberlanjutan kerja sama. Oleh karena itu, SEAMOLEC disarankan untuk memperkuat komunikasi, meningkatkan keterbukaan informasi, serta melakukan evaluasi berkala guna memperkuat kolaborasi pendidikan berbasis teknologi di kawasan Asia Tenggara secara berkelanjutan dan strategis.

ABSTRACT

This study examines community service activities in assisting the fulfillment of sea turtle hatchling feed (Biuku) in captivity in Damit Village, Paser Regency, as part of endemic animal conservation efforts. This activity highlights the importance of collaboration between local communities, governments, and conservation groups in preserving endangered and endangered species. Through education and community empowerment, this service not only offers solutions to conservation problems, but also increases ecological awareness and natural resource management. The main challenge faced is the change in community behavior from fishing methods that damage the ecosystem, such as fish electrocution, which resulted in the cessation of hatchling feed assistance by the Environment Agency (DLH). Follow-up in the form of installing educational banners and direct socialization succeeded in building awareness of the importance of conservation. The success of this activity can be seen from the return of pellet feed assistance from DLH and an award to the Chairman of the Conservation Group for his services. In addition, efforts to protect habitats from predator threats and pellet feeding show the importance of rapid intervention in conservation. This service also opens up opportunities for the development of ecotourism programs based on Biuku turtle

conservation, which can improve the local economy. Overall, participatory and collaborative approaches to conservation have proven effective in maintaining the sustainability of Biuku turtle species as well as providing long-term benefits to the environment and the well-being of local communities

Copyright © 2025 Author(s)

Work published below [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](#).



PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan pilar utama dalam pembangunan suatu bangsa, terlebih dalam era globalisasi dan digitalisasi yang terus berkembang pesat seperti saat ini. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan transformasi yang signifikan terhadap dunia pendidikan, khususnya dalam penyelenggaraan pendidikan jarak jauh.¹ SEAMOLEC (*Southeast Asian Ministers of Education Organization Regional Open Learning Centre*) sebagai pusat pembelajaran terbuka regional yang berada di bawah naungan SEAMEO (*Southeast Asian Ministers of Education Organization*), berperan penting dalam mendorong transformasi pendidikan berbasis teknologi di kawasan Asia Tenggara.² Dalam mendukung penyebaran pendidikan berkualitas, SEAMOLEC membangun kolaborasi dan kerja sama strategis dengan berbagai mitra baik dalam maupun luar negeri. Kerja sama ini tidak hanya difokuskan pada aspek pelatihan, pengembangan sumber daya manusia, dan penyediaan konten digital, namun juga pada penguatan sistem manajemen operasional untuk menjamin keberlanjutan layanan pendidikan yang inklusif dan adaptif terhadap kebutuhan lokal.

Program magang di SEAMOLEC (Pusat Pembelajaran Terbuka Regional yang Dikelola oleh Menteri Pendidikan Asia Tenggara) memberi peluang kepada mahasiswa untuk terlibat aktif dalam kegiatan profesional di sektor pendidikan jarak jauh dan terbuka.³ Kegiatan magang ini diadakan di kantor pusat SEAMOLEC yang terletak di Kompleks Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, Ciputat, Tangerang Selatan. Selama magang, mahasiswa akan ditempatkan di Divisi Kemitraan Komunitas, yaitu divisi yang memiliki tanggung jawab untuk membangun, mengelola, dan mengembangkan kerja sama dengan berbagai mitra institusi baik dalam maupun luar negeri. Divisi ini berperan penting dalam memperluas jaringan kemitraan SEAMOLEC, merancang bentuk kerja sama yang sesuai, serta memastikan mutu dan keberlanjutan kolaborasi yang dilakukan. Melalui divisi ini, SEAMOLEC dapat mempertahankan hubungan yang harmonis dengan mitra serta mendorong pencapaian tujuan bersama dalam pengembangan pendidikan berbasis teknologi.

¹ Pratiwi Bernadetta Purba et al., *Pendidikan Di Era Digital: Tantangan Bagi Generasi* (Yayasan Kita Menulis, 2025), <https://scholar.google.com/scholar?cluster=4126619630832702959&hl=en&oi=scholarrr>.

² Salsabila Putri Ramanda, 'Implementasi Seameo Regional Open Learning Center (Seamolec) Dalam Pengembangan Sdm Berbasis Tik Di Lingkungan Bkkbn Provinsi Banten 2020-2023' (Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2024).

³ Gusti Grehenson, 'SV UGM dan SEAMOLEC Buka Peluang Pembelajaran Terbuka Jarak Jauh Berbasis AI', *Universitas Gajah Mada*, 19 September 2024, <https://ugm.ac.id/id/berita/sv-ugm-dan-seamolec-buka-peluang-pembelajaran-terbuka-jarak-jauh-berbasis-ai/>.

Di zaman transformasi digital kini, lembaga pendidikan perlu menyediakan layanan yang adaptif, inovatif, dan tanggap untuk memenuhi kebutuhan semua pihak terkait, termasuk staf.⁴ Sebagai institusi yang memprioritaskan pengembangan pendidikan terbuka dan jarak jauh di kawasan Asia Tenggara, SEAMOLEC (Pusat Pembelajaran Terbuka Regional Organisasi Menteri Pendidikan Asia Tenggara) berkolaborasi dengan berbagai lembaga untuk mendukung pemerataan akses pendidikan menggunakan teknologi.

Dalam pengelolaan operasional layanan, kepuasan rekan kerja adalah indikator krusial yang mencerminkan seberapa efektif sebuah organisasi memberikan nilai tambahan melalui layanan yang disediakannya.⁵ Loyalitas, kelangsungan kolaborasi, dan pandangan positif terhadap organisasi semuanya berhubungan dengan tingkat kepuasan mitra.⁶ Tingkat kepuasan yang tinggi sering kali mendorong mitra untuk melakukan pembaruan atau perpanjangan kerja sama, yang dapat menciptakan hubungan saling menguntungkan dalam jangka panjang.⁷

Minimnya pemahaman terhadap kebutuhan khusus mitra SEAMOLEC dan kurang efektifnya komunikasi serta pelaksanaan kolaborasi dapat menghalangi kelangsungan hubungan kemitraan. Oleh sebab itu, penting untuk melakukan analisis mengenai kepuasan mitra dan hubungan antara kepuasan itu dengan kemungkinan melakukan perpanjangan atau pembaruan perjanjian kerja sama.⁸

Tingkat kepuasan yang rendah bisa membuat mitra SEAMOLEC enggan untuk memperpanjang atau memperbarui kontrak kerja sama di waktu yang akan datang. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Hwang, Sung, dan Shenkoya kepuasan dan kepercayaan mitra sangat krusial untuk keberlangsungan kerja sama serta kinerja inovasi.⁹

Keberhasilan layanan yang diberikan oleh SEAMOLEC dapat dinilai melalui tingkat kepuasan dari mitra kerja. Puasnya pelanggan ini mendorong kerja sama dan mutu layanan, serta citra institusi. Berdasarkan Hwang, Sung, dan Shenkoya kepuasan serta kepercayaan mitra berperan sebagai mediator penting dalam kolaborasi antara lembaga penelitian publik dan dunia usaha. Kedua elemen ini memengaruhi kinerja inovasi.

⁴ Guanming Qiao et al., 'The Strategic Role of Digital Transformation: Leveraging Digital Leadership to Enhance Employee Performance and Organizational Commitment in the Digital Era', *Systems* 12, no. 11 (2024), <https://doi.org/10.3390/systems12110457>.

⁵ Nitin Liladhar Rane et al., 'Enhancing Customer Loyalty Through Quality of Service: Effective Strategies to Improve Customer Satisfaction, Experience, Relationship, and Engagement', *International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science* 5, no. 5 (2023).

⁶ A Parsu Parasuraman et al., 'SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', *Journal of Retailing* (Netherlands) 64, no. 1 (1988).

⁷ Thang Quyet Nguyen and Hoa Thi Thu Nguyen, 'Factors Affecting Industry and University Collaboration in Education in the Hospitality Industry in Vietnam: A Business Perspective', *The Journal of Asian Finance, Economics and Business* 7, no. 2 (2020), <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no2.291>.

⁸ Jochen Wirtz, and Christopher Lovelock, *Services Marketing: People, Technology, Strategy, 9th Edition* (World Scientific, 2016).

⁹ Kyung Yun Hwang et al., 'The Mediating and Combined Effects of Trust and Satisfaction in the Relationship between Collaboration and the Performance of Innovation in Industry—Public Research Institute Partnerships', *Sustainability* 14, no. 4 (2022), <https://doi.org/10.3390/su14042128>.

Kepuasan mitra menjadi indikator krusial dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh SEAMOLEC. Kepuasan ini berkaitan erat dengan persepsi mitra terhadap manfaat yang mereka peroleh dari kerja sama tersebut, profesionalisme staf, kejelasan informasi, fleksibilitas dalam pelaksanaan program, serta keterlibatan aktif dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan. Penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry menyebutkan bahwa lima dimensi utama dalam kualitas layanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, termasuk dalam konteks layanan pendidikan.¹⁰ Dalam praktiknya, SEAMOLEC telah menunjukkan komitmen untuk menjaga kelima dimensi tersebut melalui berbagai inisiatif penguatan kapasitas staf, pengembangan konten pembelajaran digital yang relevan, serta pembentukan sistem informasi manajemen yang terintegrasi.

Namun demikian, tantangan tetap ada. Beberapa mitra menyampaikan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh SEAMOLEC masih terkesan satu arah, kurang memberi ruang bagi mitra untuk berpartisipasi dalam tahap perencanaan program. Hal ini bisa menghambat pemahaman terhadap kebutuhan lokal dan mengurangi efektivitas implementasi program di lapangan. Dalam era partisipatif saat ini, kolaborasi yang bersifat dua arah menjadi sangat penting untuk menciptakan sinergi antara penyedia layanan dan penerima manfaat. Keterlibatan aktif mitra dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi sangat menentukan keberhasilan dan keberlanjutan suatu kerja sama. Menurut Lovelock & Wirtz, kerja sama yang berkelanjutan hanya dapat dibangun di atas fondasi kepercayaan dan komunikasi yang terbuka. Oleh karena itu, SEAMOLEC perlu meningkatkan mekanisme *feedback loop* dan membangun kanal komunikasi yang responsif terhadap aspirasi mitra.¹¹

Dalam konteks pengembangan pendidikan berbasis teknologi, SEAMOLEC juga dihadapkan pada tantangan global seperti kesenjangan digital, ketimpangan akses terhadap infrastruktur, dan rendahnya literasi digital di beberapa daerah. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan pendekatan kolaboratif yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah daerah, lembaga pendidikan, sektor swasta, dan masyarakat sipil. Kemitraan strategis yang dijalin SEAMOLEC memiliki potensi besar dalam mempercepat pemerataan akses pendidikan berkualitas, namun hal ini hanya dapat tercapai jika semua pihak merasa dihargai, dilibatkan, dan mendapatkan manfaat nyata dari kolaborasi yang dibangun. Dalam hal ini, penting bagi SEAMOLEC untuk tidak hanya fokus pada hasil akhir program, tetapi juga pada proses hubungan antar lembaga yang harmonis, berkelanjutan, dan berorientasi pada kepentingan bersama.

Kepuasan mitra juga berkaitan erat dengan kemungkinan dilanjutkannya perjanjian kerja sama di masa mendatang. Studi oleh Hwang, Sung, dan Shenkoya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dan kepercayaan mitra menjadi faktor kunci dalam mempertahankan kerja sama, serta mendorong inovasi dalam pelaksanaan program.¹² SEAMOLEC perlu menjadikan temuan ini sebagai dasar untuk melakukan

¹⁰ Parasuraman et al., 'SERVQUAL'.

¹¹ Wirtz, and Christopher Lovelock, *Services Marketing*.

¹² Hwang et al., 'The Mediating and Combined Effects of Trust and Satisfaction in the Relationship between Collaboration and the Performance of Innovation in Industry—Public Research Institute Partnerships'.

evaluasi internal terhadap mekanisme pelayanan dan hubungan kemitraan yang sudah berjalan. Proses evaluasi harus dilakukan secara objektif, sistematis, dan melibatkan masukan dari mitra secara langsung. Dengan cara ini, SEAMOLEC tidak hanya mampu meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat posisi strategisnya sebagai lembaga pendidikan regional yang adaptif dan responsif terhadap perubahan zaman.

Sebagai institusi yang memiliki tanggung jawab strategis dalam pengembangan sistem pendidikan terbuka dan jarak jauh (PJJ) di Asia Tenggara, SEAMOLEC memainkan peran sentral dalam menghubungkan kebutuhan mitra pendidikan dengan transformasi digital yang semakin cepat. Dalam hal ini, Divisi Kemitraan Komunitas menjadi ujung tombak keberhasilan SEAMOLEC dalam menjalin kerja sama jangka panjang dan menjaga stabilitas mutu layanan. Mitra kerja SEAMOLEC terdiri dari berbagai lembaga, baik dari tingkat sekolah, perguruan tinggi, lembaga pelatihan, hingga instansi pemerintah dan swasta yang memiliki tujuan untuk mengembangkan kualitas pendidikan melalui pemanfaatan teknologi digital. Oleh karena itu, penting bagi SEAMOLEC untuk memiliki strategi kemitraan yang tidak hanya reaktif terhadap kebutuhan mitra, tetapi juga proaktif dalam mengantisipasi perubahan ekosistem pendidikan global.¹³

Dalam konteks global, lembaga pendidikan kini semakin diarahkan untuk tidak hanya menyediakan akses pembelajaran tetapi juga menjamin kualitas, fleksibilitas, dan relevansi kurikulum dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan dunia kerja UNESCO, 2023. SEAMOLEC, melalui berbagai program transformasi digitalnya, telah menyediakan pelatihan untuk tenaga pendidik, mengembangkan platform pembelajaran digital, serta menjembatani institusi pendidikan dengan teknologi berbasis open *learning*. Namun, tingkat keberhasilan program tersebut sangat bergantung pada persepsi dan pengalaman para mitra kerja yang terlibat secara langsung. Oleh sebab itu, pengukuran terhadap kepuasan mitra menjadi indikator penting yang dapat membantu lembaga untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan.

Kepuasan mitra tidak hanya berperan sebagai indikator langsung dari kualitas layanan, tetapi juga sebagai penentu dalam pembentukan kepercayaan jangka panjang.¹⁴ Dalam dunia kemitraan, kepercayaan (trust) menjadi komponen yang memediasi antara kepuasan awal dan keputusan untuk melanjutkan kolaborasi. Tanpa kepercayaan, relasi kemitraan rentan terhadap konflik, salah komunikasi, dan pemutusan kontrak kerja sama. Ini menjadi sangat penting di SEAMOLEC, karena lembaga ini tidak hanya membangun kemitraan secara nasional, tetapi juga lintas negara di kawasan Asia Tenggara, yang berarti terdapat tantangan perbedaan budaya, sistem pendidikan, dan harapan antar institusi.

Dalam studi oleh Hoque & Alam, disebutkan bahwa institusi pendidikan yang mampu mempertahankan komunikasi dua arah yang sehat, terbuka terhadap masukan, serta responsif terhadap

¹³ Wina Sumiati, 'Upaya Southeast ASIAN Ministers of Education (SEAMEO) Dalam Mewujudkan Sustainable Development Goals (SDGs) Poin 4.2 Periode 2017-2018' (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018).

¹⁴ Fajrin Rizki Abdillah, 'Urgensi Kolaborasi Stakeholder Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik', *Jurnal Intervensi Sosial Dan Pembangunan (JISP)* 5, no. 1 (2024), <https://doi.org/10.30596/jisp.v5i1.14736>.

keluhan mitra, memiliki peluang lebih besar untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dan meningkatkan partisipasi dalam program kolaboratif. Hal ini sangat relevan dengan tantangan yang dihadapi SEAMOLEC saat ini, yaitu bagaimana menjaga kesinambungan kerja sama, terutama dengan mitra yang tersebar di berbagai wilayah dengan keterbatasan infrastruktur, budaya kerja yang berbeda, serta tingkat adopsi teknologi yang beragam. Oleh karena itu, perlu adanya kebijakan khusus yang dirancang untuk meningkatkan interaksi dan komunikasi timbal balik antara pihak SEAMOLEC dengan mitra-mitranya, baik melalui forum koordinasi rutin, survei kepuasan, hingga pelibatan mitra dalam tahap perencanaan program.

Lebih lanjut, penelitian oleh Ghosh & Arora menegaskan bahwa lembaga yang memprioritaskan evaluasi berkala dan keterbukaan informasi dalam kemitraan pendidikan memiliki tingkat loyalitas mitra yang lebih tinggi. Dalam konteks ini, SEAMOLEC harus mampu menyediakan sistem pelaporan yang transparan, serta dokumentasi kolaborasi yang dapat diakses dan dipantau oleh para mitra. Transparansi ini akan memberikan kepercayaan terhadap profesionalitas lembaga, sekaligus memberikan ruang bagi mitra untuk ikut serta dalam mengawasi dan mengevaluasi jalannya program. Hal tersebut dapat mendorong terjadinya *shared ownership*, yaitu rasa memiliki terhadap program kolaborasi yang sedang dijalankan bersama.

Sebagai upaya peningkatan mutu layanan berbasis kemitraan, maka penting bagi SEAMOLEC untuk mengembangkan *mitra-centric service design* yang berbasis data. Artinya, dalam menyusun program atau layanan baru, SEAMOLEC perlu menggunakan hasil survei mitra sebagai dasar untuk membuat keputusan. Konsep ini sejalan dengan pendekatan desain layanan berbasis empati (*design thinking*), yang menekankan pentingnya memahami perspektif dan permasalahan pengguna layanan sebelum merancang solusi. Dengan pendekatan ini, SEAMOLEC tidak hanya menjadi penyedia layanan, tetapi juga menjadi fasilitator yang memastikan bahwa program yang ditawarkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi mitra.

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan mitra SEAMOLEC dan berpotensi meningkatkan jumlah kesepakatan kerja sama di waktu yang akan datang. Diharapkan temuan dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan mutu layanan jasa yang berlandaskan kemitraan yang berkelanjutan.

METODE PENGABDIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan *kualitatif deskriptif* yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam dan menyeluruh tingkat kepuasan mitra SEAMOLEC terhadap layanan dan bentuk kolaborasi yang telah terjalin. Pendekatan ini dipilih karena memberikan ruang yang luas untuk mengeksplorasi makna dan interpretasi subjektif yang dimiliki oleh para mitra terhadap pengalaman mereka bekerja sama dengan SEAMOLEC. Pendekatan kualitatif tidak hanya memusatkan perhatian pada angka atau statistik, melainkan lebih menekankan pemahaman terhadap fenomena dalam konteks sosial yang kompleks.

Penelitian ini dilakukan melalui serangkaian proses yang melibatkan pengumpulan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara mendalam dengan para mitra SEAMOLEC yang terlibat dalam kerja sama, baik dari kalangan institusi pendidikan, pemerintah daerah, maupun organisasi non-pemerintah. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan panduan pertanyaan yang fleksibel agar informan dapat menjelaskan secara bebas pengalaman, harapan, serta kendala yang mereka hadapi. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi yang bersifat reflektif, kontekstual, dan interpretatif. Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap kegiatan kolaborasi dan dokumentasi administratif seperti nota kesepahaman, laporan program, serta komunikasi surat-menyurat antara SEAMOLEC dan mitra.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara naratif dan tematik dengan menggunakan teknik analisis isi. Proses analisis dimulai dengan tahap transkripsi data wawancara, kemudian dilakukan pengkodean terbuka untuk mengidentifikasi unit-unit makna yang muncul secara berulang. Selanjutnya, peneliti mengelompokkan tema-tema utama yang terkait dengan aspek kepuasan mitra, seperti kualitas komunikasi, keterlibatan dalam perencanaan, fleksibilitas program, keberlanjutan kerja sama, dan tingkat dukungan dari SEAMOLEC. Hasil analisis ini diinterpretasikan untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian.

Untuk menjaga validitas dan keabsahan data, penelitian ini menerapkan empat kriteria utama, yaitu kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Kredibilitas dicapai dengan melakukan triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan data dari wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi. Transferabilitas dijaga dengan memberikan deskripsi kontekstual yang rinci sehingga pembaca dapat memahami latar belakang dan situasi yang memengaruhi data. Dependabilitas dilakukan dengan menjaga konsistensi proses analisis, sementara konfirmabilitas diperkuat dengan mendokumentasikan seluruh proses penelitian secara transparan dan sistematis.

Dalam proses pengumpulan data, peneliti juga memperhatikan prinsip etika penelitian, termasuk persetujuan informasi dari partisipan, kerahasiaan identitas, serta hak untuk menarik diri dari penelitian kapan saja tanpa konsekuensi. Sebelum wawancara dilakukan, semua informan diberikan penjelasan tentang tujuan penelitian, manfaat yang diharapkan, serta bagaimana data mereka akan digunakan.

Dalam konteks SEAMOLEC, penelitian ini memiliki relevansi strategis karena dapat memberikan masukan praktis bagi pengembangan model kemitraan yang lebih efektif dan responsif. Dengan memahami pengalaman dan harapan mitra, SEAMOLEC dapat merancang pendekatan kolaboratif yang lebih terbuka, inklusif, dan berorientasi pada mutu. Hal ini penting mengingat tantangan pendidikan terbuka dan jarak jauh semakin kompleks di era pasca-pandemi, di mana lembaga pendidikan harus mampu beradaptasi dengan kebutuhan mitra yang beragam dan terus berubah.

Penelitian ini juga mempertimbangkan konteks sosial dan budaya mitra dalam menganalisis tingkat kepuasan mereka. Karena sebagian besar mitra berasal dari berbagai daerah di Indonesia dan Asia Tenggara, maka pendekatan yang sensitif terhadap nilai-nilai lokal, budaya organisasi, serta karakteristik institusi menjadi krusial. Peneliti berupaya menangkap dinamika ini melalui pertanyaan-pertanyaan yang

terbuka dan eksploratif selama wawancara, serta melalui catatan lapangan yang mencerminkan interaksi sosial antara SEAMOLEC dan mitra. Pendekatan ini memperkaya pemahaman tentang bagaimana persepsi terhadap layanan SEAMOLEC terbentuk dan berkembang dalam realitas sosial yang kompleks.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagian besar mitra SEAMOLEC merasa puas dengan bentuk kerja sama yang telah dibangun. Mitra menyatakan bahwa SEAMOLEC menunjukkan tingkat profesionalisme yang luar biasa dalam menjalankan program, mulai dari fase perencanaan, pelaksanaan, hingga pelaporan. Keberadaan tenaga kerja yang berkualitas dan kemampuan untuk mengadaptasi program sesuai dengan kebutuhan lokal merupakan kelebihan yang dihargai oleh para mitra.

Walaupun demikian, tidak semua teman memberikan penilaian yang sepenuhnya positif. Beberapa mitra merasa bahwa komunikasi antara SEAMOLEC dan institusi mereka masih bersifat satu arah, terutama saat merencanakan program. Mereka berharap ada peluang untuk berdialog yang lebih luas sehingga kebutuhan dan karakteristik lokal dapat lebih mendapat perhatian. Ini menunjukkan bahwa kualitas kerja sama tidak hanya ditentukan oleh pelaksanaan program, tetapi juga oleh seberapa besar keterlibatan mitra dalam merancang kegiatan.

Kerja sama antara kualitas layanan dan kepercayaan merupakan faktor krusial dalam memperbaiki pelayanan di institusi pendidikan, seperti di SEAMOLEC. Studi terbaru menunjukkan bahwa kualitas layanan yang memuaskan tidak hanya mencakup aspek teknis seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik, tetapi juga perlu membangun kepercayaan peserta layanan terhadap organisasi tersebut. Dalam konteks pendidikan jarak jauh dan terbuka, kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh persepsi mahasiswa terhadap layanan yang mereka terima dibandingkan dengan harapan mereka

Kualitas layanan yang tinggi, seperti dalam hal kemudahan akses materi pembelajaran, kecepatan respon terhadap pengaduan, dan kejelasan komunikasi, terbukti dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna layanan.¹⁵ Studi oleh Fredericksen mengindikasikan bahwa kenyamanan akses ke sumber belajar adalah salah satu indikator utama dari efektivitas pendidikan jarak jauh. Hal ini sejalan dengan temuan di SEAMOLEC, di mana pengembangan model pembelajaran digital serta pelatihan untuk pendidik menjadi prioritas utama guna memenuhi kebutuhan pengguna yang semakin beragam.

Keyakinan terhadap institusi pendidikan, seperti SEAMOLEC, berperan sebagai sumber psikologis yang mendorong semangat belajar dan keterlibatan aktif siswa. Setyaningrum dan Pangesti menyatakan bahwa mahasiswa yang memiliki keyakinan kuat terhadap institusi cenderung lebih terdorong untuk berpartisipasi dalam proses pembelajaran dan memanfaatkan beragam layanan yang tersedia. Keyakinan ini timbul dari konsistensi layanan, transparansi informasi, serta kemampuan institusi dalam mengatasi keluhan secara profesional dan adil.

¹⁵ Noor Ariyani Rokhmah and Anggorowati Anggorowati, 'Komunikasi Efektif Dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan', *JHES (Journal of Health Studies)* 1, no. 1 (2017), <https://doi.org/10.31101/jhes.186>.

Kerja sama antara kualitas layanan dan tingkat kepercayaan terbukti dapat meningkatkan retensi dan kepuasan mahasiswa dalam pendidikan jarak jauh. Jika mahasiswa yakin bahwa institusi menyediakan layanan yang kredibel dan adil, mereka biasanya lebih aktif dalam proses belajar dan tidak cepat berpindah ke institusi lain. Ini sangat krusial bagi SEAMOLEC yang memfokuskan diri pada pengembangan pendidikan terbuka dan jarak jauh di kawasan Asia Tenggara.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan membangun rasa percaya dapat menghasilkan pengalaman belajar yang lebih baik, meningkatkan kepuasan, dan memperkuat loyalitas pengguna layanan di SEAMOLEC. Penerapan strategi ini perlu terus diperbaiki melalui pelatihan SDM, inovasi layanan, dan evaluasi yang berkesinambungan terhadap kebutuhan serta harapan pengguna, supaya SEAMOLEC tetap relevan dan bersaing di era digitalisasi pendidikan.

SEAMOLEC telah menunjukkan komitmen tinggi dalam menjaga profesionalisme selama proses kolaborasi, mulai dari perencanaan hingga pelaporan. Profesionalisme ini tampak pada kemampuan tim dalam menyesuaikan program dengan kebutuhan lokal. Menurut Qiao, Li, dan Hong, organisasi yang mampu menyesuaikan layanannya dengan kondisi dan kebutuhan lokal mitra cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja sama yang tinggi. SEAMOLEC mempraktikkan prinsip adaptabilitas ini dalam bentuk penyusunan program pelatihan berbasis teknologi yang relevan dengan mitra di masing-masing wilayah.

Meski demikian, tantangan utama yang muncul dari hasil observasi adalah komunikasi yang bersifat satu arah. Beberapa mitra menyampaikan bahwa mereka tidak sepenuhnya dilibatkan dalam tahap perencanaan program. Hal ini menyebabkan kurangnya rasa memiliki terhadap program yang dijalankan. Seperti disampaikan oleh Lovelock dan Wirtz, keberhasilan layanan jasa, khususnya dalam sektor pendidikan, sangat ditentukan oleh tingkat partisipasi pengguna dalam proses desain layanan tersebut.¹⁶ Kurangnya dialog dua arah juga berdampak pada efektivitas penyampaian kebutuhan dan harapan mitra. Nguyen menekankan bahwa proses perencanaan yang tidak inklusif dapat menimbulkan kesenjangan antara ekspektasi dan hasil implementasi kerja sama. Untuk mengatasinya, SEAMOLEC dapat mempertimbangkan pendekatan participatory planning guna meningkatkan keterlibatan mitra sejak awal perancangan program.

Kualitas layanan memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan mitra.¹⁷ Menurut model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry, dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik merupakan komponen utama dari layanan berkualitas.¹⁸ Dalam konteks SEAMOLEC, keandalan terlihat dari konsistensi dalam menyampaikan pelatihan, daya tanggap tampak dalam kemampuan menyesuaikan materi pelatihan dengan kebutuhan mitra, sementara empati tercermin dari kesediaan staf untuk memberikan bimbingan yang bersifat personal. Islam dan Bag dalam

¹⁶ Wirtz, and Christopher Lovelock, *Services Marketing*.

¹⁷ Andreas Widyo Kristantyo, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Laboratorium Nutrisi Loka Penelitian Sapi Potong Di Pasuruan)', *Bulletin of Management and Business* 2, no. 1 (2021), <https://doi.org/10.31328/bmb.v2i1.133>.

¹⁸ Parasuraman et al., 'SERVQUAL'.

penelitiannya menyatakan bahwa persepsi terhadap kualitas layanan digital berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna dalam pendidikan jarak jauh. Hal ini penting mengingat SEAMOLEC berfokus pada pendidikan berbasis teknologi, sehingga layanan digital yang prima menjadi tolok ukur utama keberhasilan lembaga ini.

Kepercayaan mitra merupakan faktor psikologis yang sangat menentukan loyalitas kerja sama. Setyaningrum dan Pangesti menyebutkan bahwa kepercayaan muncul ketika organisasi menunjukkan integritas, konsistensi, dan transparansi dalam memberikan layanan. Di SEAMOLEC, kepercayaan mitra dapat dibangun melalui pelaporan yang akuntabel, komunikasi terbuka, serta penyampaian hasil kerja sama secara jujur dan tepat waktu. Menurut Hwang, Sung, dan Shenkoya, kepuasan dan kepercayaan adalah dua elemen utama yang berperan sebagai mediator dalam memperkuat kolaborasi antara lembaga riset dan mitra eksternal. Apabila kepercayaan terhadap lembaga terbangun dengan kuat, maka akan terjadi peningkatan dalam keberlanjutan kerja sama jangka panjang.¹⁹

SEAMOLEC telah berperan aktif dalam mendorong digitalisasi layanan pendidikan melalui program pelatihan guru, pengembangan *Learning Management System* (LMS), serta dukungan teknis untuk institusi pendidikan. Inovasi ini menjadi nilai tambah dalam kolaborasi, terutama di era pasca pandemi, di mana pendidikan daring menjadi kebutuhan mendesak. Penelitian oleh Fredericksen, menunjukkan bahwa keberhasilan pendidikan jarak jauh dipengaruhi oleh kenyamanan akses terhadap materi pembelajaran dan interaksi daring yang efektif. SEAMOLEC perlu terus mengembangkan LMS dan perangkat pendukung lainnya agar pengalaman pengguna semakin optimal dan memenuhi standar global.

Salah satu strategi penting untuk menjaga kepuasan mitra adalah dengan melakukan evaluasi layanan secara berkala.²⁰ Evaluasi ini tidak hanya untuk mengukur efektivitas, tetapi juga menjadi sarana refleksi organisasi. Berdasarkan studi oleh Choudhary, lembaga yang secara aktif mengevaluasi dan menindaklanjuti umpan balik dari mitra menunjukkan peningkatan signifikan dalam keberlanjutan hubungan kolaboratif. SEAMOLEC perlu mengembangkan mekanisme umpan balik yang sistematis dan melibatkan seluruh pemangku kepentingan. Misalnya melalui survei digital setelah kegiatan, forum diskusi, serta sesi evaluasi terbuka. Evaluasi ini menjadi landasan penting untuk merancang kebijakan strategis yang lebih inklusif dan partisipatif.

Budaya organisasi SEAMOLEC yang inklusif, adaptif, dan kolaboratif menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan mitra. Menurut Robbins dan Judge, budaya organisasi yang kuat akan mendorong loyalitas anggota dan menciptakan sinergi dalam mencapai

¹⁹ Hwang et al., 'The Mediating and Combined Effects of Trust and Satisfaction in the Relationship between Collaboration and the Performance of Innovation in Industry—Public Research Institute Partnerships'.

²⁰ Senny Syauta and Clara Noiya, 'Analisa Faktor-Faktor Kepuasan Layanan Mitra Kerjasama Pada Universitas Pattimura', *Manis: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 8, no. 2 (2025), <https://doi.org/10.30598/manis.8.2.126-134>.

tujuan bersama. Di SEAMOLEC, nilai-nilai seperti profesionalisme, keterbukaan, dan orientasi pada mitra terlihat dalam pelaksanaan program yang fleksibel dan kontekstual.²¹

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan acuan strategis untuk SEAMOLEC: peningkatan komunikasi dua arah dengan melibatkan mitra dalam tahap perencanaan untuk meningkatkan rasa memiliki dan kepuasan; penguatan sistem evaluasi dengan menyediakan mekanisme umpan balik yang akuntabel dan responsif; peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan rutin dan pengembangan kompetensi berbasis digital; inovasi teknologi dengan mengintegrasikan sistem pembelajaran berbasis AI atau chatbot dalam layanan pendidikan jarak jauh; dan penerapan strategi CRM (*Customer Relationship Management*) untuk memantau dan menjaga hubungan dengan mitra secara sistemik.

KESIMPULAN

Hasil kesimpulan yang dapat disimpulkan menunjukkan bahwa secara umum mitra SEAMOLEC merasa puas terhadap kualitas layanan dan bentuk kerja sama yang telah dijalin. Kinerja profesional tim, serta kemampuan untuk menyesuaikan program dengan kebutuhan lokal, menjadi aspek yang paling dihargai. Namun demikian, komunikasi yang cenderung berlangsung secara satu arah menjadi perhatian yang perlu diperbaiki agar kolaborasi dapat lebih melibatkan mitra secara aktif. Studi ini juga menggarisbawahi pentingnya kualitas layanan dan tingkat kepercayaan mitra sebagai faktor utama dalam menjaga kesinambungan kerja sama. Untuk itu, SEAMOLEC disarankan terus meningkatkan kualitas layanan secara konsisten, menjunjung transparansi, dan terbuka terhadap masukan dari mitra. Strategi ini penting untuk membangun kemitraan jangka panjang yang kuat serta memastikan SEAMOLEC tetap kompetitif dalam menghadapi tantangan pendidikan berbasis teknologi di wilayah Asia Tenggara.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu mendapatkan perhatian, terutama dalam aspek komunikasi dua arah. Beberapa mitra merasa belum dilibatkan secara optimal dalam proses perencanaan program, sehingga terjadi ketidaksesuaian antara harapan dan pelaksanaan di lapangan. Komunikasi yang tidak seimbang dapat menimbulkan persepsi negatif dan berdampak pada keberlanjutan kerja sama. Kepercayaan mitra terbukti memainkan peran sentral dalam membentuk loyalitas serta mendorong kelanjutan kerja sama. Hal ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan dan kepercayaan organisasi yang menyatakan bahwa hubungan jangka panjang hanya dapat terbangun jika ada kejelasan komunikasi, transparansi, dan pemenuhan kebutuhan mitra secara konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, Fajrin Rizki. 'Urgensi Kolaborasi Stakeholder Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik'. *Jurnal Intervensi Sosial Dan Pembangunan (JISP)* 5, no. 1 (2024). <https://doi.org/10.30596/jisp.v5i1.14736>.

²¹ Eti Susanti et al., 'Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pada Dinas Sosial', *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi* 16, no. 2 (2021), <https://doi.org/10.32534/jv.v16i2.2412>.

- Grehenson, Gusti. 'SV UGM dan SEAMOLEC Buka Peluang Pembelajaran Terbuka Jarak Jauh Berbasis AI'. *Universitas Gadjah Mada*, 19 September 2024. <https://ugm.ac.id/id/berita/sv-ugm-dan-seamolec-buka-peluang-pembelajaran-terbuka-jarak-jauh-berbasis-ai/>.
- Hwang, Kyung Yun, Eul Hyun Sung, and Temitayo Shenkoya. 'The Mediating and Combined Effects of Trust and Satisfaction in the Relationship between Collaboration and the Performance of Innovation in Industry—Public Research Institute Partnerships'. *Sustainability* 14, no. 4 (2022). <https://doi.org/10.3390/su14042128>.
- Kristantyo, Andreas Widyo. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Laboratorium Nutrisi Loka Penelitian Sapi Potong Di Pasuruan)'. *Bulletin of Management and Business* 2, no. 1 (2021). <https://doi.org/10.31328/bmb.v2i1.133>.
- Nguyen, Thang Quyet, and Hoa Thi Thu Nguyen. 'Factors Affecting Industry and University Collaboration in Education in the Hospitality Industry in Vietnam: A Business Perspective'. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business* 7, no. 2 (2020). <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no2.291>.
- Parasuraman, A Parsu, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 'SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality'. *Journal of Retailing* (Netherlands) 64, no. 1 (1988).
- Purba, Pratiwi Bernadetta, Ika Ika, Janner Simarmata, et al. *Pendidikan Di Era Digital: Tantangan Bagi Generasi*. Yayasan Kita Menulis, 2025. <https://scholar.google.com/scholar?cluster=4126619630832702959&hl=en&oi=schollarr>.
- Qiao, Guanming, Yannan Li, and Ahreum Hong. 'The Strategic Role of Digital Transformation: Leveraging Digital Leadership to Enhance Employee Performance and Organizational Commitment in the Digital Era'. *Systems* 12, no. 11 (2024). <https://doi.org/10.3390/systems12110457>.
- Ramanda, Salsabila Putri. 'Implementasi Seameo Regional Open Learning Center (Seamolec) Dalam Pengembangan Sdm Berbasis Tik Di Lingkungan Bkkbn Provinsi Banten 2020-2023'. Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2024.
- Rane, Nitin Liladhar, Anand Achari, and Saurabh P. Choudhary. 'Enhancing Customer Loyalty Through Quality of Service: Effective Strategies to Improve Customer Satisfaction, Experience, Relationship, and Engagement'. *International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science* 5, no. 5 (2023). <https://scholar.google.com/scholar?cluster=4195781972807137543&hl=en&oi=schollarr>.
- Rokhmah, Noor Ariyani, and Anggorowati Anggorowati. 'Komunikasi Efektif Dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan'. *JHeS (Journal of Health Studies)* 1, no. 1 (2017). <https://doi.org/10.31101/jhes.186>.
- Sumiati, Wina. 'Upaya Southeast ASIAN Ministrers of Education (SEAMEO) Dalam Mewujudkan Sustainable Development Goals (SDGs) Poin 4.2 Periode 2017-2018'. Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018.
- Susanti, Eti, Abdul Choliq Hidayat, and Ifada Rahmayanti. 'Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pada Dinas Sosial'. *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi* 16, no. 2 (2021). <https://doi.org/10.32534/jv.v16i2.2412>.
- Syauta, Senny, and Clara Noijs. 'Analisa Faktor-Faktor Kepuasan Layanan Mitra Kerjasama Pada Universitas Pattimura'. *Manis: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 8, no. 2 (2025). <https://doi.org/10.30598/manis.8.2.126-134>.
- Wirtz, Jochen, and Christopher Lovelock. *Services Marketing: People, Technology, Strategy, 9th Edition*. World Scientific, 2016.