



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA**

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

**REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

SURVEI BAGI PELANGGAN EKSTERNAL (MAHASISWA)

Periode pengambilan sampel : Semester Genap 2020/2021
Jumlah sampel : 639

A. Kinerja Dosen

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1.	Membuka perkuliahan (salam/berdoa dan presensi)	3,88	A
2.	Membangkitkan minat/memotivasi mahasiswa untuk belajar.	3,82	A
3.	Menyampaikan tujuan perkuliahan/cakupan materi.	3,87	A
4.	Menguasai materi perkuliahan (penyajian materi, menanggapi pertanyaan).	3,90	A
5.	Melaksanakan perkuliahan dengan melibatkan mahasiswa secara aktif.	3,86	A
6.	Menggunakan media/alat/bahan perkuliahan secara tepat.	3,78	A
7.	Melakukan pengelolaan kelas agar kondusif.	3,81	A
8.	Menggunakan bahasa (santun, tidak mengandung SARA, bullying, volume suara terdengar jelas).	3,91	A
9.	Memantau kemajuan belajar/mengajukan pertanyaan.	3,86	A
10.	Mengakhiri perkuliahan (melakukan refleksi dan salam/berdoa)	3,82	A
11.	Kepribadian (sikap terbuka; bersahabat; berpenampilan rapi, bersih, sopan; bersemangat)	3,88	A
12.	Kedisiplinan (Ketepatan waktu dosen mengawali dan mengakhiri perkuliahan)	3,81	A
13.	Mengembalikan hasil UTS/Tugas	3,54	A
14.	Tugas perkuliahan sesuai bobot dan materi perkuliahan	3,79	A
15.	Soal UTS sesuai dengan materi/tujuan perkuliahan	3,79	A
16.	Bersedia memberikan ujian susulan (hanya untuk mahasiswa yang sakit dan/atau izin akademik)	3,69	A
17.	Obyektivitas penilaian oleh dosen	3,80	A
18.	Kejelasan dosen dalam penyampaian materi selama perkuliahan daring	3,83	A
19.	Frekuensi pemberian tugas dan umpan balik selama perkuliahan daring	3,77	A
Nilai Indeks Kepuasan		3,62	
Nilai IKM Konversi		90,49	
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja Dosen		Sangat baik	

B. Kinerja Karyawan/Tenaga Kependidikan/Laboran di Jurusan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1.	Memberikan pelayanan penunjang perkuliahan	3,66	A



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA**

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

**REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
2.	Memberikan pelayanan administrasi akademik (surat-menyurat)	3,60	A
3.	Memberikan penjelasan terkait administrasi akademik	3,59	A
4.	Membuka diri dalam menerima kritik/masukan	3,64	A
5.	Memberikan pelayanan administrasi akademik secara terbuka dan bersahabat	3,64	A
6.	Melakukan pelayanan pada jam kerja	3,68	A
7.	Komunikasi yang dilakukan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	3,67	A
Nilai Indeks Kepuasan		3,57	
Nilai IKM Konversi		89,19	
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja Karyawan/Tenaga Kependidikan Jurusan		Sangat baik	

C. Kinerja Karyawan/Tenaga Kependidikan di Fakultas

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1.	Memberikan pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan	3,66	A
2.	Memberikan penjelasan terkait administrasi akademik/kemahasiswaan	3,59	A
3.	Membuka diri dalam menerima kritik/masukan	3,65	A
4.	Memberikan pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan secara terbuka dan bersahabat	3,65	A
5.	Memberikan pelayanan pada jam kerja	3,68	A
6.	Komunikasi yang dilakukan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	3,65	A
Nilai Indeks Kepuasan		3,72	
Nilai IKM Konversi		93,01	
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja Karyawan/Tenaga Kependidikan Fakultas		Sangat baik	

D. Sarana dan Prasarana

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1.	Aksesibilitas dan Kemudahan dalam mengakses sistem informasi (SSO UNESA)	3,65	A
2.	Ketersediaan website sebagai sumber informasi bagi mahasiswa	3,60	A
3.	Ketersediaan dan kualitas layanan Vlearning UNESA	3,48	A
4.	Kemudahan akses referensi untuk menunjang perkuliahan	3,52	A
Nilai Indeks Kepuasan		3,56	
Nilai IKM Konversi		89,06	
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja Unit Sarana dan Prasarana		Sangat baik	



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA**

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

**REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

E. Pelayanan Saat Pandemi Covid 19

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1.	Penyampaian informasi akademik dan kemahasiswaan dari jurusan selama masa <i>Study from Home</i> (SfH)	3,62	A
2.	Kepengurusan terkait surat-menyurat yang difasilitasi secara daring selama masa <i>Study from Home</i> (SfH)	3,58	A
3.	Pelaksanaan kepenasihatatan akademik yang dilakukan secara daring	3,66	A
4.	Kemudahan komunikasi dengan dosen selama masa <i>Study from Home</i> (SfH)	3,57	A
5.	Optimalisasi pelaksanaan kuliah daring	3,59	A
6.	Kontrak perkuliahan di pertemuan awal semester dilakukan oleh dosen bersama mahasiswa	3,72	A
7.	Kegiatan praktikum mandiri/tugas pengganti praktikum mata kuliah selama masa pandemi	3,54	A
8.	Kuliah daring dilakukan sesuai jadwal yang telah ditetapkan	3,60	A
9.	Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik	3,74	A
10.	Perkuliahan dilakukan sebanyak 15 kali pertemuan (termasuk UTS) dalam 1 semester	3,76	A
Nilai Indeks Kepuasan		3,64	
Nilai IKM Konversi		90,95	
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja Unit Pelayanan masa pandemi		Sangat baik	

F. Aplikasi/platform perkuliahan daring yang disenangi Mahasiswa

No.	Aplikasi/platform	Persentase (%)
1.	Vlearning Unesa	14,2
2.	Google Classroom	72,0
3.	WhatsApp Group	59,3
4.	Zoom	42,4
5.	Google Meet	76,5
6.	Edunesa	0,4
7.	Microsoft Teams	0,8

G. Alasan Pemilihan Aplikasi/Platform oleh Mahasiswa

No.	Alasan	Persentase (%)
1.	Mudah digunakan	85,3
2.	Mudah diakses	83,3
3.	Gratis (tidak perlu berlangganan)	47,6
4.	Mudah dalam pengelolaan	55,9



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

No.	Alasan	Persentase (%)
5.	Bisa dijalankan walaupun koneksi internet kurang kuat	28,0
6.	Terbiasa mengoperasikan platform tersebut	56,8
7.	Murah (hemat kuota internet)	33,5
8.	Fitur yang tersedia cukup lengkap	40,8
9.	Aplikasi ringan	35,4

H. Kendala yang Dihadapi Mahasiswa selama *Study from Home* (SfH)

No.	Kendala	Persentase (%)
1.	Koneksi internet tidak stabil	84,5
2.	Kerumita urusan administrasi	9,4
3.	Perubahan jadwal kuliah yang kurang sesuai	33,6
4.	Efektivitas pembelajaran daring kurang maksimal	44,0
5.	Kesulitan praktikum dalam pembelajaran daring	43,8
6.	Tugas mata kuliah cukup banyak	52,1
7.	Kesulitan memahami materi pembelajaran	53,1
8.	Motivasi belajar dalam pembelajaran daring rendah	36,3
9.	Perangkat (laptop/HP) kurang mendukung pembelajaran	30,4
10.	Bantuan kuota internet minim	44,3
11.	Tidak ada kendala	1,7

I. Kendala lain yang Dihadapi Mahasiswa selama *Study from Home* (SfH)

No.	Kendala
1.	Saya belum menerima bantuan kuota internet sama sekali (di semester 2 ini). Dulu pernah dapat sekali waktu semester 1.
2.	Kendala kuota.
3.	Terkadang hal yang tidak diduga-duga muncul seperti saat UTS tiba-tiba mati lampu, sedangkan saya pengguna WiFi, membuat saya takut untuk menyampaikan alasan saya ke dosen yang nantinya justru dikira alasan tidak logis.
4.	Terkadang merasa kurang bisa membagi waktu di rumah, antara belajar, mengerjakan tugas, istirahat, dan membantu orang tua di rumah. Sering kali mahasiswa begadang untuk menyelesaikan tugas yang menumpuk karena waktu yg tersedia singkat dan tugas banyak.
5.	Kendala biasanya terjadi pada saat cuaca buruk yang dapat mempengaruhi kualitas internet saat pembelajaran daring.
6.	Kurangnya konsentrasi.
7.	Perubahan jam ketika dosen tidak bisa hadir sulit mencari hari, terutama pergantian saat weekend.
8.	Kurang memahami mata kuliah.



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

No.	Kendala
9.	Terlalu lama duduk hingga membuat punggung sakit.
10.	Palinga sering saya alami adalah ketika sinyal mulai tidak baik suara putus putus yang membuat pemahaman sangat kurang.
11.	Kurangnya refrensi, jika di kampus kan bisa pergi ke perpustakaan.
12.	Kurangnya ketepatan waktu dikirimnya bantuan berupa kuota internet kepada mahasiswa.
13.	Karena di semester ini ada KKN jdi harus bisa membagi waktu antara KKN dan kuliah.
14.	mata lelah karena harus menatap laptop.
15.	Koneksi internet buruk.
16.	Saya tidak mendapatkan bantuan kuota internet.
17.	Kendalanya yaitu kurangnya fokus dalam pembelajaran berlangsung.
18.	Jaringan wifi lemah.
19.	terlalu banyak tugas.
20.	Jadwal yang mepet dengan matakuliah selanjutnya.
21.	Kesulitan dalam kegiatan perkuliahan yang membutuhkan data laboratorium karena terhambat akses perjalanan luar kota saat pandemi, selain itu juga karena sulitnya membagi waktu untuk bisa melakukan kegiatan laboratorium dikarenakan adanya kegiatan KKN.
22.	Tugas yang banyak dan juga sedang melakukan kkn. Sehingga agak kualahan.
23.	Web siacad sering trouble.
24.	kurangnya kuota yang saya terima dari subsidi kuota pemerintah menjadikan ssya harus membeli lagi kuota untuk kegiatan perkuliahan.
25.	Kurangnya referensi untuk memahami materi perkuliahan.
26.	Tidak bisa bertemudgn dosen dan teman secara langsung.
27.	kesulitan berkomunikasi dengan dosen karena jadwal dosen yang sibuk sehingga jika ada pertanyaan agak lama responnya.
28.	Takut salah faham dengan penjelasan yang dijelaskan dosen. Namun, sudah asa tugas tapi sebagian ada yg dibahas ada yg tidak.
29.	Laptop saya tidak mendukung saat digunakan untuk mengakses beberapa aplikasi yang digunakan saat perkuliahan.
30.	Banyak gangguan ketika belajar di rumah.
31.	karena SFH sangat sulit menghubungi dosen yang jarang membuka whatsapp, sehingga komunikasi terhambat.
32.	Apabila praktikum agak kesulitan mencari bahan spesimen.
33.	Saya terkendala alat dan kurangnya pemahaman mateti saat melakukan praktikum online dan kurangnya bantuan dari orang sekitar.
34.	Saat mengerjakan uts ada mata kuliah yang memberikan waktu terlalu mepet sehingga mahasiswa yang laptopnya tidak respon atau jaringannya sedang eror terlambat.
35.	Sedikit kesulitan dalam menggunakan platform untuk pembelajaran daring.



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

No.	Kendala
36.	Kendala yang saya alami sulit membagi waktu karena saya juga mengambil 2 kelas MBKM dengan total 4 sks, sehingga pada semester ini total 28 sks yang saya tempuh.
37.	kurang memahami pelajaran, karena kurangnya komunikasi.
38.	Praktikum mandiri yang kurang terarah.
39.	Layanan administrasi yang lebih lama dibandingkan saat offline.
40.	bantuan kuota hanya bisa digunakan untuk whatsapp dan google, tidak bisa digunakan untuk google meet, zoom, ataupun lainnya.
41.	terkadang beberapa aplikasi atau software sering error sehingga saat ada tugas mengerjakannya 2 kali atau terkadang saat mengirimkan jawaban atau tugas tidak terkirim.
42.	Meskipun sudah dilakukan integrasi tetapi dosen tetap memberikan banyak tugas.
43.	Pelaksanaan integrasi mata kuliah dalam KKN 2021, menurut saya kurang sesuai dengan kesepakatan di awal yang menyatakan bahwa tugas proyek dan tugas mingguan.
44.	Jadwal dan bentuk pembelajaran yang berubah menjadikan pembelajaran semakin rumit.
45.	Ilmu yang didapat sulit diserap, meskipun berusaha untuk belajar otodidak atau mencari referensi melalui internet, youtube, tapi tetap saja kurang menguntungkan. Namanya pembelajaran sebenarnya kan memang harus dilakukan secara langsung (jika tidak pandemi) karena ada interaksi selama pembelajaran berlangsung. Selain itu tanggung jawab sebagai mahasiswa kurang, karena belajarnya bisa dilakukan dengan apa saja.
50.	Ketersediaan referensi buku yang sama dengan milik dosen.
51.	Keterbatasan external saya sendiri dimana kesulitan saat butuh ke perpustakaan karena jarak yang lumayan jauh dari rumah, sedangkan referensi di internet terkadang kurang memuaskan.
52.	Jenuh.
53.	KKN 20 SKS dan mata kuliah diintegrasikan ke KKN sehingga tugas dan proyeknya 2 kali lipat lebih banyak dengan jangka waktu yang pendek dan kurang diberi keringanan tugas serta UTSnya soal yang diberikan sulit dengan dibatasi waktu yang singkat pula padahal saya tidak pernah diajar, atau UTS diganti tugas yang suliy dan banyak dan besok paginya harus dikumpulkan.
54.	Manajemen waktu.
55.	Sering terjadi salah faham ketika melakukan pertemuan daring.
56.	Kesulitan mendapatkan respon dari dosen melalui chat pribadi terkait perkuliahan.
57.	Lingkungan rumah yang kurang mendukung.
58.	Banyaknya tugas sangat mengurangi jam istirahat yang menyebabkan munculnya masalah kesehatan.
59.	Merasa sedikit keteteran dalam pembagian waktu antara KKN dan Kuliah daring, walaupun beberapa mata kuliah diintegrasikan ke KKN tetapi tugas yang diberikan cukup berat dan kadang kesulitan jika ada tugas yang memerlukan keterlibatan warga dalam penyelesaian.



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA**

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

**REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

No.	Kendala
	Tugas karena tidak semua anggota KKN dapat membantu dan memaklumi tugas tersebut, karena memang dalam 1 kelompok berasal dari berbagai jurusan di Unesa.
60.	Kesulitan dalam memahami materi karena kurangnya feedback dengan dosen.
61.	vilearning, sso unesa sering error.
62.	Banyak gangguan dari lingkungan dan kurangnya motivasi saat kuliah daring.
63.	Kurang semangat.
64.	Ada dosen yang semena-mena tidak pernah melakukan pembelajaran secara sinkronus sama sekali.
65.	kuliah daring, tapi pelaksanaan KKN bisa luring. Kuliah senin sampai Jumat dibarengi dengan KKN yang dilaksanakan sabtu minggu, 1 minggu jadi full kuliah, dan melelahkan. semoga setelah UTS semua mata kuliah benar terintegrasi di KKN, berarti tidak ada UAS karena diganti project. tapi kalau memang tidak bisa diintegrasikan, semoga tidak memaksakan, dari pada UAS + Project lebih memberatkan lagi.
66.	orang rumah yang kadang kurang mengerti keadaan kuliah online.
67.	Sulit menentukan jadwal pengganti bila diperlukan.
68.	1. Sulitnya komunikasi dengan dosen untuk mencari bahan pada tugas praktikum 2. Ketidakjelasan dalam administrasi 3. Ketidakjelasan dalam pemberian tugas praktikum
69.	Kuota internet yang minim, sehingga membutuhkan lebih banyak kuota internet.
70.	Membagi waktu antara kuliah, KKN, dan membantu orang tua.
71.	Menurut saya berat di tugas dan kuota internet.
72.	Terkadang saat memulai pembelajaran, tiba-tiba terganggu karena terdapat saudara yang datang, mau tidak mau harus menerima jika saat pembelajaran kondisi rumah agak ramai jadi kurang berkonsentrasi.
73.	sering tidak fokus.
74.	Terkadang terganggu oleh suara bising dari luar rumah sehingga menjadi tidak konsentrasi dalam kuliah daring.
75.	Di rumah terkadang situasinya ramai. Kadang juga disuruh ortu bantuin sesuatu hal.
76.	Penggunaan perangkat kurang mendukung karena harus bergantian dengan saudara.
77.	Kurang kondusif saat pembelajaran.



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA**

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

**REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

SURVEI BAGI PELANGGAN EKSTERNAL (MAHASISWA)

Periode pengambilan sampel : Semester Genap 2020/2021

Jumlah sampel :

1. Jurusan Matematika	: 108
2. Jurusan Fisika	: 136
3. Jurusan Kimia	: 127
4. Jurusan Biologi	: 161
5. Jurusan IPA	: 107

Penilaian terhadap proses pembelajaran & pelayanan akademik pada masing-masing Jurusan

A. Kinerja Dosen

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan di Jurusan									
		Matemati ka		Fisika		Kimia		Biologi		IPA	
1.	Membuka perkuliahan (salam/berdoa dan presensi)	3,80	A	3,94	A	3,89	A	3,83	A	3,93	A
2.	Membangkitkan minat/memotivasi mahasiswa untuk belajar.	3,73	A	3,90	A	3,83	A	3,76	A	3,86	A
3.	Menyampaikan tujuan perkuliahan/cakupan materi.	3,81	A	3,92	A	3,83	A	3,86	A	3,92	A
4.	Menguasai materi perkuliahan (penyajian materi, menanggapi pertanyaan).	3,84	A	3,95	A	3,91	A	3,87	A	3,93	A
5.	Melaksanakan perkuliahan dengan melibatkan mahasiswa secara aktif.	3,79	A	3,93	A	3,88	A	3,81	A	3,89	A
6.	Menggunakan media/alat/bahan perkuliahan secara tepat.	3,69	A	3,88	A	3,78	A	3,77	A	3,74	A
7.	Melakukan pengelolaan kelas agar kondusif.	3,73	A	3,92	A	3,81	A	3,75	A	3,84	A
8.	Menggunakan bahasa (santun, tidak mengandung SARA, bullying, volume suara terdengar jelas).	3,88	A	3,96	A	3,91	A	3,86	A	3,95	A
9.	Memantau kemajuan belajar/mengajukan pertanyaan.	3,79	A	3,92	A	3,87	A	3,83	A	3,87	A



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA**

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

**REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan di Jurusan									
		Matemati ka		Fisika		Kimia		Biologi		IPA	
10.	Mengakhiri perkuliahan (melakukan refleksi dan salam/berdoa)	3,76	A	3,93	A	3,77	A	3,77	A	3,88	A
11.	Kepribadian (sikap terbuka; bersahabat; berpenampilan rapi, bersih, sopan; bersemangat)	3,76	A	3,92	A	3,87	A	3,89	A	3,95	A
12.	Kedisiplinan (Ketepatan waktu dosen mengawali dan mengakhiri perkuliahan)	3,72	A	3,88	A	3,75	A	3,81	A	3,88	A
13.	Mengembalikan hasil UTS/Tugas	3,35	A	3,78	A	3,34	A	3,56	A	3,64	A
14.	Tugas perkuliahan sesuai bobot dan materi perkuliahan	3,75	A	3,90	A	3,79	A	3,73	A	3,80	A
15.	Soal UTS sesuai dengan materi/tujuan perkuliahan	3,70	A	3,88	A	3,83	A	3,71	A	3,81	A
16.	Bersedia memberikan ujian susulan (hanya untuk mahasiswa yang sakit dan/atau izin akademik)	3,58	A	3,85	A	3,66	A	3,65	A	3,68	A
17.	Obyektivitas penilaian oleh dosen	3,80	A	3,93	A	3,76	A	3,70	A	3,84	A
18.	Kejelasan dosen dalam penyampaian materi selama perkuliahan daring	3,71	A	3,91	A	3,85	A	3,81	A	3,86	A
19.	Frekuensi pemberian tugas dan umpan balik selama perkuliahan daring	3,69	A	3,92	A	3,73	A	3,74	A	3,76	A
Nilai IKM		3,54		3,71		3,60		3,58		3,65	
Nilai IKM Konversi		88,61		92,78		90,08		89,61		91,31	
Mutu Pelayanan		A		A		A		A		A	
Kinerja Dosen		Sangat baik		Sangat baik		Sangat baik		Sangat baik		Sangat baik	

B. Kinerja Karyawan/Tenaga Kependidikan/Laboran di Jurusan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan di Jurusan									
		Matemati ka		Fisika		Kimia		Biologi		IPA	
1.	Memberikan pelayanan penunjang perkuliahan	3,58	A	3,87	A	3,60	A	3,55	A	3,69	A



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA**

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

**REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan di Jurusan									
		Matemati ka		Fisika		Kimia		Biologi		IPA	
2.	Memberikan pelayanan administrasi akademik (surat-menyurat)	3,53	A	3,85	A	3,54	A	3,51	A	3,59	A
3.	Memberikan penjelasan terkait administrasi akademik	3,50	A	3,82	A	3,50	A	3,52	A	3,62	A
4.	Membuka diri dalam menerima kritik/masukan	3,55	A	3,84	A	3,57	A	3,53	A	3,70	A
5.	Memberikan pelayanan administrasi akademik secara terbuka dan bersahabat	3,56	A	3,88	A	3,57	A	3,53	A	3,64	A
6.	Melakukan pelayanan pada jam kerja	3,62	A	3,88	A	3,65	A	3,53	A	3,75	A
7.	Komunikasi yang dilakukan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	3,61	A	3,86	A	3,59	A	3,58	A	3,74	A
Nilai IKM		3,49		3,78		3,50		3,47		3,60	
Nilai IKM Konversi		87,34		94,47		87,61		86,63		90,05	
Mutu Pelayanan		A		A		A		A		A	
Kinerja Tenaga Kependidikan Jurusan		Sangat baik		Sangat baik		Sangat baik		Sangat baik		Sangat baik	

C. Kinerja Karyawan/Tenaga Kependidikan di Fakultas

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan di Jurusan									
		Matemati ka		Fisika		Kimia		Biologi		IPA	
1.	Memberikan pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan	3,57	A	3,84	A	3,61	A	3,56	A	3,72	A
2.	Memberikan penjelasan terkait administrasi akademik/kemahasiswaan	3,53	A	3,80	A	3,46	A	3,51	A	3,67	A
3.	Membuka diri dalam menerima kritik/masukan	3,54	A	3,82	A	3,57	A	3,58	A	3,73	A
4.	Memberikan pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan secara terbuka dan bersahabat	3,62	A	3,82	A	3,58	A	3,56	A	3,71	A



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA**

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

**REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan di Jurusan									
		Matemati ka		Fisika		Kimia		Biologi		IPA	
5.	Memberikan pelayanan pada jam kerja	3,59	A	3,86	A	3,65	A	3,56	A	3,76	A
6.	Komunikasi yang dilakukan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	3,60	A	3,84	A	3,59	A	3,53	A	3,73	A
Nilai IKM		3,48		3,91		3,65		3,62		3,79	
Nilai IKM Konversi		86,92		97,66		91,22		90,52		94,85	
Mutu Pelayanan		A		A		A		A		A	
Kinerja Tenaga Kependidikan Fakultas		Sangat baik		Sangat baik		Sangat baik		Sangat baik		Sangat baik	

D. Sarana dan Prasarana

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan di Jurusan									
		Matemati ka		Fisika		Kimia		Biologi		IPA	
1.	Aksesibilitas dan Kemudahan dalam mengakses sistem informasi (SSO UNESA)	3,61	A	3,82	A	3,58	A	3,55	A	3,68	A
2.	Ketersediaan website sebagai sumber informasi bagi mahasiswa	3,49	A	3,79	A	3,48	A	3,54	A	3,69	A
3.	Ketersediaan dan kualitas layanan Vlearning UNESA	3,32	A	3,74	A	3,46	A	3,34	A	3,56	A
4.	Kemudahan akses referensi untuk menunjang perkuliahan	3,48	A	3,79	A	3,35	A	3,42	A	3,58	A
Nilai IKM		3,48		3,78		3,47		3,46		3,63	
Nilai IKM Konversi		86,92		94,58		86,71		86,57		90,71	
Mutu Pelayanan		A		A		A		A		A	
Kinerja Unit Sarana dan Prasarana		Sangat baik		Sangat baik		Sangat baik		Sangat baik		Sangat baik	

E. Pelayanan Saat Pandemi Covid 19

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan di Jurusan									
		Matemati ka		Fisika		Kimia		Biologi		IPA	
1.	Penyampaian informasi akademik dan kemahasiswaan dari	3,49	A	3,84	A	3,59	A	3,50	A	3,65	A



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA**

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

**REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan di Jurusan									
		Matemati ka		Fisika		Kimia		Biologi		IPA	
	jurusan selama masa <i>Study from Home</i> (SfH)										
2.	Kepengurusan terkait surat-menyurat yang difasilitasi secara daring selama masa <i>Study from Home</i> (SfH)	3,50	A	3,82	A	3,56	A	3,46	A	3,59	A
3.	Pelaksanaan kepenasihatn akademik yang dilakukan secara daring	3,54	A	3,81	A	3,64	A	3,60	A	3,69	A
4.	Kemudahan komunikasi dengan dosen selama masa <i>Study from Home</i> (SfH)	3,47	A	3,79	A	3,49	A	3,49	A	3,62	A
5.	Optimalisasi pelaksanaan kuliah daring	3,54	A	3,78	A	3,49	A	3,53	A	3,63	A
6.	Kontrak perkuliahan di pertemuan awal semester dilakukan oleh dosen bersama mahasiswa	3,60	A	3,88	A	3,67	A	3,68	A	3,79	A
7.	Kegiatan praktikum mandiri/tugas pengganti praktikum mata kuliah selama masa pandemi	3,50	A	3,81	A	3,40	A	3,42	A	3,58	A
8.	Kuliah daring dilakukan sesuai jadwal yang telah ditetapkan	3,56	A	3,87	A	3,46	A	3,51	A	3,59	A
9.	Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik	3,71	A	3,90	A	3,64	A	3,67	A	3,78	A
10.	Perkuliahan dilakukan sebanyak 15 kali pertemuan (termasuk UTS) dalam 1 semester	3,77	A	3,90	A	3,71	A	3,69	A	3,76	A
Nilai IKM		3,57		3,84		3,56		3,55		3,67	
Nilai IKM Konversi		89,21		95,96		89,11		88,87		91,68	
Mutu Pelayanan		A		A		A		A		A	
Kinerja Unit Pelayanan masa Pandemi		Sangat baik		Sangat baik		Sangat baik		Sangat baik		Sangat baik	



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA**

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

**REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

F. SARAN DARI ANGKET KEPUASAN PELANGGAN (MAHASISWA)

Jurusan Matematika

No.	Saran
1.	Saran saya lebih ditingkatkan kembali dalam penggunaan aplikasi daring (google classroom, google meet/zoom, vi-learning sehingga diharapkan mhs akan menjadi semakin semangat dalam perkuliahan.
2.	Sebaiknya kampus memberikan fasilitas kuota untuk setiap bulannya.
3.	Mungkin agar meningkatkan layanan informasi.
4.	Semoga kalau mahasiswa izin karena Kendala internet bisa dimaklumi oleh dosen.
5.	Pembelajaran sesuai dengan materi dan materi menarik.
6.	Sebaiknya tahun depan masih diberlakukan pembelajaran daring seperti tahun ini.
7.	semoga semester depan perkuliahan dilakukan secara offline.
8.	Sekali kali adakan forum diskusi antara murid dan dosen untuk membahas kekurangan satu sama lain selama pembelajaran.
9.	Sebaiknya pelaksanaan kuliah secara daring dilakukan melalui aplikasi yang mudah diakses dan tidak terlalu banyak menyita kuota seperti google classroom, google meet atau ms teams.
10.	perbanyak penjelasan secara mendalam dalam pembelajaran.
11.	Semoga sarana dan Prasarana dalam daring lebih dimaksimalkan lagi.
12.	Metode belajar yang baru untuk meningkatkan motivasi metode belajar daring.
13.	Semua cukup, hanya saja terkendala sinyal dan kuota yang terlalu boros apabila memakai aplikasi daring selain google meet, jadi usahakan daring memakai google meet karena platform ini menghemat kuota.
14.	Untuk setiap pertemuan kuliah agar dibolehkan untuk merecord pertemuan tersebut karena koneksi internet mahasiswa tidak selalu baik, sehingga saat koneksi tersebut buruk, kita sebagai mahasiswa dapat memutar ulang hasil record tadi.
15.	Didatangkan lagi bagi yang belum mendapat kouta gratis.
16.	Untuk saran saya mungkin pada perkuliahan semester depan pada prodi saya bisa dilaksanakan secara hybrid dulu. Karena yg saya liat banyak teman saya yang belum memiliki fasilitas gawai yang mumpuni. Sebaliknya jika, ada mahasiswa yang sudah memiliki fasilitas yang cukup mngkn bisa perkuliahannya bisa dilaksanakan secara daring karena sudah terbiasa dan merasa nyaman. Selanjutnya mungkin bisa disebarkan angket mengenai perkuliahan semester depan dilaksanakan bagaimana. Terimakasih.
17.	Bantuan kuota tidak terbatas pada kuota belajar yg hanya dapat digunakan pada saat meet. Karena kita juga butuh mengakses hal hal lain yg bisa membantu pencarian informasi perkuliahan.
18.	Maaf sebelumnya, saya menyarankan agar tugas di perkuliahan agak dikurangi mengingat perkuliahan dilakukan dirumah ditambah dengan banyak kegiatan disamping itu.
19.	Semoga bisa meningkatkan kualitas pembelajaran baik dari cara mengajar ataupun sarana dan prasarananya.
20.	Mohon untuk kuota conference mahasiswa ditambah lagi dikarenakan kuota hanya mencukupi untuk zoom/meet sedangkan untuk GC dan belajar daring lainnya masih belum tercover selama 1 bulan.



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

No.	Saran
21.	Pemberian tugas sesuai dengan pemberian materinya.
22.	Sebaiknya dikurangi tugas-tugasnya mengingat sekarang angkatan 18 ada kegiatan KKN selama 4 bulan.
23.	Sebaiknya penentuan pembelajaran dilakukan synchronus atau asynchronus itu dicantumkan di RPP, agar mahasiswa lebih siap belajar. Karena ketika materi sulit dan mendadak pembelajaran dilakukan asynchronus itu sangat membuat mahasiswa bingung.
24.	Semoga para pemimpin lebih tegas lagi dan amanah.
25.	Seharusnya program kampus mengajar seleksinya sebelum KKN, supaya mahasiswa bisa memilih dari awal KKN atau kampus mengajar. karena seleksi kampus mengajar berada di tengah tengah periode KKN, kelompok KKN saya yang semula 14 orang menjadi berkurang karena meninggalkan KKN demi kampus mengajar. akhirnya beberapa program kerja KKN terlaksana kurang baik karena personil yang kurang. Kemudian juga mata kuliah yang mau "diintegrasikan" dengan KKN seharusnya dibicarakan di awal, bukan ditengah-tengah semester. kalau memang tidak semua mata kuliah bisa diintegrasikan di KKN, seharusnya KKN Merdeka belajar bukan mata kuliah yang wajib diambil. Dan semoga di KKN periode selanjutnya, bisa di beri Dana untuk melaksanakan program kerja kelompok KKN nya, karena seperti yang kita ketahui, pandemi ini mengganggu perekonomian sebagian keluarga, kalau harus ditambah lagi dengan iuran untuk program kerja KKN yang tentunya tidak sedikit, berat. semoga Merdeka belajar selanjutnya membuat mahasiswa benar-benar merasa merdeka. Terima kasih.
26.	Penerapan sfh sudah sangat baik menurut saya dan sudah ada perbaikan dari kritik2 mahasiswa tahun lalu, mungkin permasalahan yg sering terjadi sekarang adalah kurangnya motivasi belajar mahasiswa sehingga mungkin dari fakultas atau jurusan membuat program2 yg membuat minat mahasiswa untuk belajar naik seperti saat offline.
27.	Apabila memberikan tugas, maupun UTS, deadline-nya mohon agak diperpanjang sedikit karena di rumah saya sinyalnya kadang baik kadang juga sinyalnya tidak memadai. Kalau ingin menjelaskan sesuatu ke mahasiswa sebaiknya dijelaskan melalui ppt atau pun melalui file di word.
28.	Lebih dipermudah untuk tugas perkuliahan.
29.	Selama pandemi, pembelajaran sudah berlangsung sangat baik. Tapi seringkali saat pembelajaran tidak mengaktifkan kamera dari dosen maupun mahasiswa, padahal akan lebih baik saat pembelajaran sering menyalakan kamera. Hal itu sebagai pengganti pembelajaran tatap muka sebelum pandemi.
30.	Saran saya untuk kedepannya yaitu tugas yang diberikan pada saat pandemi seperti ini diminimalkan apalagi untuk mahasiswa yang sedang menjalani kegiatan knk bersamaan dengan kegiatan kelas, karena banyak matakuliah yang bertabrakkan dengan jadwal kegiatan yang ada di desa tempat knk. Terima kasih.
31.	Mohon kalo bisa dari kampus ada semacam tempat untuk memberikan informasi terkait untuk penelitian.
32.	Saran saya sebaiknya perkuliahan synchronous tidak dilakukan selama 2 sks atau 3 sks penuh, karena pada beberapa mahasiswa terjadi kendala jaringan dan kuota.
33.	Sebaiknya para dosen harus lebih mengerti kondisi mahasiswa yang terkendala jaringan jangan langsung menjudge bahwa hal itu hanya alasan mahasiswa agar terhindar dari pertanyaan dosen.



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

No.	Saran
34.	Sebaiknya tidak terlalu lama durasi virtual meet nya.
35.	Daring dibuat lebih menyenangkan.
36.	Sebaiknya kegiatan perkuliahan dilakukan dengan blended learning metode flipped classroom.
37.	Sering sinkronus menambah semangat.
38.	Peningkatan motivasi kepada mahasiswa selama pembelajaran daring.

Jurusan Fisika

No.	Saran
1.	semoga perkuliahan bisa lebih baik lagi dan secepatnya dilaksanakan tatap muka (luring).
2.	Mahasiswa dibuat lebih semangat.
3.	Memaksimalkan materi.
4.	Kepada bapak ibu dosen yang mengajar khususnya dalam matkul perhitungan untuk tetap pelan pelan mengajarnya agar mudah dipahami oleh mahasiswa lainnya, kami jadi agak sulit.
5.	ebenarnya pembelajaran online ini akan lebih efektif jika tugas tidak terlalu banyak namun justru penjelasan dari dosen lah yang diperbanyak.
6.	Sarannya sebaiknya dapat melakukan evaluasi setiap sebulan sekali.
7.	Untuk perubahan jadwal kuliah mohon jangan mendadak.
8.	Lebih optimal dalam pembelajaran daring dan meringankan tugas.
9.	Saya memberikan saran ketika presentasi terjadi kendala sinyal seharusnya tidak di haruskan untuk on camera karena suaranya akan terdengar putus".
10.	Pelaksanaan perkuliahan sebaiknya menggunakan platform yang lebih mudah diakses.
11.	Adanya toleransi tugas perkuliahan mengingat di semester 6 ada kegiatan KKN, sehingga tetap ada optimalisasi baik kegiatan perkuliahan secara daring maupun kegiatan KKN yang mengharuskan mahasiswa melakukan pengabdian secara langsung ke desa.
12.	Sebaiknya untuk tugas yg diberikan pada mahasiswa yang sedang melaksanakan program kkn dikurangi agar mahasiswa lebih fokus dalam melaksanakan KKN karena KKN membawa nama kampus.
13.	Sebaiknya penggunaan zoom dikurangi karena saya masih sering keluar masuk zoom disebabkan kurang stabilnya jaringan.
14.	Berharap ada sebuah pembaharuan dalam model pembelajaran seperti ini yang dapat membuat motivasi meningkat dan pemahaman dapat dimengerti, karena setiap mhs/pelajar lainnya pasti merasa bosan. Oleh karena itu pembaharuan model belajar sangat diperlukan, ntah dalam bentuk apapun..Trimzz
15.	Diharapkan univ lebih memperhatikan mahasiswa baik mental/ fisik.
16.	dalam pembelajaran daring hendaknya tidak terlalu banyak tugas, lebih baik sedikit namunn mhs benar benar paham. Terimakasih.
17.	Saya cukup kesulitan memahami materi melalui pembelajaran daring, selain itu buku yang berbahasa Inggris juga memberikan hambatan dalam memahami materi, setidaknya saya berharap bapak/ibu dosen dapat memberikan arahan memilih buku referensi untuk pendamping buku utama (buku berbahasa Inggris) agar saya dapat sedikit demi sedikit mempelajari dan membandingkan informasi dari kedua jenis buku.



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

No.	Saran
18.	Semoga pelayanan dalam belajar daring lebih mudah dan nyaman.
19.	Terkadang pembelajaran hanya dilakukan sekali dua kali pada aplikasi gmeet atau zoom sehingga banyak mahasiswa yang tidak paham apabila pada pertemuan seterusnya melalui wag. Mungkin saran saya pada pertemuan selanjutnya bisa menggunakan wag namun juga gmeet atau zoom yang bergantian. Atau 50% wag dan 50% gmeet atau zoom.
20.	Semoga diperbaiki web siakadnya.
21.	Setiap kelas adiberikan fasilitas zoom meeting.
22.	Lebih ditingkatkan lagi dalam sarana prasarana untuk masalah Covid. Karena kebanyakan mahasiswa merasa kuliahnya kurang maksimal.
23.	Vinesa digunakan untuk pembelajaran karena selama ini jarang digunakan.
24.	Kurangi tugas yang membebani mahasiswa serta penggunaan platform tatap muka yang menguras banyak kuota internet dan memerlukan sinyal kuat.
25.	Jangan mempersulit mahasiswa dengan merubah jadwal seenaknya, dan menyalahkan mahasiswa tanpa membimbingnya
26.	Untuk media pembelajaran dengan menggunakan media pembelajaran yang baik dan mencakup kebutuhan siswa, agar hasil pembelajaran yang dilakukan secara daring dapat maksimal.
27.	Tuganya sedikit di kurangi karena dengan tugas terlalu banyak mahasiswa jadi kurang istirahat jadi lebih sering sakit.
28.	Sebaiknya pergantian perkuliahan dapat diganti pada jam-jam yang wajar dan tidak pada hari libur.
29.	Sebaiknya dosen lebih memberikan toleransi apabila terjadi gangguan selama pembelajaran yang diluar kontrol mahasiswa. Misalnya lampu mati, dan buruknya jaringan internet ketika hujan.
30.	Perbaiki akses SSO.
31.	sebaiknya perkuliahan dilakukan secara syncronus.
32.	Untuk informasi yang akan disampaikan sebaiknya yang dapat langsung dipahami mahasiswa.
33.	Sebaiknya dosen memberikan motivasi agar kami tetap semangat dalam belajar di situasi pandemi ini, tugas yang diberikan seharusnya tidak membebani mahasiswa.
34.	Tolong kelas PFC18 tugas dan proyeknya dikurangi dan untuk UAS soalnya jangan terlalu sulit karena kami fokus KKN, pengumpulan tugasnya juga jangan mendadak.
35.	Dalam memilih platform/aplikasi disesuaikan dengan keadaan mahasiswa, pemberitahuan perubahan jadwal mata kuliah diharapkan tidak mendadak.
36.	Seharusnya tidak mengganti jam kuliah pada malam hari karena pada saat malam hari jaringan tidak stabil.
37.	Sebaiknya perkuliahan dilakukan dengan selang seling, maksudnya syncronus kemudian asynronus, syncronus kemudian asynronus, agar menghemat kuota.
38.	



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA**

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

**REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

Jurusan Kimia

No.	Saran
1.	Saran saya untuk tugas pembelajaran daring ini dikurangi agar setiap weekendnya benar2 bisa digunakan untuk kegiatan lain seperti seminar tidak mengerjakan tugas terus.
2.	Sebaiknya dalam pembelajaran daring digunakan platform yang lebih efisien agar memudahkan dalam pembelajaran.
3.	Menurut saya informasi dari unesa harus transparan dan tidak mendadak agar tidak membingungkan dan juga masalah administrasi yang rumit dari unesa apalagi call center yang kadang juga bingung dalam memberi jawaban ketika di tanya dan jawabannya membingungkan.
4.	Saran saya, website unesa terutama siacad selalu update mengenai informasi mahasiswa terutama history UKT, supaya tidak perlu konfirmasi ulang ke pihak yang bersangkutan. Terima Kasih.
5.	Mungkin nantinya akan diberi pelatihan tambahan untuk mahasiswa sebagai pengganti praktikum.
6.	tolong sediakan akun zoom gratis untuj pembelajaran.
7.	Proses pengurusan berkas penting dapat diproses dengan cepat atau tidak terlalu lama.
8.	semoga segera kuliah offline.
9.	Untuk tugas yang diberikan jangan terlalu banyak, saya memohon untuk tidak memberikan tugas disetiap pertemuan karena menurut saya itu sangat memberatkan. Terima kasih.
10.	Untuk kedepannya agar lebih ditingkatkan untuk kualitas dan kemudahan dalam pembelajaran daring, seperti kemudahan dalam menghubungi dosen, penyesuaian jam perkuliahan apabila terjadi pengunduran, dan sebagainya.
11.	Pelayanan administrasi lebih jelas dan cepat.
12.	saran untuk web unesa lebih diperbaiki karena sering error waktu mengakses.
13.	Sebaiknya tugas yang diberikan di semester 6 tidak terlalu membebaskan mahasiswa atau diberi deadline pengumpulan yang sedikit lama, karena tahun ini KKN juga dilaksanakan.
14.	Kuliah tatap muka jika bisa tidak perlu full sks.
15.	Sebaiknya ada respon sedikit ketika mengajukan persuratan ke jurusan dan semoga tidak akan lama untuk diteruskan pada fakultas.
16.	Sebaiknya saat perkuliahan memakai platform yang hemat kuota.
17.	Mungkin vlearnig bisa dijadikan aplikasi yang dapt diunduh di playstore atau appstore lalu, fitur nya seperti WA bisa chat dan membuat group namun juga bisa seperti ZOOM/MEET yang bisa melakukan video call bnyak orang namun hanya khusus untuk Mhs dan dosen agar tidak bercampur di WA group.
18.	Tugas disesuaikan dengan bobot.
19.	lebih baik lagi dalam melaksanakan perkuliahan daring serta tidak merubah waktu secara mendadak dan tugas yang begitu banyak.
20.	Sebaiknya tugas diberikan penilaian secara langsung agar mahasiswa bisa tahu kemampuan dirinya seperti apa, dan bisa menjadi motivasi untuk mau berusaha belajar lebih giat lagi. Terimakasih.
21.	Sebaiknya dimatangkan lagi persiapan jika akan menerapkan kurikulum/program baru, jangan tergesa-gesa seperti dikejar target tanpa melihat kesiapan dari segala aspek.



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

No.	Saran
	Mohon maaf hanya saja menurut saya penerapan KKN selama 1 semester ini cukup membuat kami mahasiswa kesusahan dalam membagi waktu dengan kuliah daring, sehingga sering tidak ada waktu untuk belajar lebih dalam...waktu yg tersisa hanya cukup digunakan untuk berkegiatan KKN di desa dan mengerjakan Tugas. Terimakasih dan mohon maaf jika terdapat kata yang kurang berkenan, semoga pelayanan kedepannya lebih baik😊.
22.	semoga kedepannya dengan jadwal perkuliahan dan uts dilakukan tepat sesuai jadwalnya.
23.	Saran untuk semua dosen Sebaiknya dipertimbangkan lagi untuk batas waktu pengumpulan tugas, mengingat cukup banyak tugas dari seluruh mata kuliah yang di program. Jika tatap muka sesuai jadwal tidak bisa dilaksanakan, sebaiknya tatap muka pengganti dilakukan dengan tidak mendadak, memilih jam yang paling efektif, dan meningkatkan koordinasi dengan mahasiswa perihal tatap muka tersebut.
24.	Untuk mata kuliah praktikum sebaiknya tidak diganti dengan tugas lain tetapi tetap dengan melakukan praktikum sederhana dirumah.
25.	Lebih memotivasi mahasiswa agar lebih giat dalam belajar dan berkreaitivitas.
26.	Semoga kedepannya dapat meningkatkan kualitas vlearning meskipun dalam jaringan yang tidak cukup bagus dan memberikan pelayanan administrasi yang memudahkan mahasiswa meskipun secara online.
27.	Sebaiknya terdapat platform yang memudahkan mahasiswa dalam mencari referensi untuk mengerjakan tugas.
28.	semoga perpustakaan fmipa bisa diakses secara online , dan dapat memnijam buku online, dengan sistematika yang jelas tanpa pergi langsung ke gedung perustakaan.
29.	Alangkah lebih baiknya jika perkuliahan yang menggunakan metode pertemuan sinkronus (zoom/gmeet) di kurangi, (tidak full tiap pertemuan menggunakan metode perkuliahan sinkronus saja) dikarenakan jaringan di beberapa daerah seringkali tidak stabil.

Jurusan Biologi

No.	Saran
1.	Semoga bantuan internetnya dapat diperbanyak seperti pada semester sebelumnya.
2.	perkuliahan dapat berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
3.	untuk pergantian matkul mohon tidak dilaksanakan di waktu weeknd.
4.	Praktikum dilaksanakan offline saja, karena susah bila praktikum di rumah.
5.	Semoga lebih baik lagi ke depannya, mengurangi adanya tugas dan meningkatkan kuliah sinkronus dan sebisa mungkin memberikan materi dengan jelas dan lengkap.
6.	Perkuliahan secara sinkron dan asinkron di imbangkan.
7.	Semoga pembelajaran daring bisa lebih efektif lagi dan segera bisa belajar secara offline.
8.	Untuk kegiatan pembelajaran mungkin bisa di berikan lebih banyak refensi yang terpercaya sehingga bisa lebih mudah memahami materi.
9.	Sebaiknya sering dilakukan praktikum secara offline agar semakin paham dan mengerti dengan materi terkait praktikum.
10.	Pemberian fasilitas e-book gratis yang bisa diakses dengan mudah.



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

No.	Saran
11.	Untuk app unesa mungkin bisa ditambahkan pengingat.
12.	Karena sedang pembelajaran dalam rumah, termasuk praktikum yang harus daring. Sebaiknya panduan praktikum dibuat sejelas jelasnya agar tidak membingungkan mahasiswa, terlebih pada mata kuliah yang tidak memiliki koas.
13.	Untuk kedepannya mungkin Unesa bisa menyediakan e-library agar mempermudah mencari referensi untuk perkuliahan, apalagi perkuliahan daring seperti ini.
14.	Pemberian tugas seharusnya sesuai dengan bobot sehingga tidak memberatkan mahasiswa.
15.	Lebih ditingkatkan lagi dalam pelayanan, perkuliahan dibuat santai agar mahasiswa tidak tertekan, tugas diberikan tidak terlalu banyak agar mahasiswa mampu memahami materi perkuliahan dengan baik.
16.	Jangan terlalu membebankan matkul berat di semester 6 yang luar biasa sibuknya sehingga perkuliahan terasa tidak kondusif.
17.	Pembelajaran tepat waktu sesuai jadwal.
18.	Sebaiknya beban tugas yg diberikan lebih disesuaikan karena bersamaan dengan kegiatan PKL dan KKN.
19.	Setiap memulai hari dan menutup kelas, sebaiknya dosen perlu membacakan doa Perlu ada pendekatan, tanggapan, dan respon yang jelas dan nyata dari kepenasehatan mahasiswa.
20.	platform sso lebih baiknya ditingkatkan lagi, agar lebih mudah dalam mengakses laman sso unesa dan tidak terasa berat saat load sso.
21.	Sebaiknya untuk administrasi jurusan disediakan lebih dari lataubdiklompokkan sesuai keperluan, karena pelayanan administrasi bisa dibilang kurang tanggap dan responnya lumayan memakan waktu.
22.	karena sfh, dimohon bapak/ibu dosen responsif pada pesan apabila sudah memiliki waktu luang dan tidak mengganggu jam kerja. mohon maaf jika ada salah kata, terimakasih.
23.	Ada alur jelas tentang administrasi.
24.	Saran saya untuk tugas dan praktikum jika materi atau pertanyaannya cukup banyak, lebih baik dilakukan secara berkelompok. Praktikum juga sebaiknya tidak dilakukan secara individu karena cukup memberatkan, serta seharusnya diberikan simulasi praktikum terlebih dahulu. Terimakasih.
25.	Semoga tugasnya bisa sedikit dikurangi agar bisa belajar materi pembelajaran yang lain.
26.	Lab dibuka untuk praktikum dengan proses agar mahasiswa memiliki pengalaman langsung di dalam laboratorium.
27.	Unesa selalu memperbaiki dan memperbarui fitur pembelajaran v-learning guna menunjang pembelajaran daring.
28.	Semoga Uktnya dapat diturunkan mengingat para mahasiswa tidak menggunakan sarana dan prasarana kampus sehingga pengeluaran kampus seharusnya tidak sebesar saat offline.
29.	saran saya terkait kegiatan praktikum online untuk angkatan 2020 hendaknya dijelaskan secara detail langkah-langkahnya, mungkin dengan memberikan video tutorial atau bimbingan secara langsung agar mahasiswa tidak kesulitan atau mengalami kebingungan saat melaksanakan praktikum daring.
30.	Pemberitahuan mengenai praktikum mandiri dilakukan dijauh hari.



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

No.	Saran
31.	Diharapkan agar setiap dosen dapat lebih meningkatkan semangat dan motivasi belajar para mahasiswa untuk seterusnya, dan lebih interaktif lagi dengan para mahasiswanya saat pembelajaran baik secara sinkronus (dengan meet) maupun asinkronus.
32.	Bisa lebih diperbaiki kembali untuk website vlearn ataupun siacad karena terkadang jika diakses oleh banyak orang, website menjadi tidak bisa digunakan (bad gateway).
33.	Sebaiknya ditingkatkan kembali untuk pelayanan surat menyurat, dan administrasi untuk mahasiswa semester akhir.
34.	untuk deadline pengerjaan uts maupun uas sebaiknya diberi kelebihan waktu lagi karena di desa jaringannya tidak stabil, terlebih saat hujan.
35.	Semoga media pembelajaran menggunakan media yang mudah diakses, hemat kuota dan tidak membutuhkan jaringan yang kuat. Juga pada deadline pengumpulan beberapa tugas kuliah semoga ada perpanjangan sedikit, karena saat banyak tugas dan deadline singkat laptop sering ngehank.
36.	Kegiatan KKN yang dilakukan bersamaan dengan kuliah membuat kuliah jadi tidak fokus. Meskipun sudah terintegrasi, masih ada beberapa mata kuliah yang masih memberikan tugas. Hal ini membuat mahasiswa kewalahan dan akhirnya mengerjakan apa adanya tanpa memperhatikan kualitas tugas tersebut. Selain itu hal ini membuat motivasi belajar menjadi berkurang karena terbaginya fokus belajar.
37.	Kesepakatan dalam perubahan jadwal perkuliahan dapat dimaksimalkan kembali, agar tidak ada pihak yang dirugikan akibat perubahan jadwal yang tiba-tiba. Kejelasan pelayanan informasi akademik dapat ditingkatkan kembali, misalnya dengan memberikan informasi dan tata cara yang jelas dalam website FMIPA terkait pengurusan legalisir dan surat menyurat secara daring. Hal ini penting karena saya menerima beberapa pertanyaan terkait hal tersebut, dan saya kurang memahami tata cara pengurusannya. Terimakasih, semoga saran yang saya sampaikan dapat menjadi perbaikan agar kualitas pelayanan FMIPA dapat lebih baik lagi di masa mendatang.
38.	Mungkin dalam pemberian tugas lebih diperhatikan dengan bobot sks.

Jurusan IPA

No.	Saran
1.	Mungkin kuota internet ditambahi dan tugas dikurangi.
2.	Sebaiknya secepatnya dilakukan pembelajaran offline.
3.	Semoga pembelajaran daring ini lekas selesai dan beralih luring lagi seperti semula, karena pembelajaran daring apalagi terintegrasi dengan kkn ini sangat rumit untuk mahasiswa. Sebaiknya jika akan diintegrasikan dengan KKN, sebaiknya sistem nya dipersiapkan dengan matang jauh jauh hari dan tidak terlalu mendadak, sehingga mahasiswa mengalami kebingungan. Terima kasih.
4.	Saran saya mungkin para dosen bisa menggunakan fitur ppt yang didalamnya terdapat link video penjelasan materi singkat sehingga tidak perlu untuk setiap pertemuan mengadakan gmeet (asinkron) ketika terjadi perubahan jadwal / kondisi lain yg tidak memungkinkan untuk mengajar.
5.	Yang telah berjalan sebenarnya sudah baik. Tapi untuk alasan motivasi yang terpenting. Bagaimana untuk meningkatkannya.. diberikan file teks untuk setiap mhs bisa



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA**

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

**REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

No.	Saran
	mempelajari secara mandiri. Karena motivasi belajar tidak bisa tumbuh secara langsung sehingga adanya file text materi, mahasiswa bisa mempelajari secara mandiri ada atau tidaknya pertemuan tatap muka.
6.	Kegiatan perkuliahan yang tertunda dapat digantikan dengan jam yang sesuai dan setiap pertemuan dapat di record untuk dapat dibagikan kepada mahasiswa, khususnya mahasiswa yang mengalami kendala koneksi internet.
7.	Sebaiknya pembelajaran dilakukan via meet apabila melalui zoom terhambat oleh jaringan signal dirumah.
8.	Mungkin selama 16 kali pertemuan tidak terlalu banyak sinkronus karena untuk daerah yg plosok kesulitan dalam mengakses, terimakasih semoga sukses selalu.
9.	Dosen dapat memberikan jam mata kuliah sesuai jadwal, agar tidak kelas saat diluar jam matkul, misalnya malam hari.
10.	Sudah baik, perlu diperhatikan lagi mata kuliah yang sering ganti jadwal agar tidak membingungkan mahasiswa.
11.	Sebaiknya pembelajaran bisa dimodifikasi dengan pembelajaran yang lebih seru sehingga meningkatkan motivasi belajar dan pemahaman mahasiswa menjadi lebih baik 🙏🙏 terima kasih.
12.	memberikan tugas yang sekiranya tidak membebani mahasiswa disaat pandemi sedang berlangsung dikarenakan terdapat mahasiswa yang sekiranya motivasinya turun akibat pandemi yang sedang berlangsung.
13.	Sebaiknya perkuliahan dilakukan sesuai jadwal. Dan tidak melakukan perkuliahan pengganti saat hari libur.
14.	Terkadang ada suara dosen (Ibu Roihana) yang sangat lirih, akan lebih baik jika suara beliau ketika mengajar lebih lantang dan tegas lagi suaranya agar terdengar jelas oleh mahasiswa.
15.	Mungkin untuk pemberian tugas lebih diminimalisir.
16.	Terdapat platform untuk mengakses informasi dengan mudah mengenai materi untuk mahasiswa terutama mata kuliah Matematika.
17.	Untuk kuliah daring dosen bisa menjelaskan lebih jelas dan perlahan karena terkadang sinyal tidak mendukung jadi suara dosen terputus2 kurang jelas.
18.	Sebaiknya dosen tidak secara tiba-tiba mengubah jadwal kuliah.
19.	bila pembelajaran sinkronus cukup sekitar satu jam saja, karena kalau terlalu lama mata saya perih.
20.	Sebaiknya pembelajaran daring lebih dioptimalkan lagi, dan sebaiknya tidak hanya diberikan tugas saja namun juga ada penjelasan materi-materi yang seharusnya diterima oleh mahasiswa.



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA**

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

**REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

SURVEI BAGI PELANGGAN INTERNAL (DOSEN DAN KARYAWAN)

Periode pengambilan sampel : Semester Genap 2020/2021
Jumlah sampel : 149

A. Kinerja Pemimpin Fakultas (Dekan/WD 1/WD 2/WD 3)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1.	Memberikan pemahaman tentang visi dan misi fakultas	3,54	A
2.	Memberikan arahan dalam menjalankan pekerjaan selama masa pandemi/ <i>Work from Home</i> (WfH)	3,56	A
3.	Mengambil keputusan dan menyelesaikan masalah secara cepat dan tepat	3,44	A
4.	Melakukan koordinasi internal dalam mengambil keputusan	3,50	A
5.	Memaparkan program kerja bulanan/tahunan	3,44	A
6.	Memberikan perhatian terkait peningkatan kompetensi dalam menjalankan pekerjaan	3,48	A
Nilai Indeks Kepuasan		3,56	
Nilai IKM Konversi		89,022	
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja Karyawan/Tenaga Kependidikan Jurusan		Sangat baik	

B. Kinerja Pemimpin Jurusan (Kajur/Sekjur/Ka.Lab)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1.	Memberikan pemahaman tentang visi dan misi prodi	3,57	A
2.	Memberikan arahan dalam menjalankan pekerjaan selama masa pandemi/ <i>Work from Home</i> (WfH)	3,57	A
3.	Menciptakan atmosfer akademik yang mendukung proses pembelajaran	3,56	A
4.	Mengambil keputusan dan menyelesaikan masalah secara cepat dan tepat	3,44	A
5.	Melakukan koordinasi internal dalam mengambil keputusan	3,50	A
6.	Memaparkan program kerja bulanan/tahunan	3,46	A
7.	Memberikan perhatian terkait peningkatan kompetensi dalam menjalankan pekerjaan	3,52	A
Nilai Indeks Kepuasan		3,45	
Nilai IKM Konversi		86,18	
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja Karyawan/Tenaga Kependidikan Jurusan		Sangat baik	



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA**

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

**REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

C. Sarana dan Prasarana

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1.	Aksesibilitas dan kemudahan dalam mengakses sistem informasi (SSO Unesa)	3,59	A
2.	Ketersediaan website sebagai sumber informasi	3,51	A
3.	Ketersediaan dan kualitas layanan Vilearning Unesa (bagi Bapak/Ibu dosen)	3,21	B
4.	Kemudahan akses referensi untuk menunjang perkuliahan	3,28	A
Nilai Indeks Kepuasan		3,40	
Nilai IKM Konversi		84,94	
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja Karyawan/Tenaga Kependidikan Jurusan		Sangat baik	

D. Kinerja Saat Pandemi Covid 19

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1.	Optimalisasi pelaksanaan kuliah daring (Bagi Bapak/Ibu Dosen)	3,49	A
2.	Optimalisasi penyampaian informasi dari jurusan/fakultas selama masa Work from Home (WfH)	3,52	A
3.	Kepengurusan terkait surat-menyurat yang difasilitasi secara daring selama Work from Home (WfH)	3,40	A
4.	Kemudahan komunikasi dalam berkerja selama Work from Home (WfH)	3,53	A
Nilai Indeks Kepuasan		3,48	
Nilai IKM Konversi		87,08	
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja Karyawan/Tenaga Kependidikan Jurusan		Sangat baik	

E. Aplikasi/platform yang sering digunakan dosen selama pembelajaran daring

No.	Aplikasi/platform	Persentase (%)
1.	Vilearning Unesa	16,8
2.	Google Classroom	53,7
3.	WhatsApp Group	65,8
4.	Zoom	53,0
5.	Google Meet	55,0
6.	Microsoft Teams	0,7
7.	Wakelet	0,7
8.	YouTube	0,7
9.	Email	1,4



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA**

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

**REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

F. Alasan Pemilihan Aplikasi/Platform oleh Dosen

No.	Alasan	Persentase (%)
1.	Mudah digunakan	79,2
2.	Mudah diakses	71,8
3.	Gratis (tidak perlu berlangganan)	40,3
4.	Mudah dalam pengelolaan	51,0
5.	Bisa dijalankan walaupun koneksi internet kurang kuat	22,1
6.	Terbiasa mengoperasikan platform tersebut	41,6
7.	Murah (hemat kuota internet)	20,8
8.	Fitur yang tersedia cukup lengkap	31,5
9.	Aplikasi ringan	24,8
10.	Lainnya	4,7

G. Kendala yang Dihadapi Dosen dan Karyawan selama Work from Home (WfH)

No.	Kendala	Persentase (%)
1.	Pengelolaan waktu kurang baik	22,8
2.	Pengelolaan pekerjaan kurang baik	18,1
3.	Koneksi internet kurang baik	43,6
4.	Kerumita urusan administrasi	12,1
5.	Rendahnya partisipasi mahasiswa dalam pembelajaran daring	24,8
6.	Efektivitas pembelajaran daring kurang maksimal	28,2
7.	Kesulitan praktikum ketika pembelajaran daring	42,3
8.	Kelebihan beban kerja	12,8
9.	Kurangnya koordinasi ketika WfH	17,4
10.	Tidak ada kendala	13,4

H. Kendala lain yang Dihadapi Dosen dan Karyawan selama Work from Home (WfH)

No.	Kendala
1.	Pelaksanaan penelitian dan PKM saat pandemi.
2.	Akses penelitian di lab juga terbatas krn laboran juga menetapkan sistem.piket.
3.	Pekerjaan tak terbatas wktu. Jam malam dan weekend pun msh ada kegiatan.
4.	beban kerja berlebih...kadang rapat diluar jam kerja.
5.	Bekerja sambil mengasuh anak.
6.	capai mengetik.
7.	presensi UTS di siakadu tdk berfungsi mhs khawatir berpengaruh di NA.
8.	Pembimbingan skripsi dan materi sulit kurang bisa efektif. Sering jadi salah pengertian. Yang menjadikan penyelesaian pembimbingan lebih lama dan kurang mengena.
9.	Internet yang kurang memadai dan kurangnya sarana prasarana WFH.



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA**

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

**REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

No.	Kendala
10.	Hanya jaringan internet yang kadang sangat stabil kadang tiba-tiba tidak stabil saat cuaca kurang cerah.
11.	Koordinasi lebih lamban dimasa pandemi saat ini.
12.	interaksi dengan mhs ketika KBM kurang efektif.
13.	Perlu energi lebih (waktu layanan, perhatian, komunikasi kontinu dan bersahabat) dalam mengelola pembelajaran, terutama dalam memotivasi dan menyadarkan mahasiswa akan peran, partisipasi, dan tanggung jawabnya dalam pembelajaran.
14.	Krn mhs WFH juga di luar kota maka koordinasi untuk keg praktek menjadi sulit dilakukan.
15.	Ketika menjelaskan kuliah dalam hitung2an yg perlu penjrlasan yg maksimal.
16.	Sewaktu waktu kita pun bekerja baik malam karena mahasiswa dn dosen ndak kenal waktu dlm memohon pertolongan.
17.	Pengelolaan waktu kurang baik,Koneksi internet kurang baik.
18.	Dari sisi dosen tidak ada masalah, tetapi dari sisi mahasiswa, seringkali saat pembelajaran, mahasiswa terputus karena sinyal yang tidak stabiil.
19.	Bimbingan skripsi dan seminar butuh waktu lbh lama krn menggunakan bhs tulis.
20.	mahasiswa internasional di kelas KA 2020 sering tertinggal materi karena kendala bahasa. Mungkin ke depannya dapat dipertimbangkan membuka kelas unggulan prodi kimia untuk memfasilitasi mahasiswa internasional dalam menuntut ilmu selama 3,5 s.d tahun di Unesa. Dosen juga mempertimbangkan jika memakai bahasa inggris sbg pengantar, khawatir nanti mahasiswa lain di kelas KA20 tidak memahami materi dg baik. Terimakasih.
21.	Seringkali sinyak internet kurang stabil.
22.	Kesulitan dalam menjelaskn struktur molekul, krn kami tdk bisa mengetahui pemahaman mhs thd struktur yg kami jelaskn.
23.	Mahasiswa kurang serius belajar.
24.	Disudut pandang sbg CPNS, krn kami masuk aktif ke jurusan dimasa pandemi sehingga kami merasa kurang dapat berkoordinasi secara maksimal dengan rekan dosen yg lain ketika ada penugasan.
25.	fasilitas tidak ada.
26.	Kontak dg mhs tdk optimal.
27.	Tidak ada fasilitaau untk keeja di rmah.
28.	Signal kurang baik.
29.	Kurang koordinasu.
30.	Tidak dapat mengetahui dengan baik apakah semua mhs memahami materi yg disampaikan secara daring dengan keterbatasan yg ada.
31.	Tidak adanya tambahan paketan untuk tendik selama WFH.
32.	Kendala dalam memonitor apakah mahasiswa benar-benar ikut kuliah, karena audio maupun video di-mute dengan alasan takut lemot.



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

No.	Kendala
33.	Mhsw kurang memiliki jaringan internet yg stabil Mhsw kurang memiliki jaringan internet yg stabil.
34.	Koneksi internet kurang baik.
35.	Kadang2 bbrp mhsw kehilangan koneksi internetnya....shg keluar masuk
36.	Dalam respon proses surat menyurat kadang cepat kadang lambat...mudah-mudahan lebih baik lagi ke depannya...
37.	Jaringan internet kurang baik& kurangnya koordinasi ketika WFH.
38.	Keseragaman jam kerja.
39.	Koordinasi dalam pelaksanaan tugas.
40.	Tendik tidak dapat kuota internet sehingga pelayanan ke pada mahasiswa kurang maksimal.
41.	tidakpunya wifi.



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA**

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

**REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

SURVEI BAGI PELANGGAN INTERNAL (DOSEN DAN KARYAWAN)

Periode pengambilan sampel : Semester Genap 2020/2021

Jumlah sampel :

1. Jurusan Matematika : 21
2. Jurusan Fisika : 23
3. Jurusan Kimia : 34
4. Jurusan Biologi : 27
5. Jurusan IPA : 21
6. Tata Usaha Fakultas : 23

Penilaian terhadap pelayanan berdasarkan respon pada masing-masing jurusan

A. Kinerja Pemimpin Fakultas (Dekan/WD 1/WD 2/WD 3)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan											
		Matematika		Fisika		Kimia		Biologi		IPA		TU-Fak	
1.	Memberikan pemahaman tentang visi dan misi fakultas	3,71	A	3,61	A	3,47	A	3,30	A	3,67	A	3,57	A
2.	Memberikan arahan dalam menjalankan pekerjaan selama masa pandemi/ <i>Work from Home</i> (WfH)	3,67	A	3,70	A	3,59	A	3,30	A	3,62	A	3,52	A
3.	Mengambil keputusan dan menyelesaikan masalah secara cepat dan tepat	3,48	A	3,52	A	3,41	A	3,30	A	3,52	A	3,43	A
4.	Melakukan koordinasi internal dalam mengambil keputusan	3,57	A	3,57	A	3,47	A	3,30	A	3,67	A	3,48	A
5.	Memaparkan program kerja bulanan/tahunan	3,48	A	3,48	A	3,50	A	3,44	A	3,48	A	3,26	A
6.	Memberikan perhatian terkait peningkatan kompetensi dalam menjalankan pekerjaan	3,48	A	3,61	A	3,53	A	3,33	A	3,57	A	3,35	A
Nilai IKM		3,63		3,65		3,57		3,39		3,66		3,50	
Nilai IKM Konversi		90,87		91,28		89,13		84,84		91,48		87,59	



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA**

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

**REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan					
		Matematis	Fisika	Kimia	Biologi	IPA	TU-Fak
	Mutu Pelayanan	A	A	A	A	A	A
	Kinerja Pemimpin Fakultas	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik

B. Kinerja Pemimpin Jurusan (Kajur/Sekjur/Ka.Lab)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan											
		Matematis		Fisika		Kimia		Biologi		IPA		TU-Fak	
1.	Memberikan pemahaman tentang visi dan misi prodi	3,86	A	3,61	A	3,53	A	3,37	A	3,67	A	3,48	A
2.	Memberikan arahan dalam menjalankan pekerjaan selama masa pandemi/ <i>Work from Home</i> (WfH)	3,81	A	3,65	A	3,59	A	3,41	A	3,67	A	3,35	A
3.	Menciptakan atmosfer akademik yang mendukung proses pembelajaran	3,67	A	3,65	A	3,62	A	3,52	A	3,52	A	3,35	A
4.	Mengambil keputusan dan menyelesaikan masalah secara cepat dan tepat	3,52	A	3,61	A	3,41	A	3,30	A	3,52	A	3,35	A
5.	Melakukan koordinasi internal dalam mengambil keputusan	3,57	A	3,61	A	3,53	A	3,33	A	3,62	A	3,35	A
6.	Memaparkan program kerja bulanan/tahunan	3,48	A	3,52	A	3,47	A	3,26	A	3,62	A	3,48	A
7.	Memberikan perhatian terkait peningkatan kompetensi dalam menjalankan pekerjaan	3,67	A	3,65	A	3,47	A	3,48	A	3,67	A	3,26	A
Nilai IKM		3,58		3,54		3,45		3,31		3,54		3,31	
Nilai IKM Konversi		89,50		88,57		86,16		82,83		88,50		82,63	
Mutu Pelayanan		A		A		A		A		A		A	



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA**

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

**REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan					
		Matematika	Fisika	Kimia	Biologi	IPA	TU-Fak
	Kinerja Pemimpin Jurusan	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik

C. Sarana dan Prasarana

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan											
		Matematika		Fisika		Kimia		Biologi		IPA		TU-Fak	
1.	Aksesibilitas dan kemudahan dalam mengakses sistem informasi (SSO Unesa)	3,76	A	3,61	A	3,56	A	3,48	A	3,62	A	3,57	A
2.	Ketersediaan website sebagai sumber informasi	3,71	A	3,48	A	3,41	A	3,41	A	3,62	A	3,52	A
3.	Ketersediaan dan kualitas layanan Vlearning Unesa (bagi Bapak/Ibu dosen)	3,43	A	3,09	B	3,18	B	2,96	B	3,43	A	3,30	A
4.	Kemudahan akses referensi untuk menunjang perkuliahan	3,43	A	3,17	B	3,21	B	3,15	B	3,33	A	3,43	A
Nilai IKM		3,58		3,34		3,34		3,25		3,50		3,46	
Nilai IKM Konversi		89,58		83,42		83,46		81,25		87,50		86,41	
Mutu Pelayanan		A		A		A		B		A		A	
Kinerja Unit Sarana dan Prasarana		Sangat baik		Sangat baik		Sangat baik		Baik		Sangat baik		Sangat baik	

D. Kinerja Saat Pandemi Covid 19

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan											
		Matematika		Fisika		Kimia		Biologi		IPA		TU-Fak	
1.	Optimalisasi pelaksanaan kuliah daring (Bagi Bapak/Ibu Dosen)	3,52	A	3,43	A	3,44	A	3,52	A	3,62	A	3,43	A
2.	Optimalisasi penyampaian informasi dari	3,67	A	3,39	A	3,44	A	3,52	A	3,67	A	3,48	A



**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA**

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

**REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN**

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

	jurusan/fakultas selama masa Work from Home (WfH)												
3.	Kepengurusan terkait surat-menyerurat yang difasilitasi secara daring selama Work from Home (WfH)	3,43	A	3,39	A	3,32	A	3,22	B	3,57	A	3,52	A
4.	Kemudahan komunikasi dalam berkerja selama Work from Home (WfH)	3,43	A	3,43	A	3,53	A	3,52	A	3,71	A	3,57	A
Nilai IKM		3,51		3,41		3,43		3,44		3,64		3,50	
Nilai IKM Konversi		87,80		85,33		85,85		86,11		91,07		87,50	
Mutu Pelayanan		A		A		A		A		A		A	
Kinerja Unit Sarana dan Prasarana		Sangat baik		Sangat baik		Sangat baik		Sangat baik		Sangat baik		Sangat baik	

E. SARAN DARI ANGKET KEPUASAN PELANGGAN (DOSEN DAN KARYAWAN)

Jurusan Matematika

No.	Saran
1.	Pada semester ini adanya perubahan MK yaitu adanya KKN yg menuntut mhs offline, ada yg bersamaan pada jam kuliah membuat mhs tidak fokus dlm perkuliahan. Mohon ada pertimbangan dlm pelaksanaan di lapangan dan koordinasi dg tempat KKN mengingat masih masa pandemi dan mhs masih ada perkuliahan.
2.	Tingkatkan pelayanan, FMIPA jaya.
3.	Berharap ada tambahan paketan internet untuk tendik selama WFH
4.	Surat undangan rapat yang dikirim via e-office, perlu juga dikirim via grup WA jurusan. Karena tidak setiap dosen sempat membuka e-office setiap hari.
5.	Perlunya optimalisasi fasilitas digital library (e-book maupun artikel jurnal) yg mudah diakses oleh mahasiswa maupun dosen, yg sesuai kebutuhan.
6.	Utk semester berikutnya mohon diizinkan kombinasi antara perkuliahan online dan offline.
7.	Proses persuratan di fakultas jangan terlalu, kasihan mahasiswa nya menanyakan terus di jurusan.
8.	Lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanan yg diberikan.

Jurusan Fisika

No.	Saran
1.	Mahasiswa perlu diberikan workshop-workshop motivasi agar aktif dalam perkuliahan daring dan layanan administrasi terutama di Fakultas sebaiknya perlu ditingkatkan.



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

No.	Saran
2.	Sebaiknya praktikum di laboratorium dilakukan secara offline.
3.	Jaringan internet lebih lancar lagi dan mhs kbh aktif.
4.	Sarpras perlu ditingkatkan.
5.	Perlu peningkatan forum atau sarana yang mempercepat dan mempwrkuat koordinasi.
6.	Infrastruktur fakultas dan jurusan hrs dibenahi berfungsi dg baik..dan estetik.
7.	Penggunaan V learning lebih disederhanakan seperti google classroom.
8.	Mahasiswa perlu refresh sesekali, kuliah umum atau kuliah dengan dosen tamu perlu dilakukan, agar wawasan dan empati sosial mereka berkembang.
9.	Kerja sama dan koordinasi yang baik tetap di jalankan supaya segala kegiatan berjalan dengan lancar.
10.	Semua isian di atas yg masih kurang/cukup agar lebih ditingkatkan kualitasnya.
11.	Saran untuk kuliah on line untuk brrlanggs an zoom untuk semua disen bisa ngakses tanpa afa batasan usef di jurusan masibg2.
12.	Bekerjalah sesuai TUPOKSI.
13.	Kinerja karyawan fakultas supaya lebih ditingkatkan.
14.	Koordinasi yang baik tetap di jalankan supaya kegiatan berjalan dengan lancar.
15.	Berikan kami fasilitas kwuta internet demi kelancaran dlm wfh.

Jurusan Kimia

No.	Saran
1.	Jurusan lbh cepat merespon sgl informasi shg dosen tdk ketinggalan info.
2.	Perlu lebih sering melakukan koordinasi internal terkait tugas2 yg ada.
3.	Mohon dipertimbangkan untuk segera membuka kelas unggulan bagi mahasiswa prodi kimia.
4.	Kolaborasi ditingkatkan lagi.
5.	Layanan administrasi bisa lebih lancar pada masa pandemi ini.
6.	Mohon ada diskusi atas keputusan-keputusan yang penting seperti masalah KKN, PLP, Internasionalisasi MIPA dll.
7.	Akses buku referensi diupayakan dimaksimalkan.
8.	Pelayanan ditingkatkan.
9.	lebih meningkatkan lagi dalam hal sarana dan prasarana.
10.	Peningkatan aspek-aspek yang belum maksimal.
11.	Selama pandemi pengurusan surat tugas di fakultas untuk kegiatan di luar Unesa, misalnya tugas dari Kementerian, sangat lambat sehingga pada saat kegiatan seringkali surat tersebut tidak bisa diserahkan ke panitia kegiatan.
12.	Selama masa pandemi (yg sdh berlansung 1th lebih) ini, mohon segera diwujudkan suatu sistem pelayanan administrasi baik unt mhs & dosen yg dpt diikuti atau dipantau baik oleh kami maupun customernya (mhs /dosen yg sdg minta pelayanan). Spt permohonan surat ijin pra penelitian ke suatu sekolah, yg diajukan mhs ke jurusan, kmd pihak jurusan membuatn surat ke fakultas. Untuk mengetahui suratnya itu sdh selesai atau belum di fakultas, perlu adanya software yg dibuat, shg posisi / keberadaan surat yg diajukan dpt diketahui baik oleh mhs ataupun kami. (Mohon dibuat software spt kita order makanan



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

No.	Saran
	melalui gojek, kita bisa mengetahui keberadaan drivernya) atau bgmn si mhs atau kami dpt mengetahui keberadaan surat yg diajukan td sdh selesai atau belum. Tks.
13.	Wi fi di jurusan tolong di perlanar.
14.	Sdh akan tatapmuka. Ruang kelas dan labperlu dibenahi.6
15.	kerja WFH perlu fasilitas.
16.	lebih intens lagi untuk saling komunikasi.
17.	Layanan administrasi.... dosen & mhs ditingkatkan.
18.	Berikan fasilitas yg cukup untk menunjang pekerjaan.
19.	Diadakan pelatihan tt pengelolaan inventaris secara online.
20.	Pelayanan dan Koordinasi lebih ditingkatkan.
21.	Kegiatan praktikum sebaiknya segera dilakukan tapi tetap dengan memperhatikan protokol kesehatan.

Jurusan Biologi

No.	Saran
1.	Presensi UTS melalui SIAKADU perlu di optimalkan.
2.	Kemudahan dalam mendukung persuratan.
3.	Sarana prasarana yg terkait perbaikan gedung, kebersihan, internet lebih ditingkatkan.
4.	Perlu membumikan vinesa untuk perkuliahan daring.
5.	berharap pembangunan gedung biologi cepat terrealisasi.
6.	Saat pandemi masih berlangsung kuliah sebaiknya tetap daring demi keamanan dan keselamatan bersama.
7.	Komunikasi via rapat daring perlu rutin dijadwalkan agar masalah tidak menumpuk.
8.	Bisakah Vinesa dibuat lebih simpel/ mudah dioperasikan spt GC.
9.	Dijijinkan mulai membimbing skripsi di kampus. Dengan protokol kesehatan.
10.	Kita tingkatkan koordinasi karyawan dan dosen dalam pelayanan mahasiswa.
11.	Selalu berkoordinasi dengan baik.

Jurusan IPA

No.	Saran
1.	Sistem vlearning perlu diperbaiki agar dosen tidak perlu merancang perkuliahan setiap semester.
2.	Pemberian layanan akses ebook atau jurnal berlangganan sebagai sumber referensi.
3.	perlu koordinasi terkait rapat yang ada, supaya tidak saling tumpang tindih.
4.	Sarana dan prasarana ditingkatkan karena menuju akreditasi yg lebih.
5.	agar proses usulan dan update data dimudahkan dan tidak terlalu lama waktunya.
6.	Pembelajaran bisa dilakukan secara blended.
7.	Sebaiknya diberikan bantuan kuota internet untuk mahasiswa dan dosen sehingga pembelajaran daring bisa berjalan optimal dan tetap WFH untuk meminimalisir penyebaran virus Covid 19.
8.	Platform Vi-learning bisa ditingkatkan kualitasnya.
9.	peningkatan layanan.



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS MATEMATIKA & IPA

Kampus Ketintang Surabaya - 60231
Telp. (031) 8296427 Fax (031) 8296427
web site : www.fmipa.unesa.ac.id

REKAPITULASI PENGUKURAN DAN ANALISIS
KEPUASAN PELANGGAN

No. Dokumen	FM/02/MR/04/FMIPA-UNESA
Revisi	01
Tanggal Berlaku	1 Januari 2016

Tata Usaha Fakultas

No.	Saran
1.	sarana prasarana seperti komputer, scanner perlu di perbarui.
2.	Tingkatkan semua layanan.
3.	Pemahaman jarak dan waktu ketika WFH dikomunikasikan.
4.	lebih ditingkatkan lagi koordinasi dalam kedinasan.
5.	memberikan kuota internet ke pada tendik.
6.	Perhatikan bawahan.
7.	PERCEPATAN 4.0.
8.	di adakan pelatihan untuk meningkatkan SDM yang unggul dan berdaya saing sekalian berkompeten.
9.	segera perkuliahan tatap muka.