

DIPLOMASI AKADEMIK BERBASIS DATA: KEMITRAAN BADAN PENJAMINAN MUTU UNESA DAN NAKHON PHANOM UNIVERSITY DALAM INTERNASIONALISASI SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL

Oleh:

Widowati Budijastuti¹, Bertha Yonata^{2*}, Bambang Dibyo Wiyono³, Jaka Nugraha⁴, Novi
Marlena⁵, Ayunita Leliana⁶, Djoko Suwito⁷, Pradini Puspitaningayu⁸, Wiyli Yustanti⁹, Advendi
Kristiyandaru¹⁰

^{1,2,3,4,5,6,7,8,9,10}Universitas Negeri Surabaya

¹Widowatibudijastuti@unesa.ac.id

² berthayonata@unesa.ac.id

Abstrak

Internasionalisasi sistem penjaminan mutu kini menjadi agenda strategis bagi perguruan tinggi di Indonesia, terlebih setelah terbitnya Permendiknas No. 39 Tahun 2025 yang mendorong perguruan tinggi tidak berhenti pada standar nasional, melainkan bergerak menuju standar global. Berbeda dari kajian evaluasi pelatihan pada umumnya, artikel ini memposisikan kemitraan antara Badan Penjaminan Mutu (BPM) Universitas Negeri Surabaya (Unesa) dan Nakhon Phanom University (NPU), Thailand, sebagai bentuk diplomasi akademik dalam memperkuat Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) lintas negara. Kemitraan ini berlangsung dalam tiga tahap, yaitu dua sesi daring dan satu sesi luring, yang mentransfer praktik baik audit mutu, monitoring, dan analisis survei berbasis Importance-Performance Analysis (IPA) yang sudah teruji secara nasional di lingkungan Unesa. Evaluasi terhadap dampak kemitraan ini menunjukkan penerimaan yang tinggi terhadap substansi maupun fasilitasi program: rata-rata skor kinerja (3,19) melampaui rata-rata skor kepentingan (2,79), mayoritas indikator berada pada kuadran "Pertahankan", dan tidak satu pun indikator jatuh pada kuadran "Berlebihan". Temuan ini menunjukkan bahwa model kolaborasi bertahap daring-luring efektif untuk menyebarkan budaya mutu internasional secara efisien dan berkelanjutan, dan layak direplikasi oleh perguruan tinggi lain yang tengah menyiapkan internasionalisasi SPMI-nya. Kemitraan ini juga menghasilkan manfaat nyata bagi kedua belah pihak, ditandai dengan penandatanganan MoU pada Oktober 2025 dan penguatan kapasitas mandiri tim penjaminan mutu NPU dalam mengelola data kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci: diplomasi akademik, internasionalisasi, SPMI, kemitraan lintas negara, Importance-Performance Analysis

Abstract

The internationalization of quality assurance systems is now a strategic agenda for Indonesian higher education institutions, particularly since Ministerial Regulation (Permendiknas) No. 39 of 2025 pushed universities to move beyond national standards and toward global ones. Rather than reading as a standard training-evaluation report, this article frames the partnership between the Quality Assurance Agency (BPM) of Universitas Negeri Surabaya (Unesa) and Nakhon Phanom University (NPU), Thailand, as a form of academic diplomacy aimed at strengthening cross-border Internal Quality Assurance Systems (SPMI). The partnership unfolded in three stages, two online sessions followed by one in-person session, transferring Unesa's nationally proven practices in quality audit, monitoring, and Importance-Performance Analysis (IPA)-based survey analysis. The impact evaluation points to strong acceptance of both the program's substance and its facilitation: the average performance score (3.19) exceeded the average importance score (2.79), most indicators fell in the Maintain quadrant, and none landed in the Overinvest quadrant. These findings suggest that a staged online-offline collaboration model is an efficient, sustainable way to disseminate an international quality culture, and one worth replicating at other universities preparing for SPMI internationalization. This partnership also yielded tangible benefits for both parties, marked by the signing of an MoU in October 2025 and the strengthening of the independent capacity of the NPU quality assurance team in managing student satisfaction data.

Keywords: academic diplomacy, internationalization, internal quality assurance, cross-border partnership, Importance-Performance Analysis

PENDAHULUAN

Penjaminan mutu di perguruan tinggi, pada intinya, berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan, perbaikan berkelanjutan, keterlibatan seluruh unsur organisasi, pendekatan berbasis proses, dan pengambilan keputusan berbasis data (Nurdin, 2009; Ryan, 2011). Namun, capaian mutu di tingkat nasional tidak selalu berbanding lurus dengan pengakuan di tingkat internasional karena hanya sekitar 10 persen program studi di Indonesia yang terekognisi secara internasional. Hal ini merupakan bukti bahwa terjadi kesenjangan yang menuntut respons strategis dari perguruan tinggi.

Permendiknas No. 39 Tahun 2025 secara eksplisit mengarahkan perguruan tinggi untuk tidak lagi berhenti pada standar nasional, melainkan melampaui dan bergerak menuju standar global. Arah kebijakan ini membuka ruang bagi peran baru unit penjaminan mutu: bukan hanya sebagai penjaga standar internal, tetapi juga sebagai agen internasionalisasi yang membangun jejaring, *benchmarking*, dan kolaborasi lintas negara.

Dari perspektif ini, kolaborasi antara Badan Penjaminan Mutu (BPM) Universitas Negeri Surabaya (Unesa) dan Nakhon Phanom University (NPU), Thailand, tidak hanya dapat dipandang sebagai kegiatan pengabdian kepada masyarakat atau pelatihan teknis semata. Lebih dari itu, kerja sama ini mencerminkan praktik diplomasi akademik, yaitu upaya membangun hubungan antar institusi pendidikan tinggi lintas negara melalui pertukaran pengetahuan, pengalaman, dan penguatan kapasitas penjaminan mutu secara saling menguntungkan. Diplomasi akademik menempatkan perguruan tinggi sebagai aktor penting dalam hubungan internasional melalui jalur nonformal, seperti kolaborasi ilmiah, pendampingan teknis, dan berbagi praktik baik. Pendekatan ini tidak hanya mempererat kemitraan antar universitas, tetapi juga memperkuat daya saing dan reputasi kedua institusi di tingkat global. Bagi Unesa, kolaborasi ini menjadi kesempatan untuk memperluas implementasi instrumen *Continuous Quality Improvement* (CQI) berbasis siklus *Plan-Do-Check-Action* (PDCA) atau berbasis Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, Peningkatan (PPEPP) yang telah menunjukkan efektivitas dalam mendukung sistem penjaminan mutu di tingkat nasional.

Sementara itu, bagi NPU, kerja sama ini menjadi langkah strategis untuk memperkuat kapasitas internal sebagai persiapan menuju akreditasi internasional yang masih menjadi target pengembangan institusi. Berdasarkan konteks tersebut, artikel ini bertujuan menganalisis desain dan dampak kemitraan Unesa–NPU sebagai model diplomasi akademik berbasis data. Analisis *Importance–Performance Analysis* (IPA) digunakan sebagai bukti empiris untuk menunjukkan efektivitas transfer pengetahuan yang terjadi, sehingga artikel ini tidak sekadar menyajikan hasil evaluasi pelatihan, tetapi juga menawarkan model kolaborasi internasional yang dapat direplikasi.

Sebagai bagian dari komitmen Unesa dalam memperkuat perannya di tingkat internasional, BPM Unesa menjalin kemitraan dengan NPU, Thailand, pada tahun 2025. NPU dipilih sebagai mitra karena telah menunjukkan komitmen yang kuat terhadap pengembangan sistem penjaminan mutu, meskipun belum memperoleh akreditasi internasional. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan nyata akan penguatan kapasitas yang dapat difasilitasi melalui transfer pengetahuan dari Unesa. Sebelum program dilaksanakan, tim BPM Unesa melakukan tahap penjajakan melalui wawancara dengan tim penjaminan mutu serta salah satu koordinator program studi di Fakultas Teknik NPU. Proses awal ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan, tantangan, dan tingkat kesiapan institusi sehingga program pendampingan dapat dirancang sesuai dengan kondisi dan prioritas pengembangan NPU.

Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) sendiri dipahami sebagai siklus penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan standar mutu secara sistematis dan konsisten (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2020). Metode *Importance–Performance Analysis* yang digunakan BPM Unesa berperan penting pada tahap evaluasi siklus tersebut, karena memungkinkan pemetaan persepsi pemangku kepentingan terhadap kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan. Dengan mentransfer metode ini ke NPU, Unesa tidak sekadar membagikan alat analisis, tetapi juga menanamkan pola pikir mutu berbasis data yang menjadi prasyarat bagi institusi mana pun yang hendak menyiapkan diri menuju pengakuan internasional. Di era transformasi digital saat ini, penerapan analisis *Importance–Performance Analysis* bahkan sudah diperluas

untuk mengevaluasi efektivitas platform digital kampus guna mendorong transparansi institusional (Ramadhan dkk., 2024).

METODE

Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) kini wajib mengacu pada Permendiktisaintek No. 39 Tahun 2025, yang menggeser fokus

dari pelaporan formal ke akuntabilitas berbasis data riil yang terintegrasi langsung dengan PD Dikti (SEVIMA, 2025). Kemitraan Unesa-NPU dirancang secara bertahap dengan menggunakan kegiatan daring-luring bertujuan agar transfer pengetahuan berlangsung efektif sekaligus hemat sumber daya. Tabel 1 merangkum tiga tahap kegiatan beserta fokus kontribusinya.

Tabel 1. Tahapan Kegiatan BPM Unesa dan NPU Thailand

Tahap	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Format Kegiatan	Fokus Kontribusi
I	<i>Sharing Session</i> 1: Pengenalan SPMI Unesa	Juni 2025	Daring	Pengenalan konsep dan praktik baik Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) serta pelaksanaan audit mutu internal Unesa
II	<i>Sharing Session</i> 2: Strategi Budaya Mutu	Agustus 2025	Daring	Berbagi strategi penguatan budaya mutu dan penyiapan instrumen survei kepuasan sebagai dasar monitoring
III	Pendampingan Teknis Analisis IPA	Oktober 2025	Luring (kampus NPU)	Lokakarya intensif analisis <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) dan pendampingan teknis audit mutu secara langsung

Pada tahap I dan II yang berlangsung secara daring tim BPM Unesa berbagi pengalaman dan praktik baik dalam pengembangan SPMI, pelaksanaan audit mutu internal, serta strategi penguatan budaya mutu, sekaligus menjajaki kesiapan fasilitas dan sumber daya NPU untuk sesi lanjutan. Tahap III berlangsung secara luring di kampus NPU, dalam format lokakarya intensif dan diskusi panel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan kemitraan dalam lingkup pengabdian kepada masyarakat dengan topik utama SPMI dilakukan dalam 3 tahap. Format daring pada tahap I dan II ini memungkinkan kedua institusi membangun kesepahaman substansi tanpa terkendala jarak geografis, hal ini merupakan sebuah karakteristik yang membuat diplomasi akademik lebih mudah diakses dibandingkan bentuk kerja sama formal antar negara pada umumnya.

Selanjutnya pada tahap III yang berlangsung secara luring di kampus NPU, Thailand, kehadiran fisik tim BPM Unesa memungkinkan pendampingan teknis langsung, demonstrasi praktik audit mutu, dan diskusi strategi pengembangan standar mutu yang kontekstual dengan kebutuhan lokal NPU, Thailand. Kegiatan ini diikuti secara aktif

oleh dosen, pengelola program studi, pengelola fakultas, dan pejabat struktural di tingkat universitas NPU. Hal ini menunjukkan antusiasme tinggi pihak NPU, Thailand terhadap pendekatan Unesa dalam membangun sistem mutu yang adaptif. Model kombinasi aktivitas daring-luring ini memperlihatkan bahwa diplomasi akademik tidak harus bergantung pada intensitas pertemuan tatap muka semata, melainkan bisa dirancang bertahap untuk memaksimalkan hasil dengan biaya dan waktu yang proporsional. Gambar 1 menunjukkan aktivitas luring yang bertempat di gedung rektorat UNP, Thailand yang diterima oleh rektor UNP, Thailand beserta jajaran struktural UNP.



Gambar 1. Kegiatan kolaborasi bertempat di UNP, Thailand

Tim pelaksana kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dari BPM Unesa mengevaluasi pelaksanaan program menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Metode ini membandingkan tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja aktual (*performance*) dari setiap aspek kegiatan berdasarkan persepsi peserta dari Nakhon Phanom University (NPU) (Martilla & James, 1977; Chavan, 2015). Instrumen survei disusun mengacu pada lima dimensi kualitas layanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* (Parasuraman et al., 1988). Kelima dimensi tersebut kemudian diterjemahkan ke dalam dua belas butir pernyataan yang mencakup berbagai aspek kegiatan, mulai dari kejelasan tujuan, kompetensi fasilitator, dan kualitas penyampaian materi, hingga relevansi materi dengan kebutuhan peserta serta kesediaan mereka merekomendasikan program kepada institusi lain. Seluruh pernyataan diberikan

kepada peserta NPU pada akhir tahap ketiga kegiatan sebagai bagian dari evaluasi program.

Hasil analisis IPA (dari 20 responden NPU) menunjukkan rata-rata skor kepentingan sebesar 2,79 dan rata-rata skor kinerja sebesar 3,19. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan pelaksanaan program mampu melampaui harapan awal para peserta. Dengan kata lain, kualitas pelaksanaan yang mereka rasakan lebih tinggi dibandingkan tingkat ekspektasi sebelum mengikuti kegiatan. Tabel 2 menyajikan pemetaan setiap indikator ke dalam empat kuadran IPA beserta interpretasinya. Pemetaan tersebut tidak hanya berfungsi sebagai evaluasi terhadap kualitas pelatihan, tetapi juga menjadi dasar untuk memahami bagaimana kemitraan internasional antara Unesa dan NPU berhasil membangun kepercayaan, memperkuat kapasitas institusi, dan memfasilitasi proses transfer pengetahuan secara efektif.

Tabel 2.Sebaran Indikator ke dalam kuadran evaluatif

Kuadran	Makna dalam Konteks Kemitraan	Jumlah Indikator	Contoh Indikator
I - Prioritaskan	Nilai strategis kemitraan belum sepenuhnya dikomunikasikan kepada peserta NPU	2	Relevansi konten; potensi rekomendasi workshop
II - Pertahankan	Bukti kuat keberhasilan transfer kompetensi lintas negara	6	Kejelasan tujuan; penguasaan materi fasilitator; partisipasi
III - Prioritas Rendah	Dampak jangka panjang perlu dipantau pada siklus kemitraan berikutnya	4	Penerapan hasil pelatihan; kepuasan keseluruhan
IV - Berlebihan	Tidak ditemukan - menandakan efisiensi desain kemitraan	0	-

Berdasarkan Tabel 2, dominasi indikator pada kuadran II Pertahankan, terutama yang berkaitan dengan kejelasan tujuan kegiatan, kompetensi fasilitator, dan dorongan partisipasi aktif, menjadi bukti kuat bahwa transfer kompetensi dari BPM Unesa diterima baik oleh mitra di UNP, Thailand. Sementara itu, dua indikator pada kuadran Prioritaskan, yaitu relevansi konten dan potensi rekomendasi kegiatan, menunjukkan bahwa nilai strategis kemitraan ini sebagai bagian dari agenda internasionalisasi belum sepenuhnya tersampaikan kepada peserta, sehingga UNP, Thailand menilai pentingnya aspek tersebut relatif lebih rendah dibanding kinerja yang sebenarnya sudah baik. Tidak

adanya indikator pada kuadran Berlebihan mengindikasikan bahwa desain kemitraan bertahap daring-luring ini sudah efisien, tanpa pemborosan sumber daya pada aspek yang kurang relevan bagi peserta.

Secara garis besar kegiatan kemitraan ini juga menunjukkan bahwa kegiatan berjalan baik, khususnya pada aspek kualitas fasilitator, kejelasan tujuan, dan pengelolaan waktu. Namun, terdapat dua area penting yang perlu menjadi fokus perbaikan, yaitu relevansi konten dengan kebutuhan peserta dan tingkat rekomendasi peserta terhadap pihak lain. Perbaikan pada kedua aspek ini berpotensi meningkatkan dampak jangka panjang kegiatan *best practice* sebagai salah

bentuk kemitraan serta memperkuat reputasi program di mata calon peserta pada penyelenggaraan berikutnya.

Metode analisis IPA populer digunakan karena kesederhanaannya dalam memetakan prioritas perbaikan. Hasil analisis biasanya disajikan dalam empat kuadran, yaitu:

- a. Kuadran I (Prioritaskan) — kepentingan tinggi, namun kinerja masih rendah. Area ini menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.
- b. Kuadran II (Pertahankan) — kepentingan tinggi dan kinerja sudah tinggi. Area ini sudah baik dan perlu dipertahankan.
- c. Kuadran III (Prioritas Rendah) — kepentingan rendah dan kinerja rendah. Perbaikan pada area ini tidak mendesak.

- d. Kuadran IV (Berlebihan) — kepentingan rendah namun kinerja tinggi, menandakan sumber daya yang mungkin bisa dialokasikan ke area lain.

Keterkaitan antara metode IPA dan siklus SPMI PPEPP memperlihatkan bahwa kemitraan ini tidak berhenti pada transfer teknik analisis, tetapi juga menanamkan cara berpikir siklikal dalam pengelolaan mutu di NPU. Hal ini digambarkan pada Tabel 3 yang menyajikan bagaimana tiap tahap kemitraan berkontribusi pada penguatan siklus PPEPP di institusi mitra.

Tabel 3. Tahap kemitraan BPM Unesa dan NPU sebagai institusi mitra sesuai PPEPP

Kuadran	Makna dalam Konteks Kemitraan
Penetapan	Penentuan aspek layanan dan indikator mutu yang disurvei bersama tim NPU
Pelaksanaan	Pelaksanaan survei kepuasan peserta pelatihan sebagai simulasi praktik SPMI
Evaluasi	Analisis hasil survei menggunakan metode IPA yang ditransfer BPM Unesa kepada NPU
Pengendalian	Penyusunan rekomendasi perbaikan berbasis kuadran IPA sebagai bekal NPU menuju akreditasi internasional

Bagi Unesa, kemitraan dengan NPU memperluas jejaring internasional sekaligus menjadi bukti nyata kontribusi institusi dalam mendiseminasikan praktik baik penjaminan mutu ke tingkat global, sejalan dengan arah kebijakan Permendikisaintek Nomor 39 Tahun 2025. Bagi NPU, kemitraan ini menjadi modal kapasitas yang konkret untuk menutup kesenjangan menuju akreditasi internasional, karena kemampuan menganalisis survei kepuasan dengan metode IPA merupakan prasyarat penting dalam menyusun bukti mutu berbasis data yang lazim disyaratkan lembaga akreditasi internasional.

Model diplomasi akademik yang terintegrasi pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam kemitraan ini punya tiga ciri yang membedakannya dari kerja sama formal antarnegara pada umumnya. Ciri pertama, sifatnya bertahap dan proporsional: dimulai dari sesi daring berbiaya rendah, baru kemudian bergerak ke pertemuan luring yang lebih intensif. Ciri kedua, orientasinya pada transfer kapasitas berbasis data, bukan

sekadar simbolis, sehingga hasilnya bisa diukur secara objektif lewat instrumen seperti IPA. Ciri ketiga, sifatnya saling menguntungkan: Unesa memperoleh pengakuan internasional atas praktik baiknya, sementara NPU memperoleh kapasitas baru yang relevan bagi kebutuhan lokalnya. Ketiga ciri ini membuat model kemitraan Unesa-NPU berpotensi direplikasi oleh perguruan tinggi lain di Indonesia yang tengah menyiapkan langkah serupa menuju internasionalisasi SPMI.

Meski begitu, temuan pada kuadran Prioritaskan menjadi pengingat bahwa keberhasilan teknis saja belum cukup. Diplomasi akademik butuh komunikasi strategis yang berkelanjutan, agar mitra benar-benar menyadari nilai jangka panjang dari kerja sama ini, bukan sekadar menilainya dari kepuasan pada satu siklus kegiatan.

Manfaat nyata dari kemitraan ini juga tercermin dari bentuk kelembagaan dan keterlibatan pimpinan puncak kedua institusi. Kegiatan ini merupakan bagian dari Program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) Kolaborasi Internasional antara BPM Unesa

dan NPU, yang sesi luringnya dilaksanakan di Chaturawit Meeting Room, Faculty of Education, Nakhon Phanom University. Kegiatan diawali dengan penandatanganan Nota Kesepahaman (MoU/MoA) antara kedua institusi pada Oktober 2025, yang menjadi landasan formal keberlanjutan kerja sama penjaminan mutu lintas negara. Signifikansi kemitraan ini juga terlihat dari partisipasi langsung jajaran pimpinan tertinggi NPU, meliputi *President* (Rektor), *Vice President* (Wakil Rektor), Dekan Fakultas terkait, beserta staf *Quality Assurance* NPU, yang menunjukkan bahwa program ini mendapat pengakuan dan dukungan strategis di tingkat institusi, bukan sekadar kegiatan teknis antarstaf.

Secara substansi, BPM Unesa mentransfer pengetahuan praktis melalui dua pendekatan utama: pelatihan penyusunan instrumen survei kepuasan mahasiswa berbasis *Key Performance Indicator* (KPI) dengan metode *Service Quality* (*Servqual*), serta pelatihan analisis data survei menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) berbantuan Microsoft Excel. Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James sebagai teknik yang mudah diterapkan untuk mengukur kepentingan dan kinerja suatu atribut guna mendukung pengembangan program yang lebih efektif (Martilla & James, 1977). Sejak diperkenalkan, IPA banyak diadopsi lintas bidang karena kemampuannya memetakan kesenjangan antara harapan (kepentingan) dan kenyataan (kinerja) dari setiap atribut layanan yang dievaluasi, sehingga dapat mengidentifikasi kesenjangan antara kinerja aktual dan harapan pengguna atas atribut-atribut penunjang layanan (Purwanto, 2022). Dalam konteks pendidikan tinggi, penerapan IPA terbukti relevan untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan akademik (Wijana & Rusiawati, 2021).

Hasil pemetaan semacam ini pada gilirannya menjadi dasar rencana tindak lanjut oleh unit penjaminan mutu untuk memperbaiki kualitas proses pendidikan dan pelayanan akademik secara berkelanjutan (Haerana, 2025). Urgensi penggunaan IPA semakin relevan mengingat peran lembaga penjamin mutu sebagai promotor jaminan kualitas yang memberikan dampak positif terhadap efektivitas peningkatan kualitas pendidikan tinggi melalui Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu

Eksternal (SPME) (Abdurrahmansyah & Rismawati, 2022).

Bagi Unesa, kemitraan ini memperkuat portofolio internasionalisasi institusi dan menjadi pengakuan formal dari perguruan tinggi mitra atas kredibilitas praktik SPMI yang telah dikembangkan secara nasional. Bagi NPU, manfaat utama yang diperoleh adalah peningkatan kapasitas tim penjaminan mutu untuk memetakan kualitas layanan kampus dan mengolah data kepuasan mahasiswa secara mandiri ke depannya. Hal ini menunjukkan sebuah kompetensi teknis konkret yang dapat langsung diterapkan pascapelatihan. Dengan demikian, kombinasi antara hasil evaluasi kepuasan yang tinggi (skor kinerja 3,19 melampaui skor kepentingan 2,79), keterlibatan pimpinan tertinggi kedua institusi, dan komitmen formal melalui MoU menunjukkan bahwa kemitraan ini menghasilkan manfaat dua arah yang konkret dan berkelanjutan, bukan sekadar transfer pengetahuan satu arah.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kemitraan antara BPM Unesa dan Nakhon Phanom University, Thailand menunjukkan bahwa penjaminan mutu bisa menjadi jalur diplomasi akademik yang efektif, terukur, dan berkelanjutan. Desain kolaborasi bertahap daring-luring terbukti mampu mentransfer praktik baik SPMI dan metode IPA secara efisien, sebagaimana terlihat dari dominasi indikator pada kuadran Pertahankan dan tidak adanya indikator pada kuadran Berlebihan. Kemitraan ini memberi manfaat timbal balik: memperluas jejaring internasional Unesa, sekaligus memperkuat kapasitas NPU menuju akreditasi internasional.

Saran

Untuk kemitraan mendatang, Unesa disarankan memperkuat komunikasi strategis mengenai nilai jangka panjang kerja sama, memantau keberlanjutan penerapan metode di institusi mitra, dan mempertimbangkan replikasi model kemitraan bertahap ini pada institusi lain sebagai bagian dari strategi internasionalisasi penjaminan mutu perguruan tinggi di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrahmansyah, A., & Rismawati, I. (2022). Peningkatan Kualitas Perguruan Tinggi melalui Sistem Penjamin Mutu dengan

- Pendekatan Total Quality Managemen. *Jurnal Perspektif*, 6(2), 154–169. <https://doi.org/10.15575/jp.v6i2.177>
- Chavan, M. (2015). Importance-performance analysis: A useful tool for developing service quality strategies in higher education. *Higher Learning Research Communications*, 5(4), 1–9.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. (2020). Buku panduan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.
- Haerana, H. (2025). Eksplorasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Proses Pendidikan dan Pelayanan Akademik. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Pendidikan*, 5(2), 207–214. <https://doi.org/10.30872/impian.v5i2.5900>
- Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi. (2025). Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2025 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Nuridin. (2009). Quality assurance in higher education. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 6(2).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Purwanto. (2022). Importance Performance Analysis dalam Pengukuran Kepuasan Pasien pada Puskesmas melalui KepPA. *Explore: Jurnal Sistem Informasi dan Telematika*.
- Ramadhan, A. F., Setiawan, B., & Lestari, D. (2024). Enhancing higher education website quality through a data-driven evaluation using WebQual 4.0 and importance-performance analysis. *Jurnal Teknologi dan Open Source*, 7(2), 266–276.
- Ryan, T. (2011). Quality assurance in higher education: A review of literature. *Higher Learning Research Communications*, 5(4).
- Sari, D. P., & Susanti, E. (2017). Evaluasi program pelatihan menggunakan model CIRO pada pelatihan dasar SDM kepariwisataan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 24(2), 180–189.
- SEVIMA. (2025). *Standar baru penjaminan mutu pendidikan tinggi: Analisis konsekuensi Permendiknas No. 39 Tahun 2025*.
- Wijana, I.K., & Rusiawati, R.T.H.D. (2021). Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan. *Mimbar Ilmu*, 26(2), 268–273. <https://doi.org/10.23887/mi.v26i2.34538>