

**REPORT OF CUSTOMER SATISFACTION SURVEY  
FACULTY OF ECONOMIC  
2019**



CREATED BY:  
QUALITY ASSURANCE GROUP

**FACULTY OF ECONOMIC  
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA  
2019**

The customer satisfaction survey report of the Unesa faculty of economics is conducted at the end of each year. At the end of 2018, a satisfaction survey was conducted and reported in early 2019. This time the survey was divided into students, lecturers/education staff.

#### **A. RESULTS OF STUDENT SATISFACTION SURVEY**

1. Satisfaction Index Target : 70
2. Total Samples : 705
3. Index of Satisfaction Achieved : 75.99

#### **B. RESULTS OF LECTURE/ EDUCATION STAFF SATISFACTION SURVEY**

1. Satisfaction Index Target : 70
2. Total Samples : 71
3. Index of Satisfaction Achieved : 72.27

**GUGUS PENJAMINAN MUTU**  
**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**  
**REKAP HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN SEMESTER 1 TAHUN 2019**

**A. Responden mahasiswa**

No	Uraian	Persentase Pilihan Jawaban				Rata-rala (skala 1-4)	Rata-rala (skala 25-100)
		1	2	3	4		
1	Kemampuan dosen dalam menjelaskan materi perkuliahan	1,13%	3,26%	75,46%	19,15%	3,14	78,44
2	Teknik & metode dosen dalam memberikan materi perkuliahan	0,85%	7,66%	74,89%	15,6%	3,06	76,58
3	Kejelasan materi ajar yang disampaikan oleh dosen	0,01%	8,79%	75,04%	14,18%	3,03	75,86
4	Kesesuaian materi ajar dengan materi penilaian belajar mahasiswa (US & USS)	0,01%	4,68%	72,20%	21,13%	3,15	78,65
5	Pemberian tugas dalam menunjang materi perkuliahan	0,70%	4,82%	73,76%	19,43%	3,13	78,34
6	Kelengkapan sarana/prasarana dalam menunjang proses perkuliahan	3,26%	18,01%	60,28%	17,30%	2,93	73,17
7	Kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan	1,84%	11,21%	72,48%	13,48%	2,99	74,64
8	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan perkuliahan	1,84%	11,77%	59%	26,38%	3,11	77,76
9	Kemampuan petugas memberikan penjelasan terkait administrasi akademik/kemahasiswaan	1,42%	9,08%	75,04%	13,46%	3,02	75,39
10	Tanggapan petugas pelayanan/administrasi terkait penanganan komplain	2,27%	15,18%	70,07%	11,49%	2,92	72,92
11	Kejelasan prosedur terkait administrasi akademik /Kemahasiswaan	1,42%	10,92%	73,76%	13,05%	2,99	74,82
12	Kesopanan & keramahan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi akademik / Kemahasiswaan	2,41%	7,94%	74,18%	14,33%	3,02	75,39
Rata-rata total (Skor Akhir)		1,43%	9,39%	71,35%	16,58%	2,96	75,99

Keterangan:

Jumlah sampel : 705  
 Indeks kepuasan : 75,99  
 Target indeks kepuasan : 70

## B. Responden dosen/pegawai

No	Uraian	Persentase Pilihan Jawaban				Rata-rata (skala 1-4)	Rata-rata (skala 25-100)
		1	2	3	4		
1	Ketersediaan sarana & prasarana dalam menunjang pelaksanaan pekerjaan sehari-hari	7,04%	22,54%	63,38%	7,04%	2,70	67,61
2	Kenyamanan ruangan kerja dalam mendukung pekerjaan	21,12%	32,39%	32,21%	11,27%	2,37	59,15
3	Arahan oleh pimpinan dalam menjalankan pekerjaan	0%	8,45%	78,87%	12,68%	3,04	76,06
4	Kejelasan prosedur dalam menjalankan pekerjaan	0%	7,04%	89,10%	9,85%	3,03	75,70
5	Kecepatan pengambilan keputusan dalam menyelesaikan masalah	2,82%	7,04%	81,69%	8,45%	2,96	73,94
6	Perhatian dari lembaga terkait peningkatan kompetensi dalam menjalankan pekerjaan	1,41%	12,68%	76,06%	9,85%	2,94	73,59
7	Perhatian dari lembaga terkait kesejahteraan	2,82%	11,27%	74,65%	11,27%	2,94	73,59
8	Ketaatan tenaga kependidikan dalam jam kerja untuk memberikan pelayanan	5,63%	8,45%	73,24%	12,68%	2,93	73,23
9	Transparansi dalam evaluasi kinerja untuk remunerasi	2,82%	15,49%	71,83%	9,85%	2,88	72,18
10	Ketersediaan informasi kenaikan pangkat/ jabatan	2,82%	12,68%	66,20%	18,31%	3	75,00
11	Kesigapan petugas dalam pelayanan usulan kenaikan pangkat/ jabatan	1,41%	9,85%	71,83%	16,90%	3,04	76,06
12	Keramahan, kesopanan, dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan	1,41%	21,12%	67,61%	8,45%	2,84	71,07
Rata-rata total (Skor Akhir)		4,11%	14,34%	70,56%	11,38%	2,89	72,27

**Keterangan:**

Jumlah sampel : 71  
 Indeks kepuasan : 72,27  
 Target indeks kepuasan : 70

Surabaya, 8 Maret 2019

Ketua GPM FE

