



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MITRA KERJASAMA LUAR NEGERI



**Pusat Layanan Internasional**  
**Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu**  
**Universitas Jember**  
**Tahun 2022**

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih atas segala kelimpahan, rahmat, taufik, serta hidayahNya sehingga laporan hasil survei implementasi kerjasama dengan mitra di luar negeri dapat diselesaikan.

Laporan Survei ini dibuat dalam rangka upaya untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja kerjasama internasional antara Universitas Jember dengan para mitra kerja sama serta mendapatkan umpan balik dari para mitra sebagai dasar sebagai dasar peningkatan kualitas kerjasama internasional.

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

Demikian laporan ini dibuat, Atas perhatiannya disampaikan terima kasih

Jember, 17 Oktober 2022  
Ketua LP3M

Drs. Albert Tallapessy, M.A., Ph.D.

UNIVERSITAS JEMBER

# PRAKATA

Alhamdulillah, atas segala kelimpahan, rahmat, taufik, serta hidayahNya maka laporan hasil survei kepuasan implementasi kerjasama dengan perguruan tinggi mitra dil luar negeri dapat diselesaikan.

Laporan survei ini memberikan gambaran tentang pandangan perguruan tinggi mitra kerjasama terhadap Universitas Jember dalam melaksanakan kerjasama yang terjalin. Secara umum, survei ini mengevaluasi beberapa point terkait kepuasan mitra terhadap fasilitas, lokasi, kesesuaian, upaya, keseriusan, kepercayaan diri, sumberdaya manusia, termasuk efisiensi implementasi kerjasama dari Universitas Jember dalam payung kerjasama internasional. Secara umum, umpan balik yang diberikan oleh keseluruhan mitra berada pada skor 4,30 (skala likert 5) yang mengindikasikan kepuasan mitra sudah sangat baik meskipun perlu adanya perbaikan dan peningkatan layanan kerjasama internasional tersebut.

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

Demikian laporan ini dibuat, Atas perhatiannya disampaikan terima kasih

Jember, 17 Oktober 2022  
Kepala Pusat Layanan Internasional

Hardian Susilo Addy, Ph.D.



## PENDAHULUAN

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 108 program studi baik jenjang D3, S1, Profesi, S2, maupun S3 dengan total mahasiswa aktif tercatat lebih dari 40.000 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 43 kesepahaman 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.



## 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:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra terhadap implementasi program kerjasama internasional
2. Untuk mengetahui kebermanfaatannya kerjasama antara mitra dan UNEJ
3. Menjadi sumber informasi bagi keberlanjutan kerjasama internasional
4. Untuk mendapatkan gambaran sebagai dasar peningkatan kualitas kerjasama internasional

## METODE PELAKSANAAN



### **Waktu Pelaksanaan :**

Pelaksanaan Survei dilakukan mulai 20 September – hingga 15 Oktober 2022.



### **Media Survei:**

Survei dilakukan melalui media sistem informasi terpadu (SISTER) Universitas Jember melalui undangan kepada perguruan tinggi mitradi luar negeri melalui email yang dikirimkan oleh Penanggungjawab kerjasama di masing-masing unit



### **Indikator Survei:**

Survei berfokus untuk menggali informasi dalam hal fasilitas, lokasi, kesesuaian, upaya, keseriusan, kepercayaan diri, sumberdaya manusia, termasuk efisiensi implementasi kerjasama.



### **Pengolahan Data:**

Kuisisioner berupa pertanyaan berganda (multiplechoice) menggunakan skala likert (1-5). Hasilnya akan dirata-rata sebagai nilai dari tiap komponen.



## **KUISIONER**

1. How do you rate us about our facilities in facilitating the implementation of partnership?
2. Is it easy to reach the University of Jember from your institution?
3. What do think about the partnership consistency with us?
4. Does the program implementation compatible with our partnership agreement?
5. How do you rate our response in the effort to establish and implement the partnership?
6. What do you think about the time accuracy in implementing our partnership?
7. How do you rate us on our response to your complaint?
8. How do you rate our seriousness in establishing the partnership?
9. Do you think that UNEJ considers the interests of your focus in our partnership?
10. How intensely did UNEJ communicate with you about our partnership?
11. In any situation, some errors or problems may occur during the partnership, do you think that UNEJ can handle it well to minimize errors?
12. How confident is UNEJ in collaborating with your institution?
13. How do you rate the ability and performance of human resources from UNEJ in organizing partnership activities?
14. Rate us on the overall satisfaction of our partnership.



## HASIL SURVEI



### Negara Asal Mitra Kerjasama:

Survei dilakukan terhadap mitra kerjasama yang semuanya adalah perguruan tinggi. Adapun negara asal mitra adalah Malaysia Australia, Jepang, Taiwan, Denmark, dan Swedia



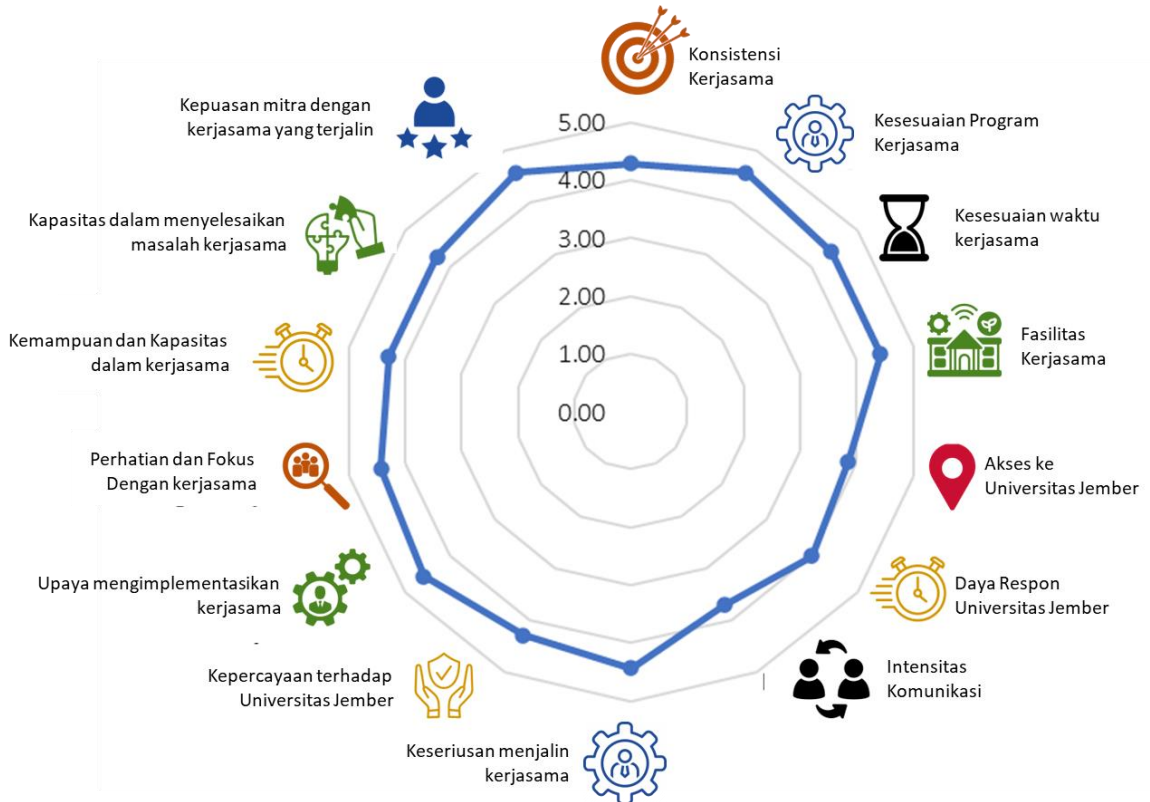
### Rerata Skala Likert:

Secara umum, nilai yang diberikan untuk tiap-tiap komponen survei berkisar antara 3,71 hingga 4,57 berdasarkan skala likert yang digunakan (1-5). Nilai terendah rata-rata 3,71 adalah terkait intensitas komunikasi dan skala tertinggi rata-rata adalah terkait dengan Kepuasan dengan Kerjasama yang terjalin. Secara umum rerata keseluruhan survei adalah **4,30**



### Rerata Skor Survei:

Dari semua mitra yang mengisi survei, secara umum skor keseluruhan (rentang 1-5) yang diberikan oleh masing-masing mitra berkisar antara **3,93** (yang diberikan Universität Tübingen, Denmark) hingga **4,86** (yang diberikan oleh Universiti Sains Islam Malaysia)







### **Konsistensi dalam Kerjasama.**

Mitra kerjasama memberikan nilai dengan rerata **4,29**. Nilai ini mengindikasikan bahwa Universitas Jember dianggap cukup konsistensi dalam melaksanakan kerjasama dengan universitas mitra di luar negeri.



### **Kesesuaian Program Kerjasama:**

Mitra kerjasama memberikan nilai dengan rerata **4,57**. Nilai ini mengindikasikan bahwa Universitas Jember melaksanakan program kerjasama telah sesuai dengan kesepakatan kerjasama dengan universitas mitra di luar negeri.



### **Kesesuaian waktu kerjasama:**

Mitra kerjasama memberikan nilai dengan rerata **4,43**. Nilai ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan program kerjasama telah sesuai dengan kesepakatan kerjasama yang ditentukan dengan universitas mitra di luar negeri.



### **Fasilitas Kerjasama:**

Rerata nilai yang diberikan adalah **4,43**. Hal ini mengindikasikan bahwa Fasilitas yang disediakan oleh Universitas Jember sangat mendukung implementasi kerjasama dengan universitas mitra di luar negeri.



### **Akses ke Universitas Jember:**

Akses ke universitas Jember merupakan salah satu yang menjadi hal yang perhatian bagi mitra kerjasama. Nilai yang diberikan **3,86** yang berada dibawah rata-rata keseluruhan nilai survei. Oleh karena itu perlu adanya upaya dalam rangka memfasilitasi kemudahan akses ke UNEJ



### **Daya Respon:**

Mitra kerjasama memberikan nilai dengan rerata **4,00**. Nilai ini mengindikasikan bahwa upaya Universitas Jember dalam menjalin dan melaksanakan kerjasama dengan mitra perguruan tinggi di luar negeri cukup baik meskipun perlu ditingkatkan.



### **Instensitas Komunikasi:**

Mitra kerjasama memberikan nilai rerata **3,71** yang merupakan nilai rerata terendah. Hal ini mengindikasikan perlukan peningkatan komunikasi dengan mitra terkait keberlanjutan implementasi setelah perjanjian kerjasama.



### **Keseriusan menjalin Kerjasama:**

Dalam hal keseriusan dalam kerjasama antar universitas, UNEJ telah dinilai serius dalam mengimplementasikan kerjasama. Hal ini tampak dengan nilai yang diberikan dengan rerata **4,43** untuk komponen ini.



### **Kepercayaan Institusi:**

Mitra kerjasama memberikan nilai dengan rerata **4,29**. Nilai ini mengindikasikan UNEJ masih cukup dipercaya dan memberikan perhatian terhadap fokus kerjasama yang diharapkan oleh mitra kerjasama dari luar negeri.



### **Upaya dalam mengimplementasikan Kerjasama:**

Dengan nilai **4,57** mengindikasikan bahwa bagi universitas mitra di luar negeri, UNEJ dianggap sangat baik dalam mengusahakan dan mengupayakan implementasi program kerjasama luar negeri yang disepakai.



### **Perhatian dan Fokus dengan Kerjasama :**

Perhatian dan focus UNEJ terhadap kerjasama yang disepakati dinilai **4,43**. Hal ini menjadi nilai salah satu feedback terkait kepercayaan mitra terhadap kerjasama yang telah dibuat.



### **Kemampuan dan Kapasitas dalam Kerjasama:**

Dalam hal ini, mitra kerjasama luar negeri menilai bahwa kemampuan dan kapasitas sumberdaya yang terlibat dalam kerjasama sudah cukup memadai (nilai rerata **4,29**).



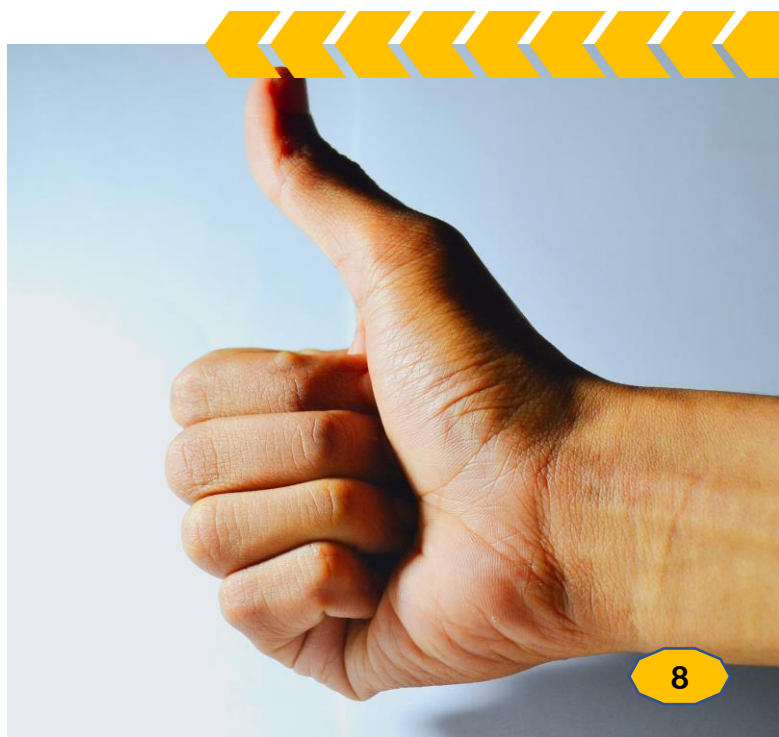
**Kapasitas menyelesaikan masalah dalam kerjasama :**

Mitra kerjasama memberikan nilai rerata **4.29**. Hal ini mengindikasikan kapasitas UNEJ dalam menyelesaikan masalah yang ditemukan selama pelaksanaan kerjasama sudah cukup baik. Meskipun demikian, survei mengindikasikan perlunya peningkatan kapasitas terutama dengan mitra kerjasama yang berasal dari Australia.



**Kepuasan dengan Kerjasama yang terjalin :**

Secara keseluruhan, semua mitra memberikan nilai dengan rerata **4,57**. Hal ini mengindikasikan bahwa mitra kerjasama luar negeri puas dengan kerjasama yang terjalin dengan Universitas Jember.





## KESIMPULAN

Kerjasama Universitas Jember dengan Mitra di Luar negeri telah dilaksanakan dan diimplementasikan. Mitra kerjasama memberikan penilaian kepuasan pada skala likert rerata **4,30** (dari skala 5) yang mengindikasikan kepuasan yang cukup tinggi. Meskipun demikian beberapa aspek perlu mendapatkan perhatian untuk perbaikan dan peningkatan yaitu aspek yang terkait intensitas komunikasi dengan mitra secara berkala dan upaya Universitas Jember dalam mengantisipasi permasalahan akses mitra ke Universitas Jember dengan memberikan layanan dan fasilitas yang baik selama mitra melakukan perjalanan menuju ke Jember.



