

**REPORT OF CUSTOMER SATISFACTION SURVEY
FACULTY OF ECONOMIC
2020**



**CREATED BY:
QUALITY ASSURANCE GROUP**

**FACULTY OF ECONOMIC
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
2020**

The customer satisfaction survey report of the Universitas Negeri Surabaya Faculty of Economics is conducted at the end of each year. At the end of 2019, a satisfaction survey was conducted and reported in early 2020. This time the survey was divided into students, lecturers and education staff.

A. RESULTS OF STUDENT SATISFACTION SURVEY

1. Satisfaction Index Target : 70
2. Total Samples : 1.052 respondents
3. Index of Satisfaction Achieved : 77,57

B. RESULTS OF LECTURE AND EDUCATION STAFF SATISFACTION SURVEY

1. Satisfaction Index Target : 70
2. Total Samples : 89 respondents
3. Index of Satisfaction Achieved : 74,18

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN PELANGGAN
FAKULTAS EKONOMI
TAHUN 2020**



**DISUSUN OLEH:
GUGUS PENJAMINAN MUTU**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Menyatakan Laporan Survei Kepuasan Pelanggan pada Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan selingkung Fakultas Ekonomi, dibuat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 Mei 2020

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Anang Kistyanto, S.Sos., M.Si
NIP. 197112092005011001

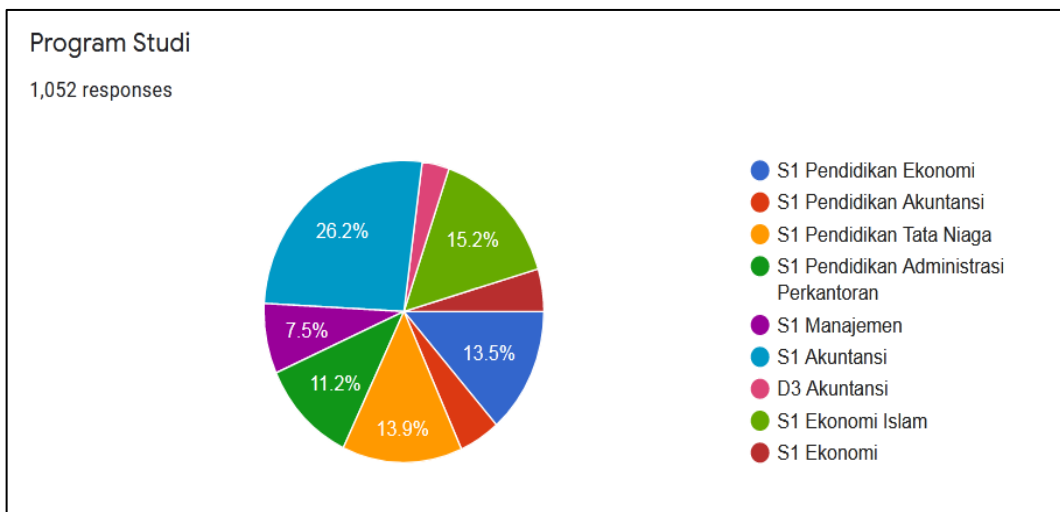
Ketua GPM Fakultas Ekonomi

Jaka Nugraha, S.AB, M.AB, M.BA

HASIL ANALISIS SURVEI KEPUASAN PELANGGAN (MAHASISWA)

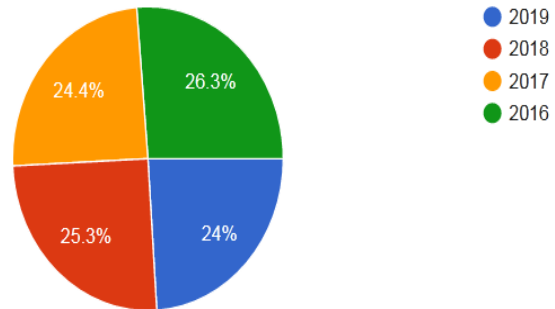
Jumlah Responden (Mahasiswa) : 1.052 responden

Karakteristik Responden		Persentase
Program Studi	S1 Pendidikan Ekonomi	13,5%
	S1 Pendidikan Akuntansi	4,8%
	S1 Pendidikan Tata Niaga	13,9%
	S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran	11,2%
	S1 Manajemen	7,5%
	S1 Akuntansi	26,2%
	D3 Akuntansi	3,1%
	S1 Ekonomi Islam	15,2%
	S1 Ekonomi	4,6%
Tahun Angkatan/ Kelas	2016	26,3%
	2017	24,4, %
	2018	25,3%
	2019	24%
Jenis kelamin	Laki-laki	23,2%
	Perempuan	76,8%



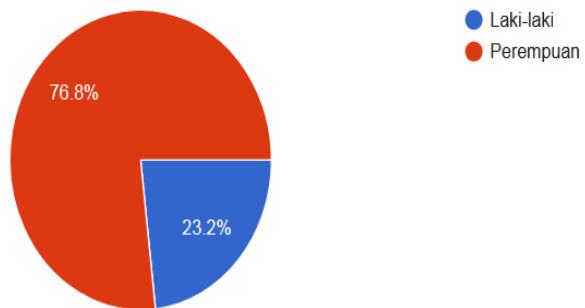
Tahun Angkatan/ Kelas

1,052 responses



Jenis Kelamin

1,052 responses



REKAP HASIL JAWABAN SURVEI KEPUASAN PELANGGAN- RESPONDEN (MAHASISWA)

No	Uraian	Persentase Pilihan Jawaban				Rata-rata (skala 1-4)	Rata-rata (skala 25-100)
		1	2	3	4		
1	Kemampuan dosen dalam menjelaskan materi perkuliahan	0,2%	2,4%	72,9%	24,5%	3,22	80,44
2	Teknik & metode dosen dalam memberikan materi perkuliahan	0,5%	5,5%	76,0%	18,1%	3,12	77,90
3	Kejelasan materi ajar yang disampaikan oleh dosen	0,3%	7,6%	73,5%	18,6%	3,10	77,61
4	Kesesuaian materi ajar dengan materi penilaian belajar mahasiswa (UAS & UTS)	0,9%	4,6%	71,6%	23,0%	3,17	79,18
5	Pemberian tugas dalam menunjang materi perkuliahan	0,4%	4,3%	71,3%	24,0%	3,19	79,75
6	Kelengkapan sarana/prasarana dalam menunjang proses perkuliahan	2,1%	16,2%	62,4%	19,4%	2,99	74,76
7	Kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan	1,1%	9,2%	70,7%	18,9%	3,07	76,85
8	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang perkuliahan	0,4%	9,8%	62,9%	26,9%	3,16	79,09
9	Kemampuan petugas memberikan penjelasan terkait administrasi akademik/kemahasiswaan	1,0%	7,7%	75,3%	16,1%	3,06	76,62
10	Tanggapan petugas pelayanan/administrasi terkait penanganan komplain	1,3%	12,4%	72,5%	13,8%	2,99	74,69
11	Kejelasan prosedur terkait administrasi akademik /Kemahasiswaan	1,3%	9,0%	73,6%	16,1%	3,04	76,09
12	Kesopanan & keramahan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi akademik / Kemahasiswaan	1,4%	7,2%	70,1%	21,3%	3,11	77,80
Rata-rata total (Skor Akhir)		0,9%	8,0%	71,1%	20,1%	3,10	77,57

Keterangan:

Skala 1-4 : 1 – sangat tidak setuju
 2 – tidak setuju
 3 – setuju
 4 – sangat setuju

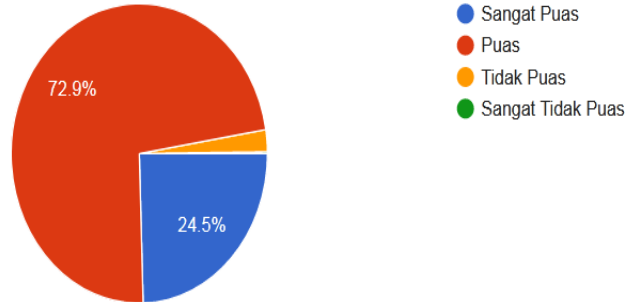
Target indeks kepuasan : 70

Jumlah sampel : 1.052

Indeks kepuasan : 77,57

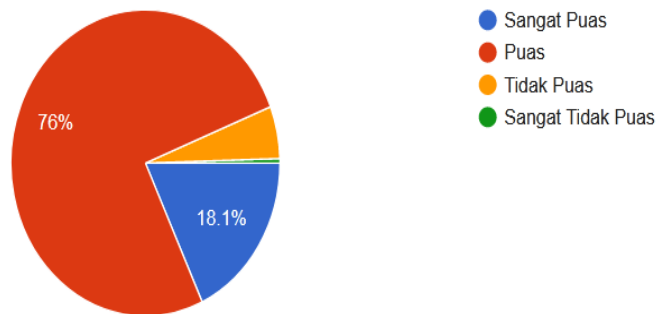
Kemampuan dosen dalam menjelaskan materi perkuliahan

1,052 responses



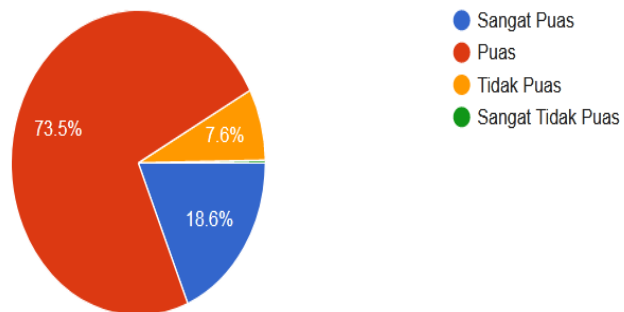
Teknik & metode dosen dalam memberikan materi perkuliahan

1,052 responses



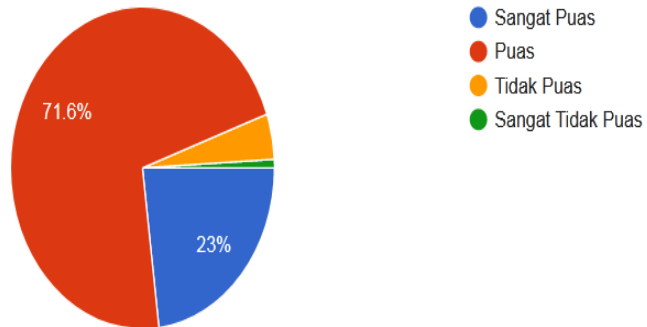
Kejelasan materi ajar yang disampaikan oleh dosen

1,052 responses



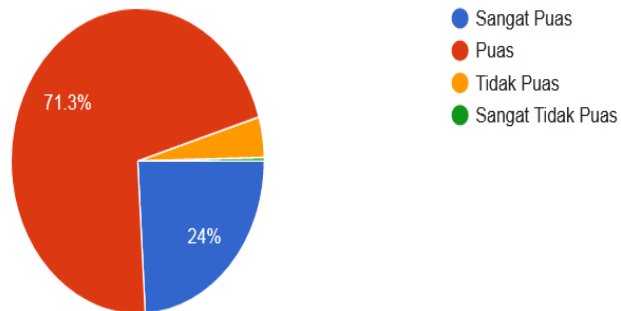
Kesesuaian materi ajar dengan materi penilaian belajar mahasiswa (UAS & UTS)

1,052 responses



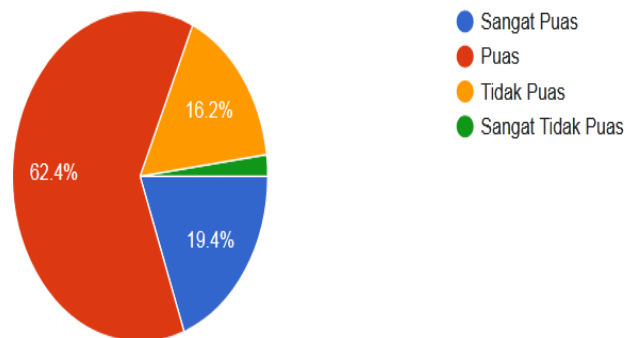
Pemberian tugas dalam menunjang materi perkuliahan

1,052 responses



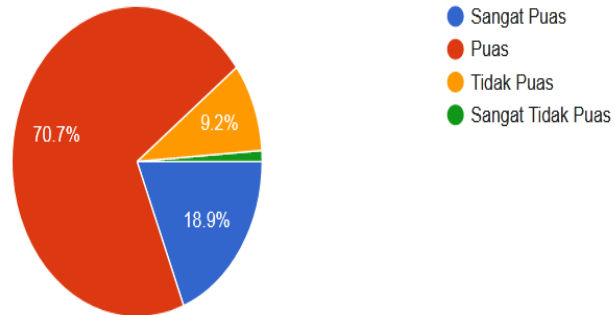
Kelengkapan sarana/prasarana dalam menunjang proses perkuliahan

1,052 responses



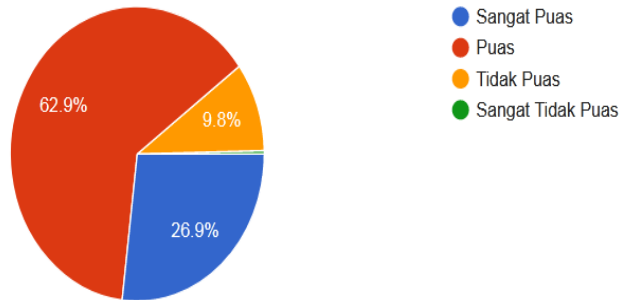
Kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan

1,052 responses



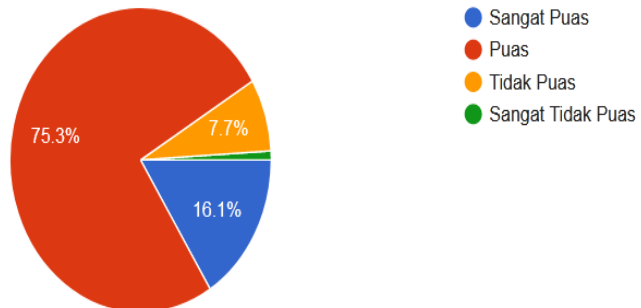
Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang perkuliahan

1,052 responses



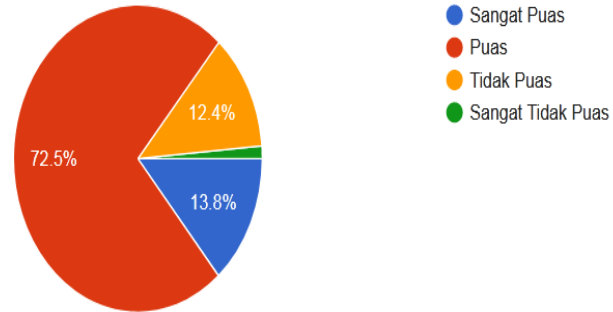
Kemampuan petugas memberikan penjelasan berhubungan dengan administrasi akademik/kemahasiswaan

1,052 responses



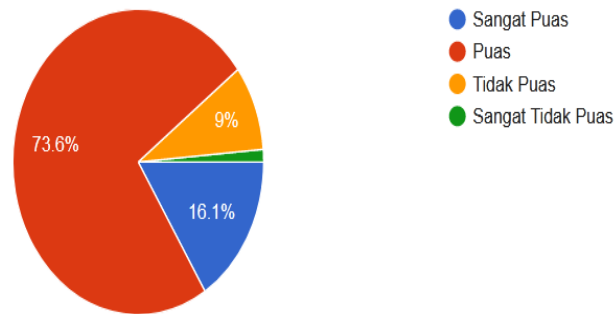
Tanggapan petugas pelayanan/administrasi berhubungan dengan penanganan complain

1,052 responses



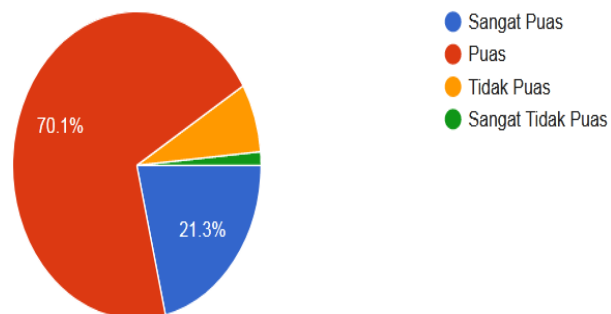
Kejelasan prosedur berhubungan dengan administrasi akademik /kemahasiswaan

1,052 responses



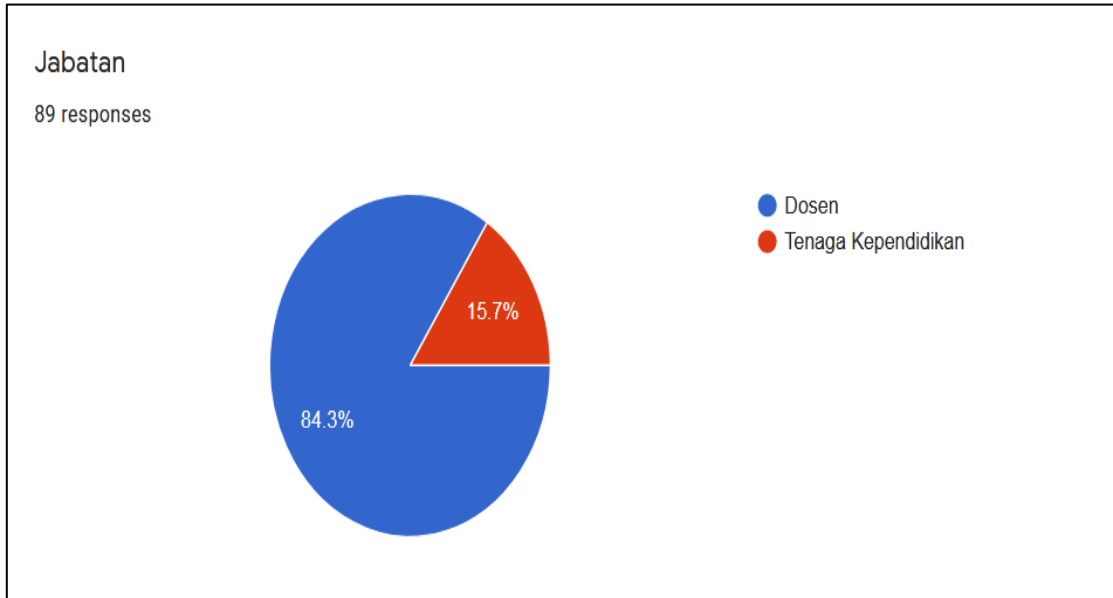
Kesopanan & keramahan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi akademik / kemahasiswaan

1,052 responses



HASIL ANALISIS SURVEI KEPUASAN PELANGGAN (DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN)

Jumlah Responden (Dosen dan Tenaga Kependidikan) : 89 responden



**REKAP HASIL JAWABAN SURVEI KEPUASAN PELANGGAN-
RESPONDEN (DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN)**

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	1.1%	16.9%	68.5%	13.5%	2.94	73.60
2	Kenyamanan ruangan kerja dalam mendukung pekerjaan	2.2%	18.0%	60.7%	19.1%	2.97	74.16
3	Arahan oleh pimpinan dalam menjalankan pekerjaan	2.2%	13.5%	70.8%	13.5%	2.96	73.88
4	Kejelasan prosedur dalam menjalankan pekerjaan	2.3%	14.6%	73.0%	10.1%	2.91	72.75
5	Kecepatan pengambilan keputusan dalam menyelesaikan masalah	2.3%	21.3%	68.5%	7.9%	2.82	70.51
6	Perhatian dari lembaga terkait peningkatan kompetensi dalam menjalankan pekerjaan	1.1%	18.0%	64.0%	16.9%	2.97	74.16
7	Perhatian dari lembaga terkait kesejahteraan	1.1%	7.9%	70.8%	20.2%	3.10	77.53
8	Ketaatan tenaga kependidikan dalam jam kerja untuk memberikan pelayanan	1.1%	12.4%	75.3%	11.2%	2.97	74.16
9	Transparansi dalam evaluasi kinerja untuk remunerasi	3.4%	22.5%	59.6%	14.6%	2.85	71.35
10	Ketersediaan informasi kenaikan pangkat/ jabatan	1.1%	12.4%	73.0%	13.5%	2.99	74.72
11	Kesigapan petugas dalam pelayanan usulan kenaikan pangkat/ jabatan	1.1%	6.7%	76.4%	15.7%	3.07	76.69
12	Keramahan, kesopanan, dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan	1.1%	11.2%	67.4%	20.2%	3.07	76.69
Rata-rata total (Skor Akhir)		2%	15%	69%	15%	2.97	74.18

Keterangan:

Skala 1-4 : 1 – sangat tidak setuju
2 – tidak setuju
3 – setuju
4 – sangat setuju

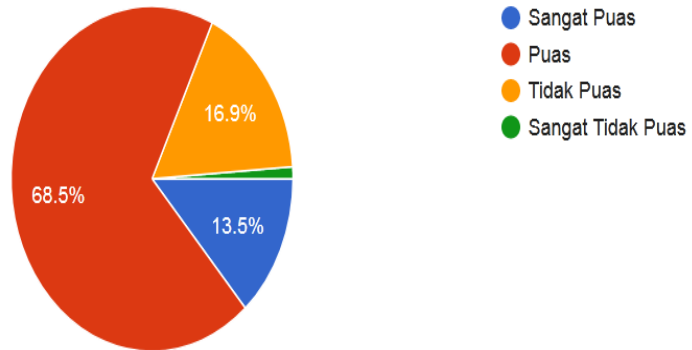
Target indeks kepuasan : 70

Jumlah sampel : 89

Indeks kepuasan : 74,18

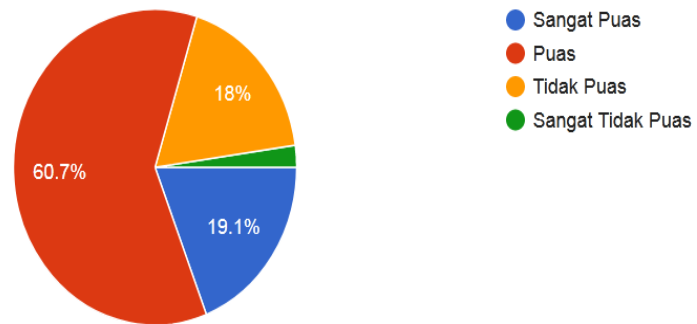
Ketersediaan sarana & prasarana dalam menunjang pelaksanaan pekerjaan sehari-hari

89 responses



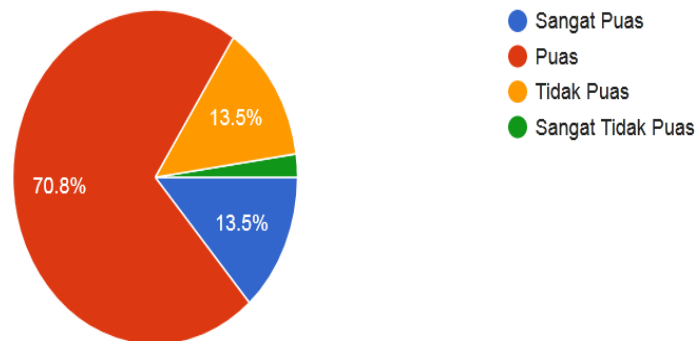
Kenyamanan ruang kerja dalam mendukung pekerjaan

89 responses



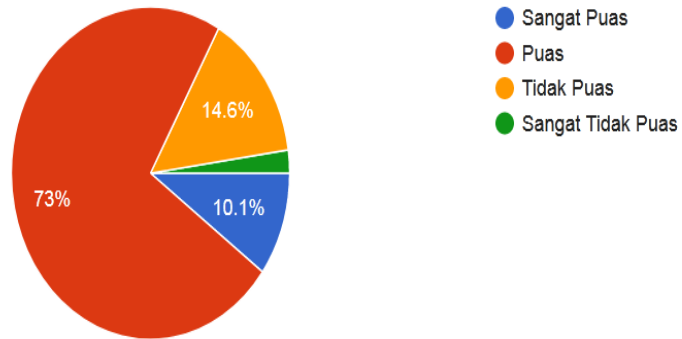
Arahan oleh pimpinan dalam menjalankan pekerjaan

89 responses



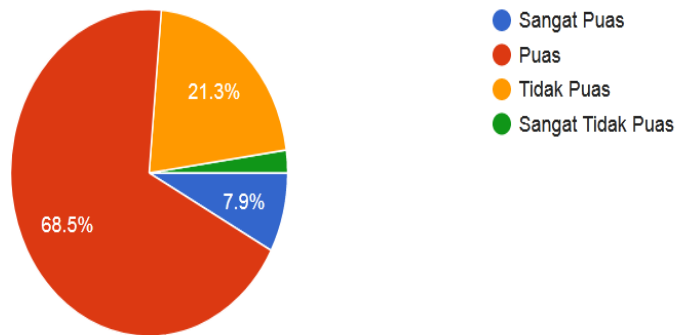
Kejelasan prosedur dalam menjalankan pekerjaan

89 responses



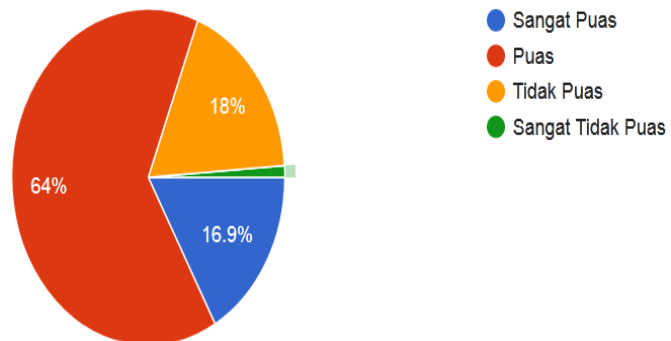
Kecepatan pengambilan keputusan dalam menyelesaikan masalah

89 responses



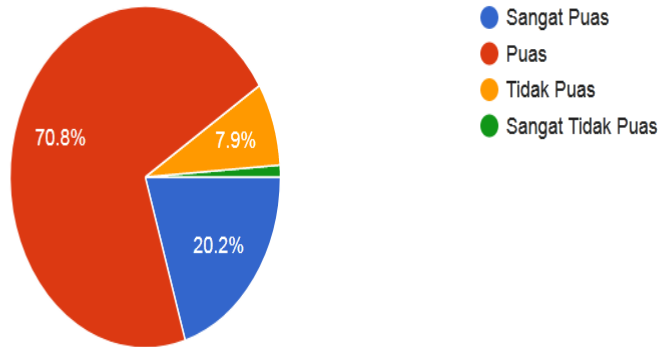
Perhatian dari lembaga terkait peningkatan kompetensi dalam menjalankan pekerjaan

89 responses



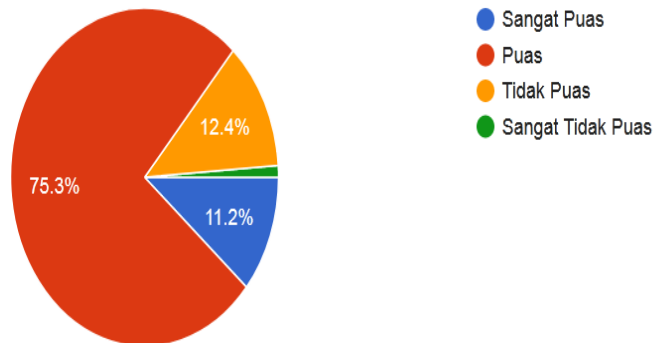
Perhatian dari lembaga terkait kesejahteraan

89 responses



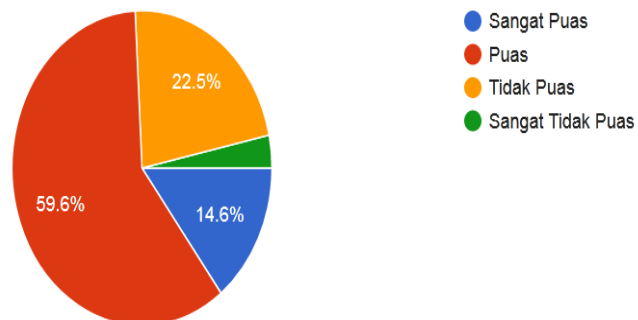
Ketaatan tenaga kependidikan dalam jam kerja untuk memberikan pelayanan

89 responses



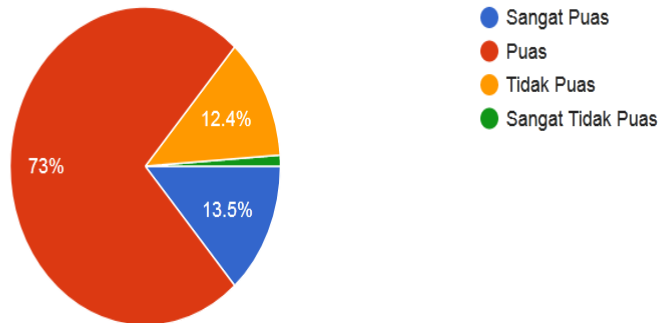
Transparansi dalam evaluasi kinerja untuk remunerasi

89 responses



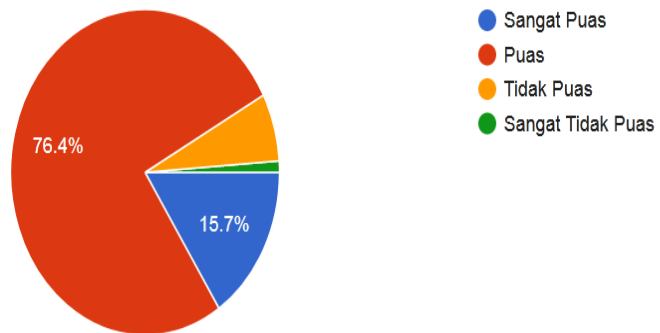
Ketersediaan informasi kenaikan pangkat/ jabatan

89 responses



Kesigapan petugas dalam pelayanan usulan kenaikan pangkat/ jabatan

89 responses



Keramahan, kesopanan, dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan

89 responses

