

**REPORT OF CUSTOMER SATISFACTION SURVEY
FACULTY OF ECONOMIC
2021**



CREATED BY:
QUALITY ASSURANCE GROUP

**FACULTY OF ECONOMIC
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
2021**

The customer satisfaction survey report of the Unesa faculty of economics is conducted at the end of each year. At the end of 2020, a satisfaction survey was conducted and reported in early 2021. 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 : 1,084
3. Index of Satisfaction Achieved : 78.6

B. RESULTS OF LECTURE SATISFACTION SURVEY

1. Satisfaction Index Target : 70
2. Total Samples : 70
3. Index of Satisfaction Achieved : 76.68

C. RESULTS OF EDUCATION STAFF SATISFACTION SURVEY

1. Satisfaction Index Target : 70
2. Total Samples : 70
3. Index of Satisfaction Achieved : 75.6

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN PELANGGAN
FAKULTAS EKONOMI
TAHUN 2021**



**DISUSUN OLEH:
GUGUS PENJAMINAN MUTU**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI
SURABAYA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

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

Surabaya, 28 Februari 2021

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

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

Ketua GPM Fakultas Ekonomi



Yuyun Isbanah, SE, M.SM
NIP. 198612282014042001

HASIL ANALISIS SURVEI KEPUASAN PELANGGAN (MAHASISWA)

Jumlah Responden (Mahasiswa) : 1.084 responden

	Karakteristik Responden	Persentase
Program Studi	S1 Pendidikan Ekonomi	25,1%
	S1 Pendidikan Akuntansi	4%
	S1 Pendidikan Tata Niaga	11,2%
	S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran	10,6%
	S1 Manajemen	12,6%
	S1 Akuntansi	17,1%
	S1 Ekonomi Islam	15,2%
	S1 Ekonomi	4,2%
Tahun Angkatan/ Kelas	2017	16%
	2018	24,5%
	2019	29,7%
	2020	29,2%
Jenis kelamin	Laki-laki	17,4%
	Perempuan	82,6%

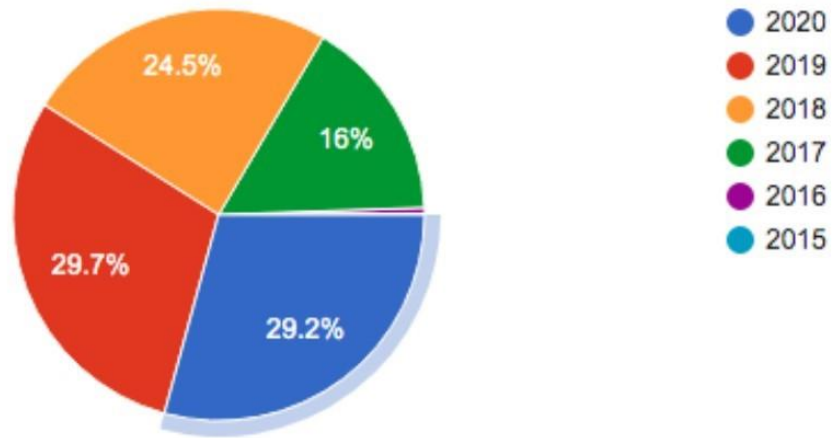
Program Studi

1,084 responses



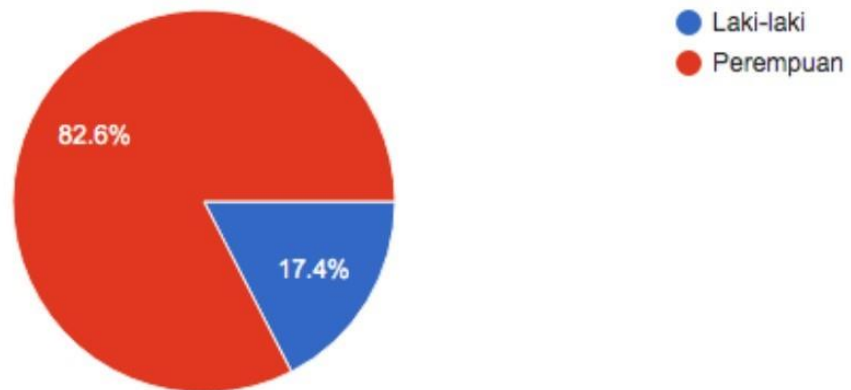
Tahun Angkatan/ Kelas

1,084 responses



Jenis Kelamin

1,084 responses



REKAP HASIL JAWABAN SURVEI KEPUASAN PELANGGAN- RESPONDEN (MAHASISWA)

No	Uraian	Persentase Pilihan Jawaban (%)				Rata-rata (skala 1-4)	Rata-rata (skala 25-100)
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Kemampuan dosen dalam menjelaskan materi perkuliahan	0,3	2,1	71,7	25,9	3,2	80,8
2	Teknik & metode dosen dalam memberikan materi perkuliahan	0,1	5,5	73,5	20,8	3,2	78,8
3	Kejelasan materi ajar yang disampaikan oleh dosen	0,1	8,7	72,3	18,9	3,1	77,5
4	Kesesuaian materi ajar dengan materi penilaian belajar mahasiswa (UAS & UTS)	0,5	2,8	68,7	28	3,2	81,1
5	Pemberian tugas dalam menunjang materi perkuliahan	0,6	4,4	72,9	22,1	3,2	79,2
6	Platform yang dipakai oleh dosen dalam perkuliahan daring	0,1	3	69,1	27,8	3,2	81,1
7	Kelengkapan sarana/prasarana dalam menunjang proses perkuliahan	1,3	11,7	68,6	18,4	3,0	76,0
8	Kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan	0,4	8,5	71,5	19,6	3,1	77,6
9	Kemampuan petugas memberikan penjelasan terkait administrasi akademik/kemahasiswaan	0,5	8,9	72	18,6	3,1	77,2
10	Tanggapan petugas pelayanan/administrasi terkait penanganan komplain	0,6	8,4	73,5	17,4	3,1	76,9
11	Kejelasan prosedur terkait administrasi akademik /kemahasiswaan	0,7	9,2	71,7	18,4	3,1	76,9
12	Kesopanan & keramahan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi akademik / kemahasiswaan	0,1	4	71,3	24,6	3,2	80,1
Rata-rata total (Skor Akhir)		0,4	6,4	71,4	21,8	3,1	78,6

Keterangan:

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

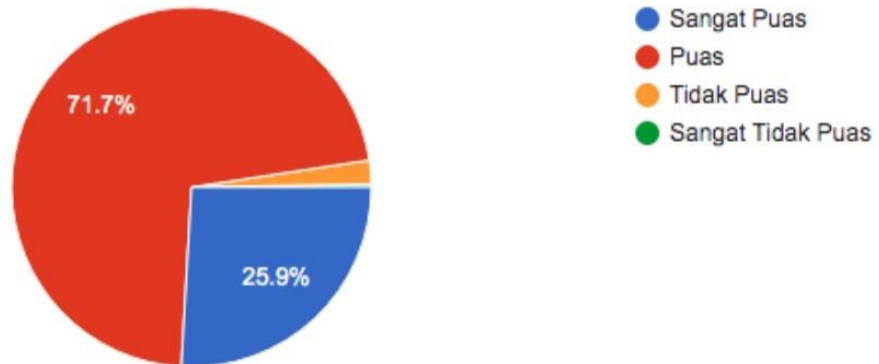
Target indeks kepuasan : 70

Jumlah sampel : 1.084

Indeks kepuasan : 78,6

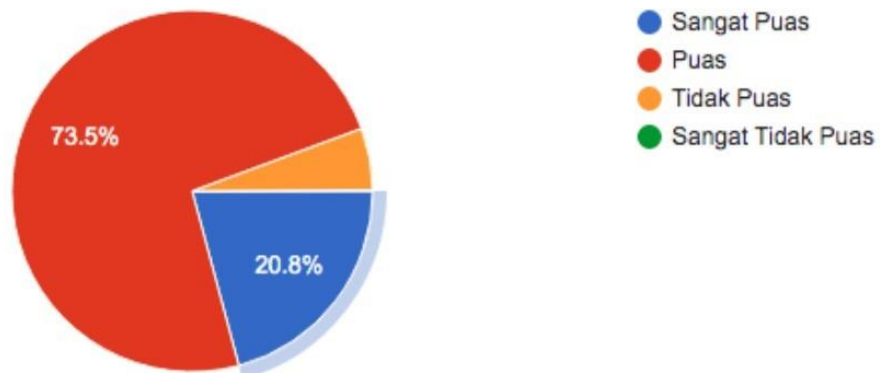
Kemampuan dosen dalam menjelaskan materi perkuliahan

1,085 responses



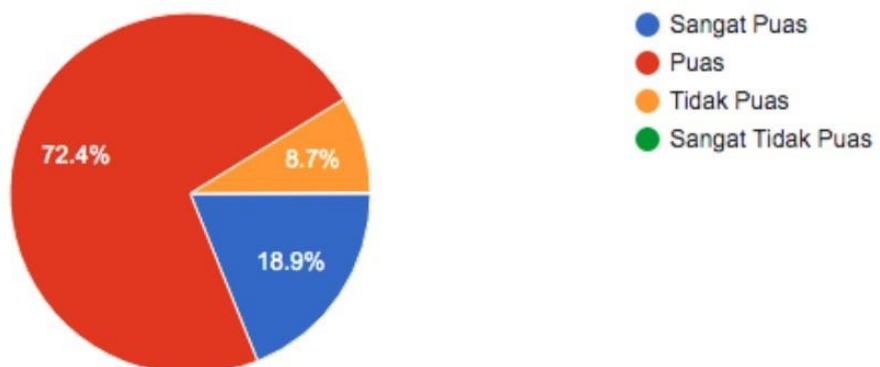
Teknik & metode dosen dalam memberikan materi perkuliahan

1,085 responses



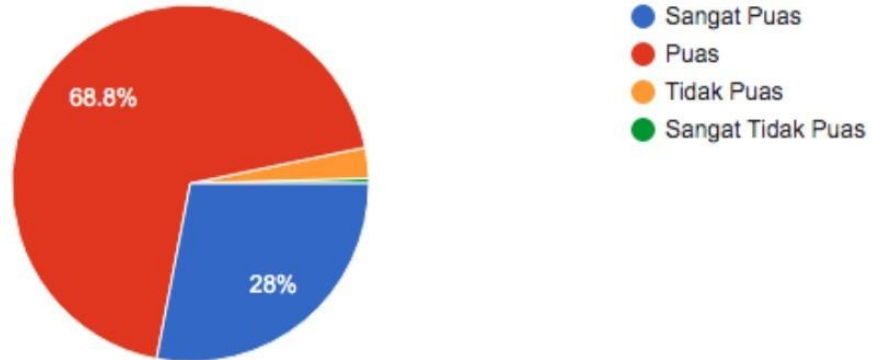
Kejelasan materi ajar yang disampaikan oleh dosen

1,085 responses



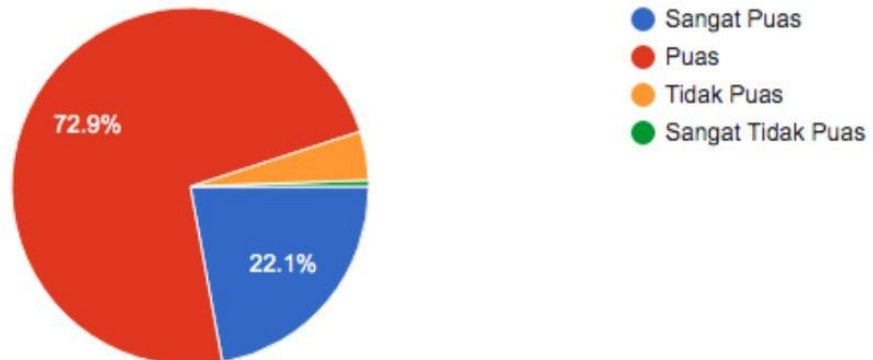
Kesesuaian materi ajar dengan materi penilaian belajar mahasiswa (UAS & UTS)

1,085 responses



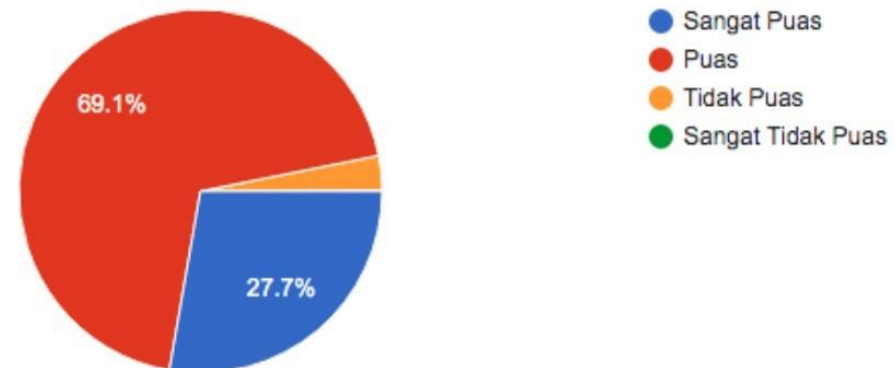
Pemberian tugas dalam menunjang materi perkuliahan

1,085 responses



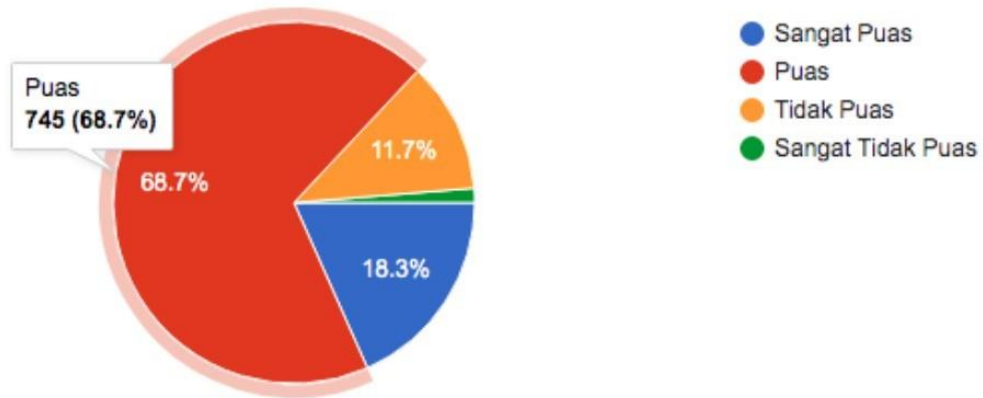
Platform yang dipakai oleh dosen dalam perkuliahan daring

1,085 responses



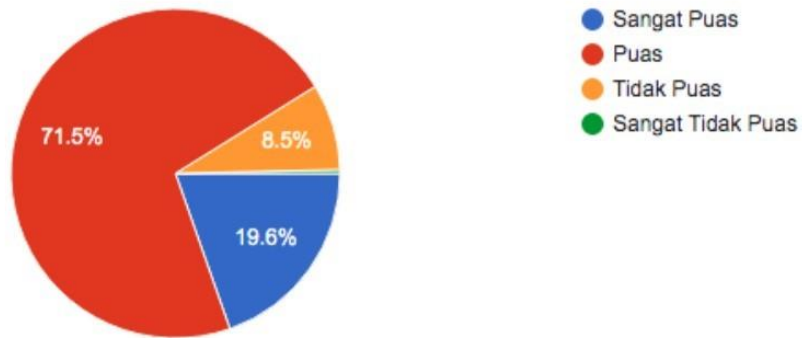
Kelengkapan sarana/prasarana dalam menunjang proses perkuliahan

1,085 responses



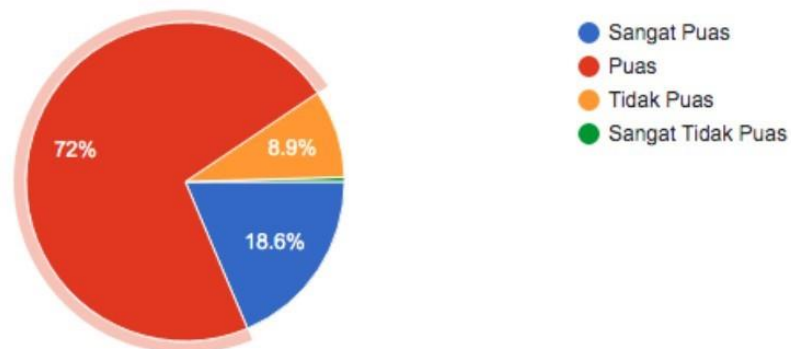
Kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan

1,085 responses



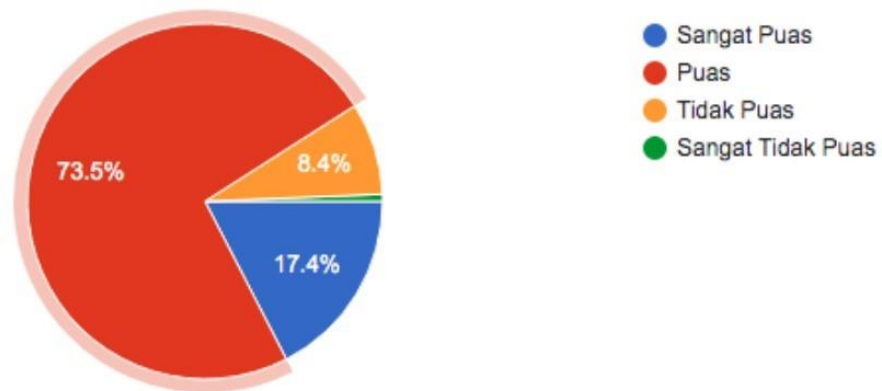
Kemampuan petugas memberikan penjelasan terkait administrasi akademik/kemahasiswaan

1,085 responses



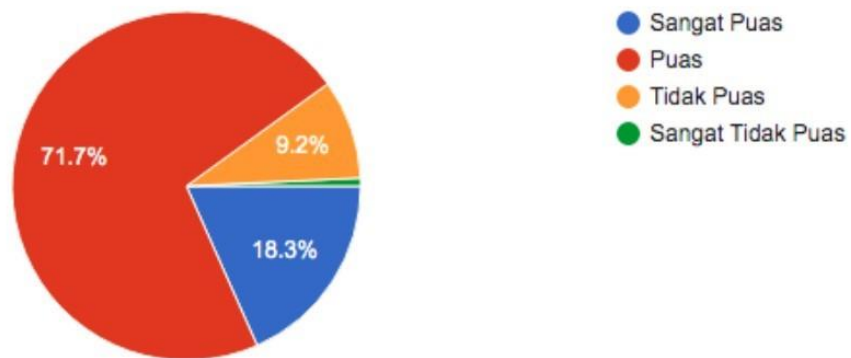
Tanggapan petugas pelayanan/administrasi terkait penanganan komplain

1,085 responses



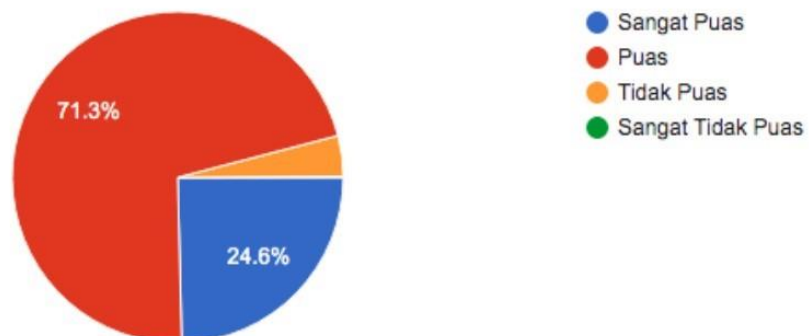
Kejelasan prosedur terkait administrasi akademik /kemahasiswaan

1,085 responses



Kesopanan & keramahan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi akademik / kemahasiswaan

1,085 responses



REKAP HASIL JAWABAN SURVEI KEPUASAN PELANGGAN- RESPONDEN (DOSEN)

No	Uraian	Persentase Pilihan Jawaban (%)				Rata-rata (skala 1-4)	Rata-rata (skala 25-100)
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Ketersediaan sarana & prasarana dalam menunjang pelaksanaan pekerjaan sehari-hari	1,4	7,1	70	21,4	3,1	77,9
2	Kenyamanan ruang kerja dalam mendukung pekerjaan	2,9	5,7	65,7	25,7	3,1	78,6
3	Arahan oleh pimpinan dalam menjalankan pekerjaan	0	4,3	72,9	22,9	3,2	79,6
4	Kejelasan prosedur dalam menjalankan pekerjaan	0	4,3	81,4	14,3	3,1	77,5
5	Kecepatan pengambilan keputusan dalam menyelesaikan masalah	0	11,4	74,3	14,3	3,0	75,7
6	Perhatian dari lembaga terkait peningkatan kompetensi dalam menjalankan pekerjaan	0	11,4	74,3	14,3	3,0	76,1
7	Perhatian dari lembaga terkait kesejahteraan	0	2,9	70	27,1	3,2	81,1
8	Ketaatan tenaga kependidikan dalam jam kerja untuk memberikan pelayanan	4,3	17,1	61,4	17,1	2,9	72,9
9	Transparansi dalam evaluasi kinerja untuk remunerasi	0	7,1	80	12,9	3,1	76,4
10	Ketersediaan informasi kenaikan pangkat/ jabatan	0	14,3	71,4	14,3	3,0	75,0
11	Kesigapan petugas dalam pelayanan usulan kenaikan pangkat/ jabatan	0	12,9	74,3	12,9	3,0	75,0
12	Keramahan, kesopanan, dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan	2,9	4,3	78,6	14,3	3,0	76,1
Rata-rata total (Skor Akhir)		0,96	8,57	72,86	17,63	3,06	76,83

Keterangan:

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

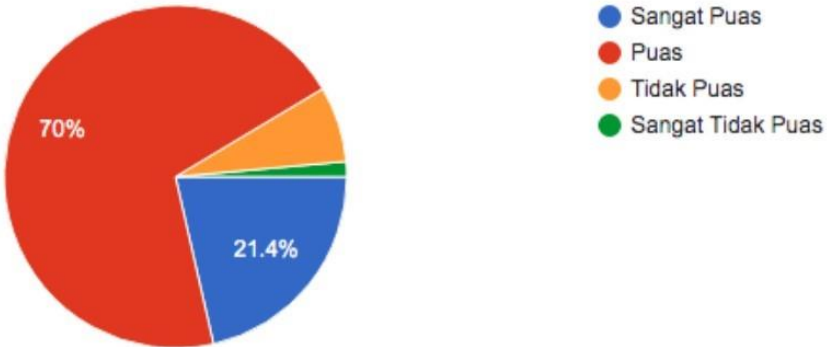
Target indeks kepuasan : 70

Jumlah sampel : 70

Indeks kepuasan : 76,68

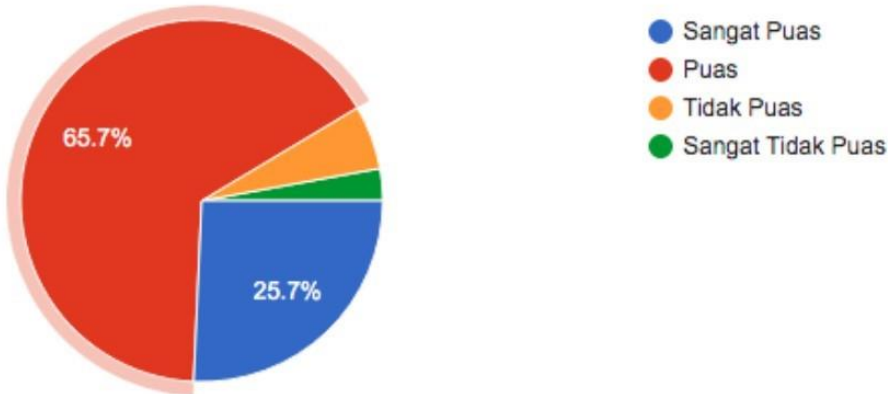
Ketersediaan sarana & prasarana dalam menunjang pelaksanaan pekerjaan sehari-hari

70 responses



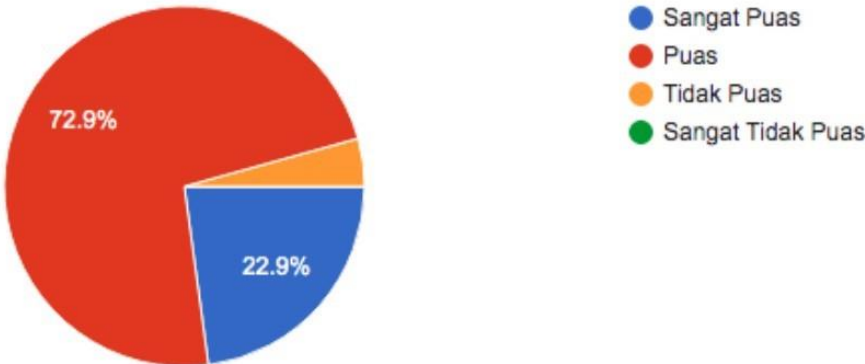
Kenyamanan ruang kerja dalam mendukung pekerjaan

70 responses



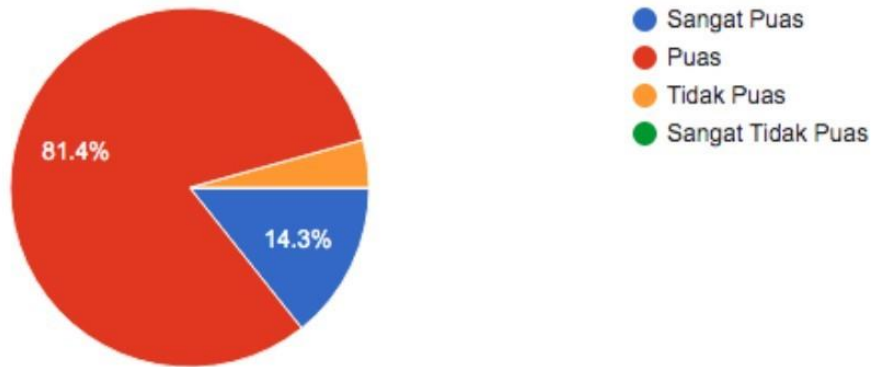
Arahan oleh pimpinan dalam menjalankan pekerjaan

70 responses



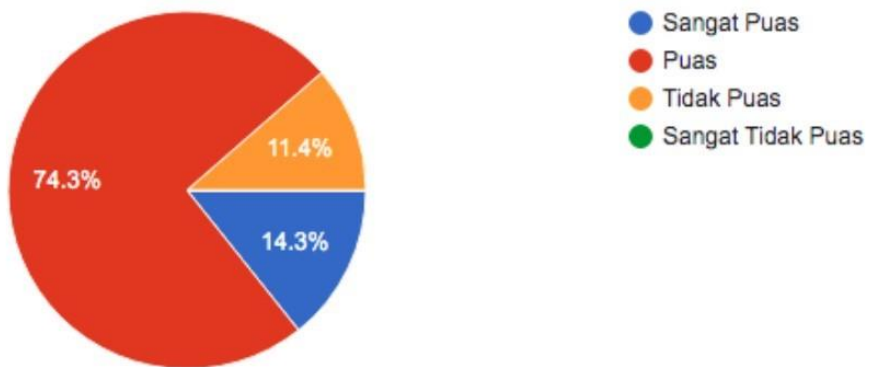
Kejelasan prosedur dalam menjalankan pekerjaan

70 responses



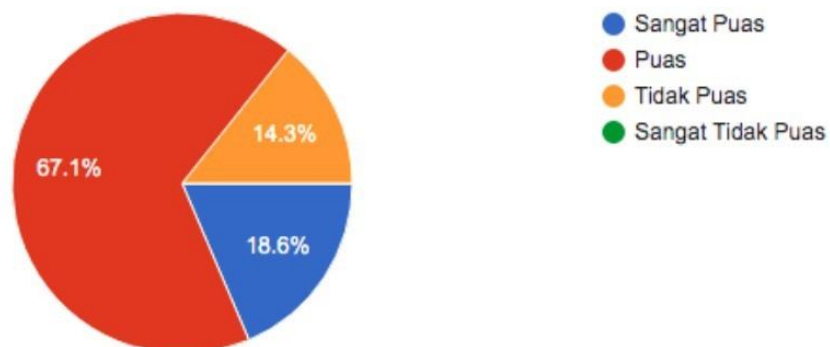
Kecepatan pengambilan keputusan dalam menyelesaikan masalah

70 responses



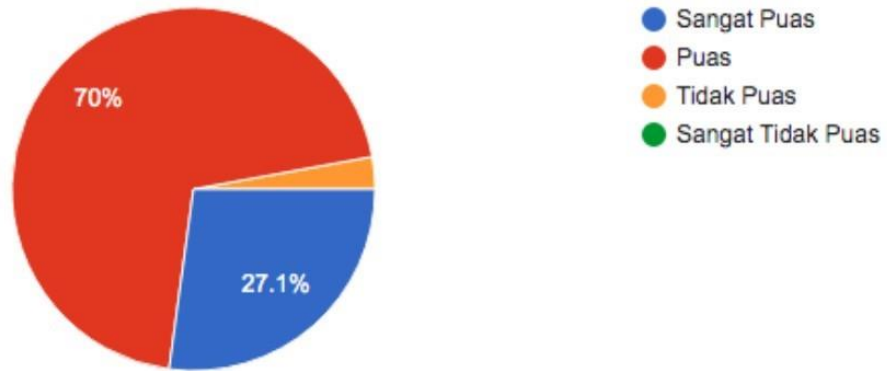
Perhatian dari lembaga terkait peningkatan kompetensi dalam menjalankan pekerjaan

70 responses



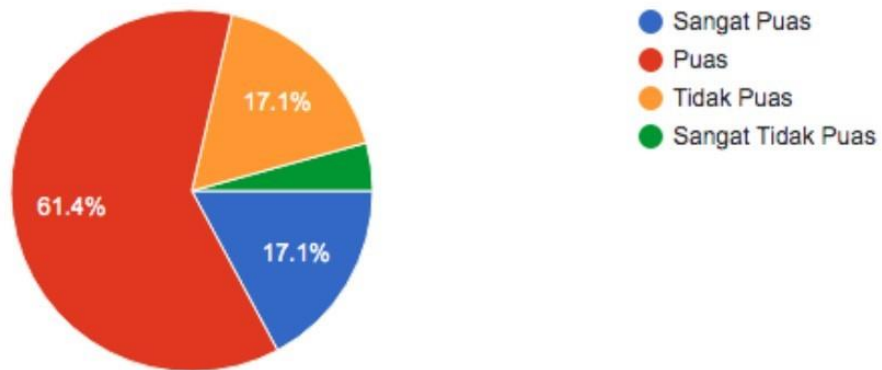
Perhatian dari lembaga terkait kesejahteraan

70 responses



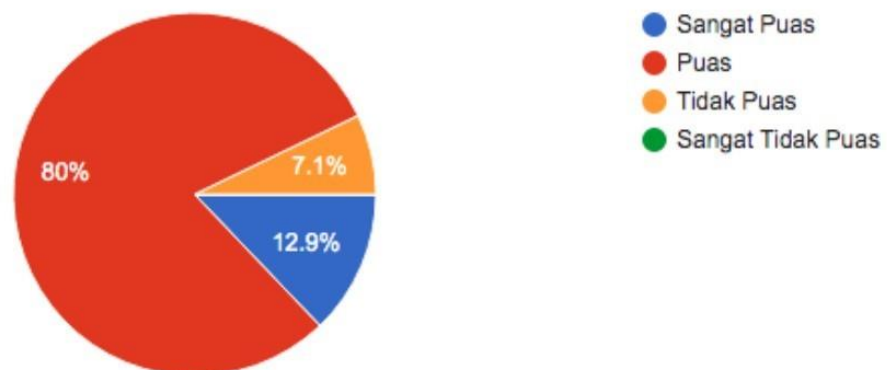
Ketaatan tenaga kependidikan dalam jam kerja untuk memberikan pelayanan

70 responses



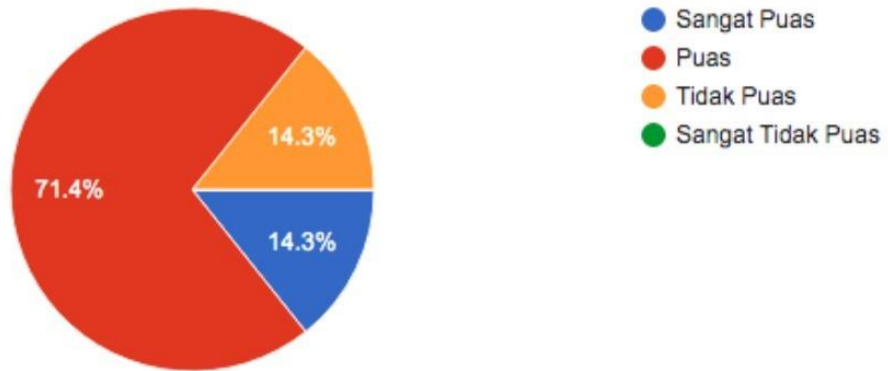
Transparansi dalam evaluasi kinerja untuk remunerasi

70 responses



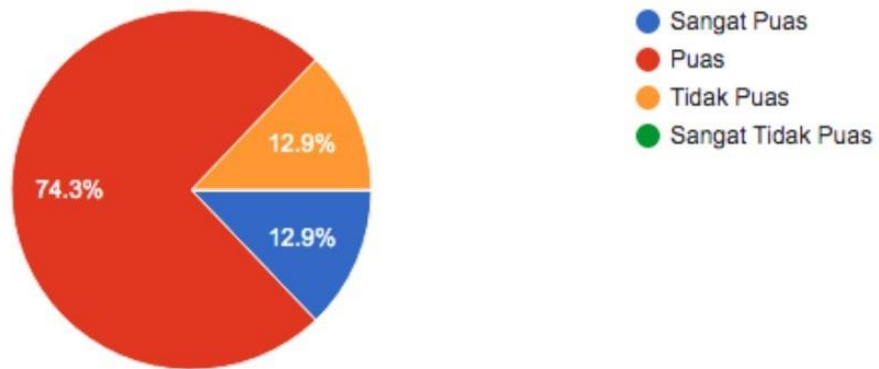
Ketersediaan informasi kenaikan pangkat/ jabatan

70 responses



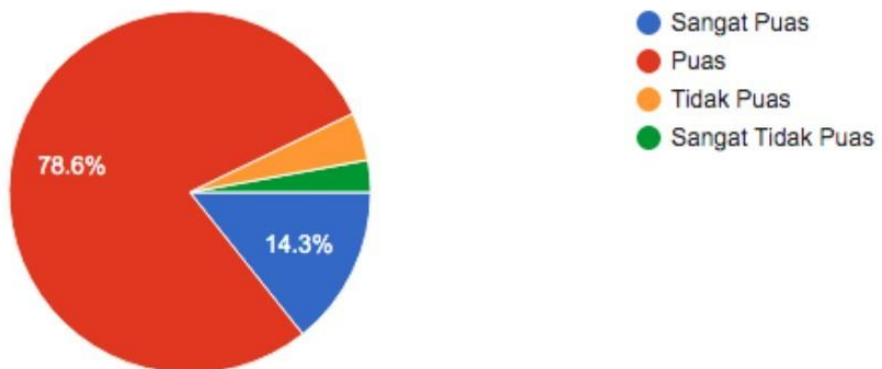
Kesigapan petugas dalam pelayanan usulan kenaikan pangkat/ jabatan

70 responses



Keramahan, kesopanan, dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan

70 responses



REKAP HASIL JAWABAN SURVEI KEPUASAN PELANGGAN- RESPONDEN (Tenaga Kependidikan)

No	Uraian	Persentase Pilihan Jawaban (%)				Rata-rata (skala 1-4)	Rata-rata (skala 25-100)
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas		
1	Ketersediaan sarana & prasarana dalam menunjang pelaksanaan pekerjaan sehari-hari	0	15,2	63,6	21,2	3,1	76,5
2	Kenyamanan ruang kerja dalam mendukung pekerjaan	0	9,1	60,6	30,3	3,2	80,3
3	Arahan oleh pimpinan dalam menjalankan pekerjaan	3	12,1	60,6	24,2	3,1	76,5
4	Kejelasan prosedur dalam menjalankan pekerjaan	3	9,1	69,7	18,2	3,0	75,8
5	Kecepatan pengambilan keputusan dalam menyelesaikan masalah	3	9,1	66,7	21,2	3,1	76,5
6	Perhatian dari lembaga terkait peningkatan kompetensi dalam menjalankan pekerjaan	0	18,2	60,6	21,2	3,0	75,8
7	Perhatian dari lembaga terkait kesejahteraan	3	18,2	60,6	18,2	2,9	73,5
8	Transparansi dalam evaluasi kinerja untuk remunerasi	6,1	18,2	57,6	18,2	2,9	72,0
9	Ketersediaan informasi kenaikan pangkat/ jabatan	3	12,1	66,7	18,2	3,0	75,0
10	Kemudahan dalam pengurusan kenaikan pangkat/jabatan	0	15,2	66,7	18,2	3,0	75,8
11	Ketersediaan fasilitas (misal pelatihan, workshop, lokakarya, studi lanjut) yang mendukung pengembangan kompetensi	3	15,2	66,7	15,2	2,9	73,5
Rata-rata total (Skor Akhir)		2,2	13,8	63,6	20,4	3,0	75,6

Keterangan:

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

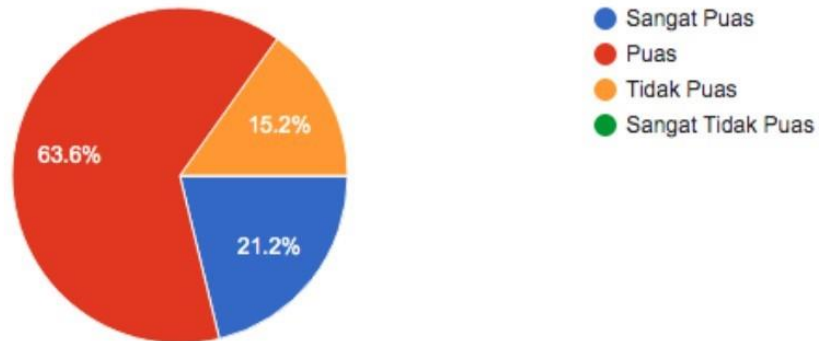
Target indeks kepuasan : 70

Jumlah sampel : 70

Indeks kepuasan : 75,6

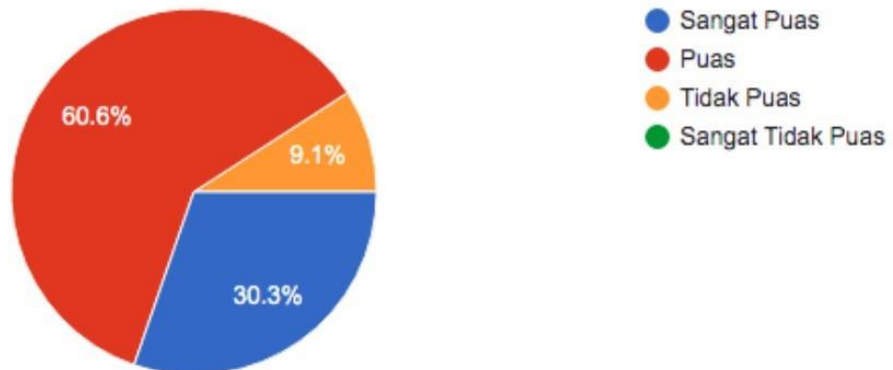
Ketersediaan sarana & prasarana dalam menunjang pelaksanaan pekerjaan sehari-hari

33 responses



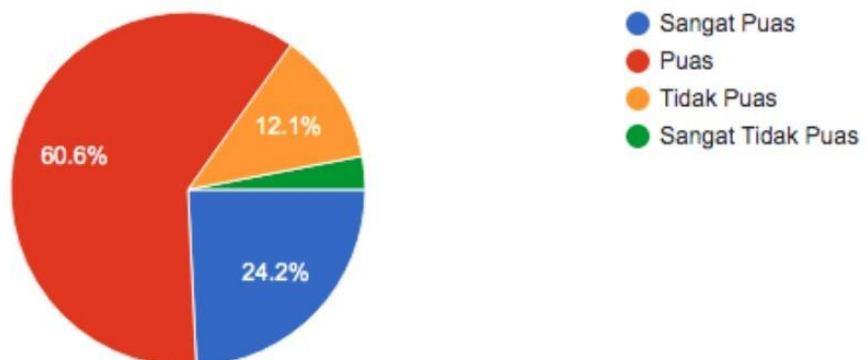
Kenyamanan ruang kerja dalam mendukung pekerjaan

33 responses



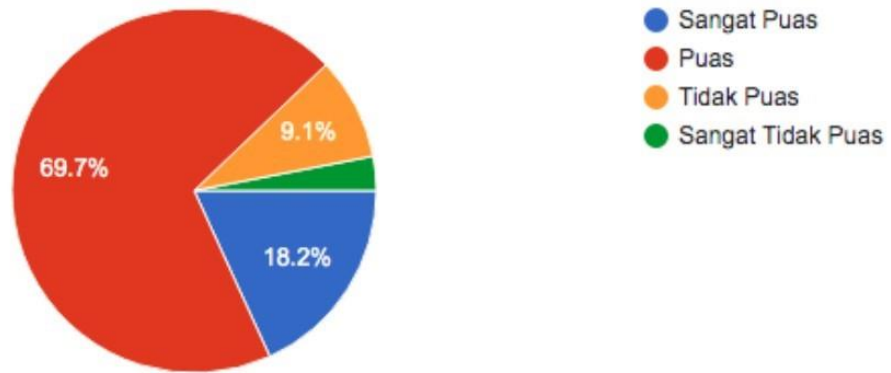
Arahan oleh pimpinan dalam menjalankan pekerjaan

33 responses



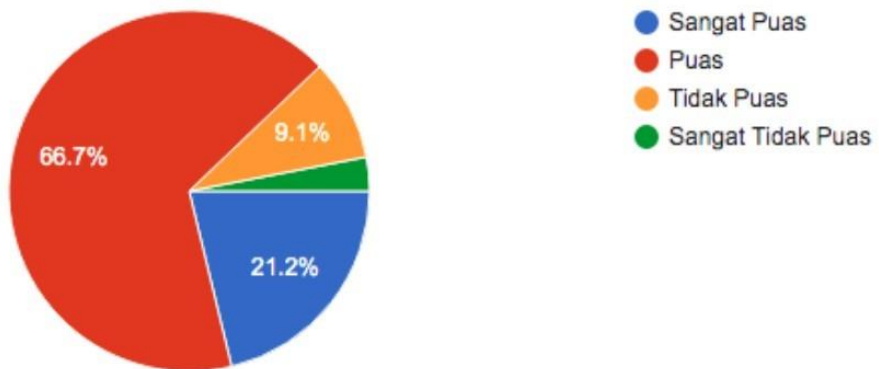
Kejelasan prosedur dalam menjalankan pekerjaan

33 responses



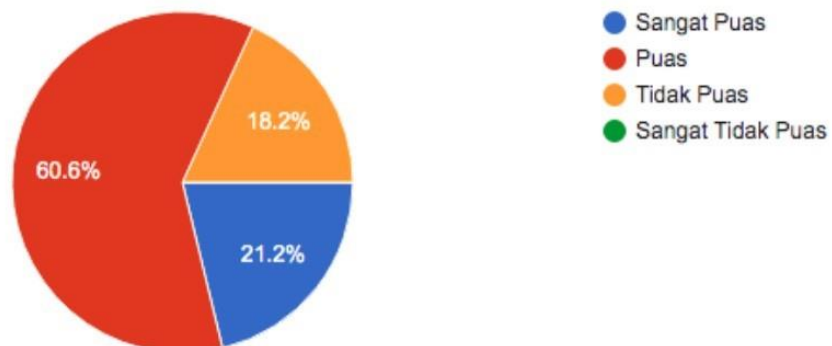
Kecepatan pengambilan keputusan dalam menyelesaikan masalah

33 responses



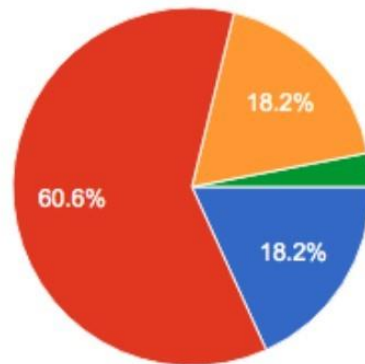
Perhatian dari lembaga terkait peningkatan kompetensi dalam menjalankan pekerjaan

33 responses



Perhatian dari lembaga terkait kesejahteraan

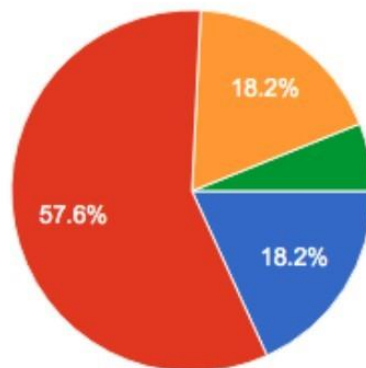
33 responses



- Sangat Puas
- Puas
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

Transparansi dalam evaluasi kinerja untuk remunerasi

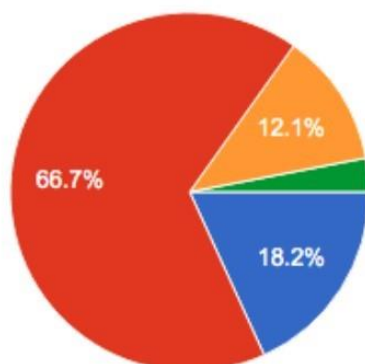
33 responses



- Sangat Puas
- Puas
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

Ketersediaan informasi kenaikan pangkat/ jabatan

33 responses



- Sangat Puas
- Puas
- Tidak Puas
- Sangat Tidak Puas

Ketersediaan fasilitas (misal pelatihan, workshop, lokakarya, studi lanjut) yang mendukung pengembangan kompetensi

33 responses

