



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MITRA KERJA SAMA INTERNASIONAL TAHUN 2025



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN
UNIVERSITAS JEMBER
2025**

Kata Pengantar

Alhamdulillah, atas segala kelimpahan, rahmat, taufik, serta hidayahNya maka Pelaksanaan Survei Kepuasan Mitra kerjasama dengan perguruan tinggi mitra di luar negeri dapat diselesaikan.

Laporan kegiatan ini merupakan bagian dari tahapan dari upaya survei kepada mitra internasional Universitas Jember (UNEJ). Secara umum, UNEJ telah memiliki mitra kerjasama internasional yang dipayungi dengan dokumen Memorandum of Understanding (MOU) antar universitas sebanyak 98 Mitra Internasional. Jumlah tersebut menjadi lebih banyak jika dibandingkan dengan jumlah kerjasama di tingkat fakultas yang juga diindikasikan dengan MOU/MOA antar Fakultas. Dari 98 mitra tersebut, sebanyak 37 permohonan survei telah dikirimkan melalui email sebagai sampel survei yang dilakukan secara acar (random sampling). Berdasarkan hasil upaya tersebut sebanyak 21 mitra telah mengisi survei dan telah dituangkan dalam dokumen Laporan Survei Kepuasan Mitra Kerjasama Internasional.

Dan tentunya laporan pelaksanaan ini ini masih terdapat kekurangan yang perlu masukan dalam rangka penyempurnaan dan perbaikan ke depan.

Demikian laporan ini dibuat, Atas perhatiannya disampaikan terima kasih

Jember, 31 Desember 2025
Pusat Layanan dan Kemitraan
Internasional
Lembaga Penjaminan Mutu dan
Pengembangan Pembelajaran
Universitas Jember

I. Pendahuluan

I.1. Latar Belakang

Universitas Jember (UNEJ) merupakan salah satu universitas negeri di wilayah Jawa Timur yang berfokus dengan visi dan misi pada pertanian industrial dan berwawasan lingkungan. Saat ini, UNEJ memiliki 107 program studi baik jenjang D3, S1, Profesi, S2, maupun S3 dengan total mahasiswa aktif tercatat lebih dari 43.000 mahasiswa yang beberapa diantaranya adalah mahasiswa asing.

Sebagaimana Arah Pengembangan Universitas (APU) dari UNEJ yang tertuang dalam Rencana Strategis dan Bisnis (Renstrabis), maka proyeksi UNEJ kedepan akan menjadi Research University dan pada diakhir 2028 akan siap memasuki World Class University. Sejalan dengan itu, salah tujuan strategis yang ditetapkan oleh UNEJ yaitu mewujudkan UNEJ yang diakui secara nasional dan internasional. Dalam konteks ini, Internasionalisasi UNEJ menjadi salah satu hal yang harus dilakukan dan dikembangkan. Hingga saat ini beberapa kegiatan strategis telah dilakukan dalam rangka internasionalisasi berupa Pengembangan sumberdaya bersama secara Internasional melalui pengakuan kredit dan penelitian kolaboratif, Penguatan dan dukungan publikasi internasional, Akreditasi internasional program studi, dan pengembangan Kerjasama dengan univesitas dan atau lembaga di luar negeri.

Hingga saat ini, tercatat sekurangnya 64 kesepakatan Kerjasama (Memorandum of Understanding [MOU]) telah ditanda tangani dengan beberapa telah dituangkan dalam perjanjian Kerjasama (Memorandum of Agreement [MOA]) dengan mitra di luar negeri bagi dengan Program studi, fakultas, ataupun unit lainnya di UNEJ. Beberapa Kerjasama yang telah terealisasi hingga saat ini adalah pertukaran pelajar (Student exchange), pertukaran staf (Staff exchange), peneliti/professor/dosen tamu (visiting researcher/ professor atau guest lecture), join research, join seminar/conference, or join publication.

Meskipun demikian, terdapat beberapa MOU maupun MOA baru maupun lama yang masih belum terimplementasikan. Selain itu, dengan Kerjasama yang telah berjalan, perlu adanya evaluasi dari pelaksanaan Kerjasama dalam rangka penguatan maupun pengembangan Kerjasama ke depan yang lebih baik dan tepat sasaran. Oleh karena itu, diperlukan adanya sebuah survey kepuasan dari mitra kerjasama di luar negeri untuk tujuan tersebut.

I.2. Tujuan

Dilakukannya survei kepuasan kerjasama mitra luar negeri adalah bagian dari untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja kerjasama internasional antara UNEJ dengan para mitra kerja sama dan mendapatkan umpan balik dari para mitra. Secara rinci, tujuan survei diuraikan sebagai berikut:

- a) Untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap implementasi program kerjasama internasional
- b) Untuk mengetahui kebermanfaatan kerjasama antara mitra dan UNEJ
- c) Menjadi sumber informasi bagi keberlanjutan kerjasama internasional
- d) Untuk mendapatkan gambaran sebagai dasar peningkatan kualitas kerjasama internasional

I.3. Luaran yang diharapkan

- 1) Mendorong partisipasi aktif bagi sivitas akademik dalam keterlibatan pelaksanaan perencanaan kerjasama dengan mitra luar negeri;
- 2) Mendorong unit kerja maupun lembaga di lingkungan Universitas Jember untuk meningkatkan kualitas/mutu kerjasama internasional;
- 3) Mendorong pimpinan Universitas Jember untuk melakukan tindak lanjut berdasarkan laporan hasil pengukuran survei kepuasan mitra dalam pelaksanaan kerjasama internasional dengan Universitas Jember

II. Metodologi Pelaksanaan Survei

II.1. Waktu dan Instrumen

Waktu pelaksanaan survei mulai tanggal 5 Desember 2025 sampai dengan 25 Desember 2025.

II.2. Pelaksanaan Survei

- a) Populasi. Populasi dari survei ini adalah Perguruan tinggi maupun lembaga mitra kerjasama Universitas Jember di luar negeri sebanyak 37 Mitra yaitu:
- b) Teknik Sampling. Teknik sampling pada survei ini menggunakan random sampling dari mitra kerjasama luar negeri tanpa memperhatikan proporsi mitra dari setiap unit kerja
- c) Metode Pengumpulan Data. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei online dengan menggunakan kuesioner elektronik sebagaimana yang terintegrasi pada sistem informasi akademik (SISTER);
- d) Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner dengan model pertanyaan tertutup dalam Bahasa Inggris. Responden diminta untuk memberikan penilaian berdasarkan persepsi terhadap kondisi pelayanan yang dirasakan (realita) serta tingkat kepuasan yang diharapkan, dengan butir pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 2. Butir Kuisisioner pada Survei Kerjasama Luar Negeri

No	Pertanyaan
1	What do think about the partnership consistency with us?
2	Does the program implementation compatible with our partnership agreement?
3	What do you think about the time accuracy in implementing our partnership?
4	How do you rate us about our facilities in facilitating the implementation of partnership?
5	Is it easy to reach the University of Jember from your institution?
6	How do you rate us on our response to your complaint?
7	How intensely did UNEJ communicate with you about our partnership?
8	How do you rate our seriousness in establishing the partnership?
9	How confident is UNEJ in collaborating with your institution?
10	How do you rate our response in the effort to establish and implement the partnership?
11	Do you think that UNEJ considers the interests of your focus in our partnership?
12	How do you rate the ability and performance of human resources from UNEJ in organizing partnership activities?

No	Pertanyaan
13	In any situation, some errors or problems may occur during the partnership, do you think that UNEJ can handle it well to minimize errors?
14	Rate us on the overall satisfaction of our partnership.

e) Kuesioner disusun menggunakan skala Likert lima poin, dengan kategori penilaian sebagai berikut:

1 = Tidak Puas

2 = Kurang Puas

3 = Cukup Puas

4 = Puas

5 = Sangat Puas

f) Pengolahan Data: Data yang terkumpul diolah untuk keperluan Laporan Pelaksanaan Survei (Persentasi mitra yang mengisi survei) dan keperluan Laporan Survei Kepuasan (uji validitas, Realibilitas dan IKM). Pengukuran Indeks Kepuasan layanan di Lingkungan Universitas Jember menggunakan rujukan Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004 yang dimodifikasi menyesuaikan kebutuhan instrument survei kepuasan di lingkungan Universitas Jember. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut: **Bobot nilai rata-rata tertimbang = Jumlah Bobot / Jumlah Unsur**

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut: **IKM = (Total nilai persepsi per unsur / Total responden) x Nilai Penimbang**

Untuk mengetahui mutu layanan maka perlu dilakukan kategorisasi dengan mengkonversi nilai IKM yang sudah didapat. Karena kategori jawaban pada kuesioner sebanyak 5, maka konversi nilai IKM didapat dengan rumus sebagai berikut: **Konversi IKM = Nilai IKM / 20**

Tabel di bawah ini merupakan kategorisasi mutu layanan terhadap IKM:

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan;

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
1	1,00-1,80	20,00 - 36,00	E	Tidak Puas
2	1,81-2,60	36,10 - 52,00	D	Kurang Puas
3	2,61-3,40	52,10 - 68,00	C	Cukup Puas
4	3,41-4,20	68,10 - 84,00	B	Puas
5	4,21-5,00	84,10 - 100	A	Sangat Puas

III. Hasil Pelaksanaan Survei

III.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Instrumen survei kepuasan mitra kerja sama luar negeri yang digunakan harus memenuhi uji kesahihan. Untuk memenuhi hal tersebut, maka uji validitas sudah dilakukan untuk mengukur keabsahan dan validitas kuesioner pada penilaian ini. Uji validitas dilakukan melalui validitas item dengan mengacu pada korelasi item dengan skor total item. Dari hasil perhitungan korelasi ini didapatkan hasil uji validitas dan reliabilitas survei kepuasan kepuasan mitra kerja sama luar negeri dengan Universitas Jember sudah dinyatakan **valid** dan **reliabel**.

a. Hasil Uji Validitas

Sebelum item pertanyaan terkait survei kepuasan mitra kerja sama luar negeri di Universitas Jember disebarakan maka perlu dilakukan uji validitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan atau kesesuaian item pertanyaan sebagai pengukur dalam memperoleh data dari responden. Uji validitas disini akan digunakan product moment pearson correlation. Pada prinsipnya uji ini dilakukan dengan melakukan korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor totalnya.

Hasil output yang disajikan pada tabel berikut menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari nilai R-tabel 0,1 yaitu $> 0,433$ atau dapat dikatakan valid dan dapat dijadikan sebagai alat pengumpul data yang akurat terkait variabel Kepuasan mitra kerja sama luar negeri Universitas Jember.

Tabel Hasil Uji Validitas

No	Pertanyaan	Nilai Korelasi	Nilai R-tabel	Keterangan
1	What do think about the partnership consistency with us?	0,842	0,433	Valid
2	Does the program implementation compatible with our partnership agreement?	0,593	0,433	Valid
3	What do you think about the time accuracy in implementing our partnership?	0,673	0,433	Valid
4	How do you rate us about our facilities in facilitating the implementation of partnership?	0,845	0,433	Valid
5	Is it easy to reach the University of Jember from your institution?	0,544	0,433	Valid
6	How do you rate us on our response to your complaint?	0,734	0,433	Valid
7	How intensely did UNEJ communicate with you about our partnership?	0,831	0,433	Valid
8	How do you rate our seriousness in establishing the partnership?	0,751	0,433	Valid

No	Pertanyaan	Nilai Korelasi	Nilai R-tabel	Keterangan
9	How confident is UNEJ in collaborating with your institution?	0,918	0,433	Valid
10	How do you rate our response in the effort to establish and implement the partnership?	0,825	0,433	Valid
11	Do you think that UNEJ considers the interests of your focus in our partnership?	0,889	0,433	Valid
12	How do you rate the ability and performance of human resources from UNEJ in organizing partnership activities?	0,870	0,433	Valid
13	In any situation, some errors or problems may occur during the partnership, do you think that UNEJ can handle it well to minimize errors?	0,755	0,433	Valid
14	Rate us on the overall satisfaction of our partnership.	0,897	0,433	Valid

b. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Kolom cronbach's alpha if item deleted menunjukkan bahwa 14 item pertanyaan memiliki nilai > 0,70 maka dapat dikatakan bahwa sepuluh item pertanyaan reliabel. Nilai cronbach's alpha sebesar 0,953 > 0,70 dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan terkait Kepuasan mitra kerja sama luar negeri Universitas Jember reliabel atau konsisten.

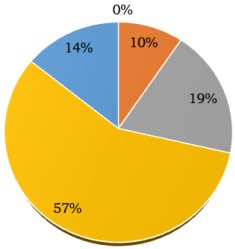
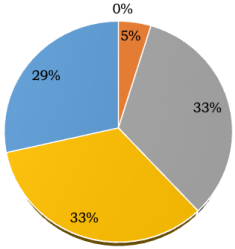
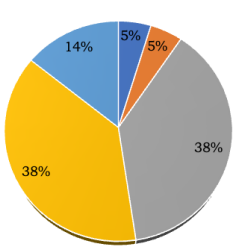
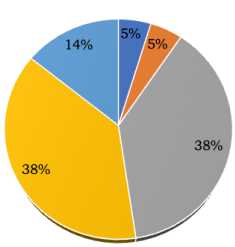
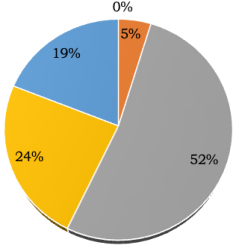
No	Pertanyaan	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	What do think about the partnership consistency with us?	0,948	0,947	Reliabel
2	Does the program implementation compatible with our partnership agreement?	0,490	0,947	Reliabel
3	What do you think about the time accuracy in implementing our partnership?	0,690	0,947	Reliabel
4	How do you rate us about our facilities in facilitating the implementation of partnership?	0,829	0,947	Reliabel
5	Is it easy to reach the University of Jember from your institution?	0,962	0,947	Reliabel
6	How do you rate us on our response to your complaint?	0,748	0,947	Reliabel
7	How intensely did UNEJ communicate with you about our partnership?	0,757	0,947	Reliabel
8	How do you rate our seriousness in establishing the partnership?	0,229	0,947	Reliabel

No	Pertanyaan	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha	Keterangan
9	How confident is UNEJ in collaborating with your institution?	0,629	0,947	Reliabel
10	How do you rate our response in the effort to establish and implement the partnership?	0,448	0,947	Reliabel
11	Do you think that UNEJ considers the interests of your focus in our partnership?	0,629	0,947	Reliabel
12	How do you rate the ability and performance of human resources from UNEJ in organizing partnership activities?	0,429	0,947	Reliabel
13	In any situation, some errors or problems may occur during the partnership, do you think that UNEJ can handle it well to minimize errors?	0,629	0,947	Reliabel
14	Rate us on the overall satisfaction of our partnership.	0,429	0,947	Reliabel

III.2. Hasil Survei Berdasarkan Tingkat Kepuasan

Berikut Adalah grafik hasil Survei Berdasarkan Tingkat Kepuasan untuk tiap-tiap instrument pertanyaan:

No	Pertanyaan	Grafik
1	What do think about the partnership consistency with us?	<p>Detailed description: A pie chart representing the distribution of responses for question 1. The chart is divided into five segments: 'Tidak Puas' (blue, 19%), 'Kurang Puas' (orange, 14%), 'Cukup Puas' (grey, 29%), 'Puas' (yellow, 38%), and 'Sangat Puas' (light blue, 0%). A legend to the right of the chart identifies the colors with their respective satisfaction levels.</p>
2	Does the program implementation compatible with our partnership agreement?	<p>Detailed description: A pie chart representing the distribution of responses for question 2. The chart is divided into five segments: 'Tidak Puas' (blue, 14%), 'Kurang Puas' (orange, 5%), 'Cukup Puas' (grey, 14%), 'Puas' (yellow, 67%), and 'Sangat Puas' (light blue, 0%). A legend to the right of the chart identifies the colors with their respective satisfaction levels.</p>

No	Pertanyaan	Grafik
3	What do you think about the time accuracy in implementing our partnership?	 <ul style="list-style-type: none"> • Tidak Puas • Kurang Puas • Cukup Puas • Puas • Sangat Puas
4	How do you rate us about our facilities in facilitating the implementation of partnership?	 <ul style="list-style-type: none"> • Tidak Puas • Kurang Puas • Cukup Puas • Puas • Sangat Puas
5	Is it easy to reach the University of Jember from your institution?	 <ul style="list-style-type: none"> • Tidak Puas • Kurang Puas • Cukup Puas • Puas • Sangat Puas
6	How do you rate us on our response to your complaint?	 <ul style="list-style-type: none"> • Tidak Puas • Kurang Puas • Cukup Puas • Puas • Sangat Puas
7	How intensely did UNEJ communicate with you about our partnership?	 <ul style="list-style-type: none"> • Tidak Puas • Kurang Puas • Cukup Puas • Puas • Sangat Puas

No	Pertanyaan	Grafik												
8	How do you rate our seriousness in establishing the partnership?	<table border="1"> <caption>Data for Question 8</caption> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tidak Puas</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>Kurang Puas</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Cukup Puas</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Puas</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>Sangat Puas</td> <td>24%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Tidak Puas	28%	Kurang Puas	5%	Cukup Puas	0%	Puas	43%	Sangat Puas	24%
Kategori	Persentase													
Tidak Puas	28%													
Kurang Puas	5%													
Cukup Puas	0%													
Puas	43%													
Sangat Puas	24%													
9	How confident is UNEJ in collaborating with your institution?	<table border="1"> <caption>Data for Question 9</caption> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tidak Puas</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>Kurang Puas</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Cukup Puas</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Puas</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>Sangat Puas</td> <td>52%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Tidak Puas	19%	Kurang Puas	5%	Cukup Puas	0%	Puas	24%	Sangat Puas	52%
Kategori	Persentase													
Tidak Puas	19%													
Kurang Puas	5%													
Cukup Puas	0%													
Puas	24%													
Sangat Puas	52%													
10	How do you rate our response in the effort to establish and implement the partnership?	<table border="1"> <caption>Data for Question 10</caption> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tidak Puas</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>Kurang Puas</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Cukup Puas</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Puas</td> <td>76%</td> </tr> <tr> <td>Sangat Puas</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Tidak Puas	19%	Kurang Puas	0%	Cukup Puas	0%	Puas	76%	Sangat Puas	5%
Kategori	Persentase													
Tidak Puas	19%													
Kurang Puas	0%													
Cukup Puas	0%													
Puas	76%													
Sangat Puas	5%													
11	Do you think that UNEJ considers the interests of your focus in our partnership?	<table border="1"> <caption>Data for Question 11</caption> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tidak Puas</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>Kurang Puas</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Cukup Puas</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Puas</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>Sangat Puas</td> <td>38%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Tidak Puas	24%	Kurang Puas	0%	Cukup Puas	0%	Puas	38%	Sangat Puas	38%
Kategori	Persentase													
Tidak Puas	24%													
Kurang Puas	0%													
Cukup Puas	0%													
Puas	38%													
Sangat Puas	38%													
12	How do you rate the ability and performance of human resources from UNEJ in organizing partnership activities?	<table border="1"> <caption>Data for Question 12</caption> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tidak Puas</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>Kurang Puas</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Cukup Puas</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Puas</td> <td>57%</td> </tr> <tr> <td>Sangat Puas</td> <td>14%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Tidak Puas	29%	Kurang Puas	0%	Cukup Puas	0%	Puas	57%	Sangat Puas	14%
Kategori	Persentase													
Tidak Puas	29%													
Kurang Puas	0%													
Cukup Puas	0%													
Puas	57%													
Sangat Puas	14%													

No	Pertanyaan	Grafik												
13	In any situation, some errors or problems may occur during the partnership, do you think that UNEJ can handle it well to minimize errors?	<table border="1"> <caption>Data for Question 13 Pie Chart</caption> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tidak Puas</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Kurang Puas</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Cukup Puas</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Puas</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>Sangat Puas</td> <td>52%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Tidak Puas	0%	Kurang Puas	5%	Cukup Puas	10%	Puas	33%	Sangat Puas	52%
Kategori	Persentase													
Tidak Puas	0%													
Kurang Puas	5%													
Cukup Puas	10%													
Puas	33%													
Sangat Puas	52%													
14	Rate us on the overall satisfaction of our partnership.	<table border="1"> <caption>Data for Question 14 Pie Chart</caption> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tidak Puas</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Kurang Puas</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Cukup Puas</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>Puas</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>Sangat Puas</td> <td>57%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Tidak Puas	0%	Kurang Puas	0%	Cukup Puas	14%	Puas	29%	Sangat Puas	57%
Kategori	Persentase													
Tidak Puas	0%													
Kurang Puas	0%													
Cukup Puas	14%													
Puas	29%													
Sangat Puas	57%													

III.3. Hasil Survei Berdasarkan Analisis Indeks kepuasan (IKM)

Berdasarkan data yang diperoleh dari bagian kerjasama Universitas dan juga dari Fakultas, maka terdapat sebanyak 98 mitra kerjasama luar negeri aktif yang dimiliki oleh UNEJ baik pada level program studi, fakultas, maupun universitas. Dari seluruh mitra kerjasama tersebut, terdapat sebanyak 37 mitra yang telah dikirim permohonan pengisian survei kepuasan kerjasama internasional.

Email tersebut berisi link yang terkoneksi dengan instrumen survei sebagaimana pada SISTER. Dari 37 mitra tersebut, hanya 21 mitra (57%) yang mengisi survei kepuasan.

Berdasarkan kondisi pelaksanaan yang telah dilakukan, terdapat beberapa kendala dan beberapa hal yang dapat dilaporkan sebagai berikut:

1. Para mitra tidak responsif dengan segera mengisi permohonan survei yang diberikan sesuai periode waktu yang ditentukan. Hal ini diantisipasi dengan pembukaan kembali periode survei yang dilakukan hingga akhir tahun.
2. Tim telah mengirimkan permohonan survei kepada mitra hingga 2 kali untuk terus memberikan kesempatan mitra kerjasama untuk dapat mengisi survei tersebut.
3. Hingga akhir masa survei, hanya 21 mitra yang mengisi survei tersebut dari total sampel yang ditentukan (rate = 57%) yang dilanjutkan dengan proses analisa (uji validasi, realibilitas, dan perhitungan indeks kepuasan).
4. Secara umum, tingkat kepuasan pada tiap-tiap pertanyaan disajikan sebagai berikut:



Gambar 1. Gambaran umum hasil survei kepuasan mitra kerja sama internasional

5. Secara umum, tingkat kepuasan keseluruhan berada pada kategori Sangat Puas.

No	Pertanyaan	Indeks Kepuasan			
		Nilai IKM	Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
1	What do think about the partnership consistency with us?	3,62	72,38	B	Puas
2	Does the program implementation compatible with our partnership agreement?	3,90	78,10	B	Puas
3	What do you think about the time accuracy in implementing our partnership?	3,76	75,24	B	Puas
4	How do you rate us about our facilities in facilitating the implementation of partnership?	3,86	77,14	B	Puas
5	Is it easy to reach the University of Jember from your institution?	3,52	70,48	B	Puas
6	How do you rate us on our response to your complaint?	3,95	79,05	B	Puas
7	How intensely did UNEJ communicate with you about our partnership?	3,57	71,43	B	Puas

No	Pertanyaan	Indeks Kepuasan			
		Nilai IKM	Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
8	How do you rate our seriousness in establishing the partnership?	4,14	82,86	B	Puas
9	How confident is UNEJ in collaborating with your institution?	3,86	77,14	B	Puas
10	How do you rate our response in the effort to establish and implement the partnership?	4,05	80,95	B	Puas
11	Do you think that UNEJ considers the interests of your focus in our partnership?	3,86	77,14	B	Puas
12	How do you rate the ability and performance of human resources from UNEJ in organizing partnership activities?	4,14	82,86	B	Puas
13	In any situation, some errors or problems may occur during the partnership, do you think that UNEJ can handle it well to minimize errors?	4,14	82,86	B	Puas
14	Rate us on the overall satisfaction of our partnership.	4,14	82,86	B	Puas

III.3. Rencana Tindak Lanjut

No	Pertanyaan	Tindak Lanjut
1	What do think about the partnership consistency with us?	Peningkatan konsistensi pelaksanaan kerja sama melalui penyusunan <i>roadmap</i> kerja sama jangka menengah dan panjang, penetapan penanggung jawab (PIC) yang konsisten, serta pelaksanaan evaluasi berkala terhadap implementasi perjanjian kerja sama.
2	Does the program implementation compatible with our partnership agreement?	melakukan peninjauan berkala terhadap dokumen MoU/MoA, menggunakan daftar periksa kesesuaian program.
3	What do you think about the time accuracy in implementing our partnership?	meningkatkan ketepatan waktu pelaksanaan kerja sama dengan menyusun jadwal kegiatan yang lebih rinci dan realistis sebagaimana yang disepakati.
4	How do you rate us about our facilities in facilitating the implementation of partnership?	Perbaikan fasilitas pendukung kerja sama dilakukan melalui inventarisasi dan pemutakhiran sarana prasarana, optimalisasi fasilitas daring dan hybrid, serta penetapan standar layanan fasilitas untuk mendukung kegiatan mitra luar negeri.

No	Pertanyaan	Tindak Lanjut
5	Is it easy to reach the University of Jember from your institution?	menyediakan panduan akses bagi mitra internasional termasuk fasilitasi transportasi dan penjemputan, memperkuat layanan pendampingan mitra, serta menyempurnakan informasi akses dan layanan internasional pada laman resmi universitas.
6	How do you rate us on our response to your complaint?	memperkuat mekanisme penanganan keluhan mitra melalui penyusunan SOP yang jelas, penetapan batas waktu respons yang terukur, serta pendokumentasian setiap keluhan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan.
7	How intensely did UNEJ communicate with you about our partnership?	penjadwalan pertemuan rutin tahunan, penggunaan kanal komunikasi resmi dan terintegrasi, serta pendokumentasian hasil komunikasi dalam bentuk notulen formal.
8	How do you rate our seriousness in establishing the partnership?	realisasi rencana program yang konkret dan berkelanjutan, melibatkan pimpinan institusi dalam kegiatan strategis, serta peningkatan luaran bersama seperti publikasi dan program kolaboratif.
9	How confident is UNEJ in collaborating with your institution?	meningkatkan transparansi proses kerja sama, penyampaian laporan dan praktik terbaik, serta konsistensi kualitas layanan kerja sama internasional.
10	How do you rate our response in the effort to establish and implement the partnership?	meningkatkan daya tanggap dan SDM yang responsif dalam pembentukan dan pelaksanaan kerja sama melalui penyederhanaan alur birokrasi, penetapan standar waktu layanan, serta pemanfaatan sistem informasi untuk mempercepat proses.
11	Do you think that UNEJ considers the interests of your focus in our partnership?	melakukan analisis kebutuhan sebelum perencanaan program, menyesuaikan kegiatan dengan fokus mitra, serta mengembangkan pendekatan kolaboratif dalam perancangan program Bersama mitra
12	How do you rate the ability and performance of human resources from UNEJ in organizing partnership activities?	pelatihan berkelanjutan di bidang internasionalisasi, penjaminan profesionalisme pengelola kerja sama internasional, serta pemberian

No	Pertanyaan	Tindak Lanjut
		apresiasi terhadap kinerja pengelola yang berprestasi.
13	In any situation, some errors or problems may occur during the partnership, do you think that UNEJ can handle it well to minimize errors?	memperkuat kemampuan penanganan masalah melalui penyusunan rencana manajemen risiko, pembentukan tim respons cepat, serta pendokumentasian kasus sebagai referensi perbaikan ke depan.
14	Rate us on the overall satisfaction of our partnership.	Meningkatkan kualitas kemitraan dan layanan kerja sama internasional, melaksanakan survei kepuasan secara periodik, serta mengintegrasikan hasil evaluasi ke dalam perencanaan strategis institusi.

Kesimpulan

Survei Kepuasan Kerjasama Universitas Jember dengan Mitra di Luar negeri telah dilaksanakan dengan responden rate sebesar 57% (21 responden). Secara umum, tingkat kepuasan kerjasama pada kategori Sangat Puas. Meskipun demikian upaya ini masih perlu terus diperbaiki untuk meningkatkan responden rate dari mitra.