



## NOTULEN RAPAT

Hari, tanggal : Sabtu, 23 Juli 2022  
Waktu : 08.00-16.00 WIB  
Tempat : Ruang Sidang Lantai 9 Gedung Rektorat  
Kegiatan : Review Instrumen Survei Kepuasan  
Pimpinan rapat : Wiyli Yustanti, S.Si., M.Kom.

### **Pokok-pokok permasalahan :**

Berdasarkan hasil survei tahun 2021, responden mengeluhkan banyaknya item survei yang harus diisi.

### **Jalannya rapat :**

1. Peserta rapat terdiri dari ketua dan divisi data GPM selingkung Unesa.
2. Berdasarkan masukan dari peserta rapat, maka ada revisi item pada survei yang ada baik responden dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, visi misi dan mitra pengguna (terlampir).
3. Dimensi karakteristik kualitas layanan:
  - a. Nyata (*Tangible*)
  - b. Keandalan (*Reliability*)
  - c. Daya tanggap (*Responsiveness*)
  - d. Kepastian (*Assurance*)
  - e. Empati (*Empathy*)
4. Data hasil survei perlu didukung hasil audit yang relevan untuk peningkatan layanan.

### **Rencana Tindak Lanjut :**

Instrumen yang ada di SSO perlu direvisi dengan instrumen yang terbaru.

Notulis,

Bambang Dibyoy Wiyono, M.Pd.  
NIP 198712302015041001