



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 Gasal 2021/2022
Jumlah sampel : 624

A. Kinerja Dosen

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1.	Membuka perkuliahan (salam/berdoa dan presensi)	3.89
2.	Membangkitkan minat/memotivasi mahasiswa untuk belajar.	3.85
3.	Menyampaikan tujuan perkuliahan/cakupan materi.	3.85
4.	Menguasai materi perkuliahan (penyajian materi, menanggapi pertanyaan).	3.90
5.	Melaksanakan perkuliahan dengan melibatkan mahasiswa secara aktif.	3.88
6.	Menggunakan media/alat/bahan perkuliahan secara tepat.	3.81
7.	Melakukan pengelolaan kelas agar kondusif.	3.82
8.	Penggunaan bahasa (santun, tidak mengandung SARA, bullying, volume suara terdengar jelas).	3.92
9.	Memantau kemajuan belajar/mengajukan pertanyaan.	3.84
10.	Mengakhiri perkuliahan (melakukan refleksi dan salam/berdoa)	3.85
11.	Kepribadian (sikap terbuka; bersahabat; berpenampilan rapi, bersih, sopan; bersemangat)	3.91
12.	Kedisiplinan (Ketepatan waktu dosen mengawali dan mengakhiri perkuliahan)	3.79
13.	Mengembalikan hasil UTS/Tugas	3.53
14.	Pemberian tugas selama perkuliahan sesuai bobot dan materi perkuliahan	3.82
15.	Soal UTS sesuai dengan materi/tujuan perkuliahan	3.81
16.	Bersedia memberikan ujian susulan (hanya untuk mahasiswa yang sakit dan/atau izin akademik)	3.72
17.	Obyektivitas penilaian oleh dosen	3.80
18.	Kejelasan dosen dalam penyampaian materi selama perkuliahan	3.86
19.	Frekuensi pemberian tugas dan umpan balik selama perkuliahan	3.79
Nilai Indeks Kepuasan		3.63
Nilai IKM Konversi		90.79
Mutu Pelayanan		A
Kinerja Dosen		Sangat Baik

B. Kinerja Karyawan/Tenaga Kependidikan/Laboran di Jurusan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1.	Memberikan pelayanan penunjang perkuliahan	3.70
2.	Memberikan pelayanan administrasi akademik (surat-menyurat)	3.63



**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 Rata-Rata
3.	Memberikan penjelasan terkait administrasi akademik secara luring/daring	3.61
4.	Membuka diri dalam menerima kritik/masukan	3.71
5.	Memberikan pelayanan administrasi akademik secara terbuka dan bersahabat	3.68
6.	Melakukan pelayanan pada jam kerja	3.75
7.	Komunikasi yang dilakukan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	3.72
Nilai Indeks Kepuasan		3.61
Nilai IKM Konversi		90.34
Mutu Pelayanan		A
Kinerja Karyawan/Tenaga Kependidikan Jurusan		Sangat Baik

C. Kinerja Karyawan/Tenaga Kependidikan di Fakultas

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1.	Memberikan pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan secara luring/daring	3.69
2.	Memberikan penjelasan terkait administrasi akademik/kemahasiswaan	3.63
3.	Membuka diri dalam menerima kritik/masukan	3.70
4.	Memberikan pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan secara terbuka dan bersahabat	3.68
5.	Memberikan pelayanan pada jam kerja	3.72
6.	Komunikasi yang dilakukan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	3.70
Nilai Indeks Kepuasan		3.76
Nilai IKM Konversi		94.04
Mutu Pelayanan		A
Kinerja Karyawan/Tenaga Kependidikan Fakultas		Sangat Baik

D. Sarana dan Prasarana

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1.	Kemudahan dalam mengakses sistem informasi (SSO UNESA)	3.71
2.	Ketersediaan website sebagai sumber informasi bagi mahasiswa	3.65
3.	Ketersediaan dan kualitas layanan Vlearning UNESA	3.62
4.	Kemudahan akses referensi untuk menunjang perkuliahan	3.59
Nilai Indeks Kepuasan		3.64
Nilai IKM Konversi		91.01
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 Rata-Rata
1.	Penyampaian informasi akademik dan kemahasiswaan dari jurusan selama masa <i>Study from Home</i> (SfH)	3.71
2.	Kepengurusan terkait surat-menyurat yang difasilitasi secara daring selama masa <i>Study from Home</i> (SfH)	3.65
3.	Pelaksanaan penasihat akademik yang dilakukan secara daring	3.62
4.	Kemudahan komunikasi dengan dosen selama masa <i>Study from Home</i> (SfH)	3.59
5.	Optimalisasi pelaksanaan kuliah daring	3.63
6.	Kontrak perkuliahan di pertemuan awal semester dilakukan oleh dosen bersama mahasiswa	3.62
7.	Kegiatan praktikum mandiri/tugas pengganti praktikum mata kuliah selama masa pandemi	3.66
8.	Kuliah daring dilakukan sesuai jadwal yang telah ditetapkan	3.64
9.	Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik	3.64
10.	Perkuliahan dilakukan sebanyak 15 kali pertemuan (termasuk UTS) dalam 1 semester	3.73
Nilai Indeks Kepuasan		3.67
Nilai IKM Konversi		91.72
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	32.9
2.	Google Classroom	75.2
3.	WhatsApp Group	58.6
4.	Zoom	50.8
5.	Google Meet	77.0
6.	Lainnya (Telegram, Google Chat, Discord, dan YouTube)	0.2

G. Alasan Pemilihan Aplikasi/Platform oleh Mahasiswa

No.	Alasan	Persentase (%)
1.	Mudah digunakan	88.5
2.	Mudah diakses	89.1
3.	Gratis (tidak perlu berlangganan)	53.5
4.	Mudah dalam pengelolaan	59.4
5.	Bisa dijalankan walaupun koneksi internet kurang kuat	26.5
6.	Terbiasa mengoperasikan platform tersebut	60.9



**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 (%)
7.	Murah (hemat kuota internet)	28.8
8.	Fitur yang tersedia cukup lengkap	42.7
9.	Aplikasi ringan	33.4
10.	Alasan lain (materi yang disampaikan menjadi lebih mudah dipahami, interaksi antara dosen dan mahasiswa berjalan lancar)	0.2

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

No.	Kendala	Persentase (%)
1.	Koneksi internet tidak stabil	83.9
2.	Kerumita urusan administrasi	10.7
3.	Perubahan jadwal kuliah yang kurang sesuai	38.7
4.	Efektivitas pembelajaran daring kurang maksimal	38.7
5.	Kesulitan praktikum dalam pembelajaran daring	39.9
6.	Tugas mata kuliah cukup banyak	46.6
7.	Kesulitan memahami materi pembelajaran	48.6
8.	Motivasi belajar dalam pembelajaran daring rendah	34.2
9.	Perangkat (laptop/ Hp) kurang mendukung pembelajaran	24.4
10.	Bantuan kuota internet minim	35.0
11.	Tidak ada kendala	1.8

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

No.	Kendala	Modus
1.	Kurangnya komunikasi antara dosen dengan mahasiswa	2
2.	Kondisi rumah yang kurang kondusif untuk pembelajaran	8
3.	Kesulitan berdiskusi dengan teman, sempat terkadi missskom	1
4.	Jadwal PLP yang dibuat 1 semester dengan jadwal perkuliahan terkadang sering crash	1
5.	Adanya kerjasama dengan undiksha menyebabkan beberapa kendala dalam menjalani matkul fidas sebab informasi dari pihak undiksha yang kurang jelas	1
6.	Terkadang dosen tidak mau memaparkan materi hanya tugas dan tugas saja. Ada juga yang memaparkan secara diskusi namun tidak memberikan kesimpulan di akhir	1
7.	Kita hanya dibekali materi sehingga kurang gesit dan sigap jika melaksanakan praktikum secara langsung	1
8.	Kurangnya referensi dalam belajar dikarenakan tidak bisa belajar di perpustakaan secara langsung.	1



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	Modus
9.	Vilearning tidak bisa dibuka	1
10.	Bayar UKT full tapi tidak ada fasilitas dari kampus yang dapat dimanfaatkan	1



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 : 115
2. Jurusan Fisika : 94
3. Jurusan Kimia : 114
4. Jurusan Biologi : 187
5. Jurusan IPA : 114

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

A. Kinerja Dosen

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata per Jurusan				
		Matematika	Fisika	Kimia	Biologi	IPA
1.	Membuka perkuliahan (salam/berdoa dan presensi)	3.84	3.91	3.88	3.91	3.89
2.	Membangkitkan minat/memotivasi mahasiswa untuk belajar.	3.80	3.84	3.87	3.86	3.88
3.	Menyampaikan tujuan perkuliahan/cakupan materi.	3.82	3.88	3.89	3.84	3.82
4.	Menguasai materi perkuliahan (penyajian materi, menanggapi pertanyaan).	3.87	3.97	3.93	3.89	3.87
5.	Melaksanakan perkuliahan dengan melibatkan mahasiswa secara aktif.	3.86	3.91	3.89	3.89	3.88
6.	Menggunakan media/alat/bahan perkuliahan secara tepat.	3.78	3.84	3.79	3.83	3.77
7.	Melakukan pengelolaan kelas agar kondusif.	3.79	3.86	3.82	3.84	3.78
8.	Penggunaan bahasa (santun, tidak mengandung SARA, bullying, volume suara terdengar jelas).	3.92	3.97	3.94	3.88	3.89
9.	Memantau kemajuan belajar/mengajukan pertanyaan.	3.81	3.91	3.86	3.83	3.82
10.	Mengakhiri perkuliahan (melakukan refleksi dan salam/berdoa)	3.83	3.91	3.86	3.83	3.84



**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 Rata-Rata per Jurusan				
		Matematika	Fisika	Kimia	Biologi	IPA
11.	Kepribadian (sikap terbuka; bersahabat; berpenampilan rapi, bersih, sopan; bersemangat)	3.90	3.95	3.92	3.89	3.90
12.	Kedisiplinan (Ketepatan waktu dosen mengawali dan mengakhiri perkuliahan)	3.75	3.83	3.78	3.79	3.82
13.	Mengembalikan hasil UTS/Tugas	3.33	3.69	3.44	3.60	3.56
14.	Pemberian tugas selama perkuliahan sesuai bobot dan materi perkuliahan	3.75	3.83	3.86	3.82	3.82
15.	Soal UTS sesuai dengan materi/tujuan perkuliahan	3.77	3.84	3.81	3.82	3.80
16.	Bersedia memberikan ujian susulan (hanya untuk mahasiswa yang sakit dan/atau izin akademik)	3.65	3.85	3.67	3.72	3.73
17.	Obyektivitas penilaian oleh dosen	3.77	3.82	3.82	3.80	3.80
18.	Kejelasan dosen dalam penyampaian materi selama perkuliahan	3.87	3.87	3.88	3.83	3.86
19.	Frekuensi pemberian tugas dan umpan balik selama perkuliahan	3.77	3.84	3.79	3.80	3.76
Nilai IKM		3.60	3.68	3.63	3.63	3.62
Nilai IKM Konversi		89.99	91.93	90.84	90.85	90.62
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 Rata-Rata per Jurusan				
		Matematika	Fisika	Kimia	Biologi	IPA
1.	Memberikan pelayanan penunjang perkuliahan	3.66	3.78	3.70	3.66	3.72
2.	Memberikan pelayanan administrasi akademik (surat-menyurat)	3.62	3.70	3.56	3.59	3.75
3.	Memberikan penjelasan terkait administrasi	3.54	3.73	3.58	3.60	3.62



**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

	akademik secara luring/daring					
4.	Membuka diri dalam menerima kritik/masukan	3.71	3.80	3.75	3.66	3.68
5.	Memberikan pelayanan administrasi akademik secara terbuka dan bersahabat	3.63	3.81	3.70	3.63	3.70
6.	Melakukan pelayanan pada jam kerja	3.69	3.83	3.80	3.73	3.75
7.	Komunikasi yang dilakukan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	3.69	3.82	3.72	3.71	3.69
Nilai IKM		3.58	3.71	3.61	3.58	3.63
Nilai IKM Konversi		89.39	92.64	90.36	89.54	90.69
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 Rata-Rata per Jurusan				
		Matematika	Fisika	Kimia	Biologi	IPA
1.	Memberikan pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan secara luring/daring	3.63	3.79	3.67	3.66	3.73
2.	Memberikan penjelasan terkait administrasi akademik/kemahasiswaan	3.56	3.78	3.65	3.59	3.66
3.	Membuka diri dalam menerima kritik/masukan	3.66	3.84	3.73	3.66	3.68
4.	Memberikan pelayanan administrasi akademik/kemahasiswaan secara terbuka dan bersahabat	3.63	3.81	3.68	3.63	3.70
5.	Memberikan pelayanan pada jam kerja	3.69	3.80	3.74	3.69	3.75
6.	Komunikasi yang dilakukan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	3.64	3.82	3.73	3.67	3.65
Nilai IKM		3.71	3.88	3.77	3.72	3.77
Nilai IKM Konversi		92.72	97.03	94.32	93.07	94.21
Mutu Pelayanan		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 Rata-Rata per Jurusan				
		Matematika	Fisika	Kimia	Biologi	IPA
	Kinerja Tenaga Kependidikan Fakultas	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

D. Sarana dan Prasarana

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata per Jurusan				
		Matematika	Fisika	Kimia	Biologi	IPA
1.	Kemudahan dalam mengakses sistem informasi (SSO UNESA)	3.71	3.74	3.75	3.66	3.72
2.	Ketersediaan website sebagai sumber informasi bagi mahasiswa	3.57	3.76	3.69	3.60	3.66
3.	Ketersediaan dan kualitas layanan Vilearning UNESA	3.54	3.68	3.62	3.60	3.68
4.	Kemudahan akses referensi untuk menunjang perkuliahan	3.52	3.70	3.61	3.52	3.65
Nilai IKM		3.59	3.72	3.67	3.58	3.68
Nilai IKM Konversi		89.67	93.02	91.67	89.87	91.89
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 Rata-Rata per Jurusan				
		Matematika	Fisika	Kimia	Biologi	IPA
1.	Penyampaian informasi akademik dan kemahasiswaan dari jurusan selama masa <i>Study from Home</i> (SfH)	3.60	3.76	3.66	3.53	3.69
2.	Kepengurusan terkait surat-menyurat yang difasilitasi secara daring selama masa <i>Study from Home</i> (SfH)	3.59	3.72	3.63	3.56	3.64
3.	Pelaksanaan kepenasihatn akademik yang dilakukan secara daring	3.57	3.84	3.72	3.60	3.66
4.	Kemudahan komunikasi dengan dosen selama masa <i>Study from Home</i> (SfH)	3.60	3.76	3.71	3.56	3.65



**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 Rata-Rata per Jurusan				
		Matematika	Fisika	Kimia	Biologi	IPA
5.	Optimalisasi pelaksanaan kuliah daring	3.58	3.80	3.71	3.57	3.61
6.	Kontrak perkuliahan di pertemuan awal semester dilakukan oleh dosen bersama mahasiswa	3.66	3.85	3.78	3.68	3.75
7.	Kegiatan praktikum mandiri/tugas pengganti praktikum mata kuliah selama masa pandemi	3.53	3.72	3.68	3.60	3.69
8.	Kuliah daring dilakukan sesuai jadwal yang telah ditetapkan	3.44	3.70	3.62	3.53	3.58
9.	Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik	3.75	3.79	3.82	3.78	3.78
10.	Perkuliahan dilakukan sebanyak 15 kali pertemuan (termasuk UTS) dalam 1 semester	3.76	3.82	3.82	3.75	3.77
Nilai IKM		3.61	3.78	3.71	3.62	3.68
Nilai IKM Konversi		90.22	94.39	92.87	90.41	92.04
Mutu Pelayanan		A	A	A	A	A
Kinerja Unit Pelayanan masa Pandemi		Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

F. SARAN DARI ANGKET KEPUASAN PELANGGAN (MAHASISWA)

Jurusan Matematika

No.	Saran
1.	Saran dari saya mungkin dari pihak kampus bisa memberikan layanan kelas daring dimana saat mahasiswa mengeklik kelas langsung menuju aplikasi zoom meeting karena fitur zoom meeting lebih lengkap dibandingkan aplikasi videocall lain.
2.	Penataan jadwal agar lebih diseimbangkan.
3.	Ada baiknya pihak Universitas untuk memberikan sedikit bantuan kuota kepada mahasiswa terutama mahasiswa kurang mampu, supaya perkuliahan daring tetap berjalan lancar. terimakasih
4.	Untuk website dan e-learning unesa(vinesa) semakin ditingkatkan karena biasanya kalau banyak yang mengakses, server bisa down. Terima kasih.
5.	Mungkin untuk kedepannya, ketika menggunakan suatu situs atau aplikasi siswa di tanya mau aplikasi itu atau lainnya. Terkadang ada aplikasi yang berat dan berpengaruh terhadap lemotnya device yang digunakan.
6.	Potensi Vinesa sepertinya sangat baik apabila dikembangkan secara maksimal. Saya rasa akan sangat mudah bila presensi dan semua tugas perkuliahan ada di satu tempat



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
	(Vinesa), yang sudah seperti Google Classroom-nya UNESA sendiri. Mungkin untuk selanjutnya para dosen dapat diberi briefing, pelatihan, atau arahan untuk mengoptimalkan penggunaan Vinesa sebagai sarana utama pembelajaran daring maupun luring.
7.	Berikan tugas yang secukupnya dengan deadline yang tidak terlalu singkat.
8.	Tugas yang diberikan mohon untuk dikurangi terlebih lagi saat sudah mendekati waktu ujian, karena fokus belajar menjadi terbagi antara tugas dan persiapan untuk ujian.
9.	Untuk bapak/ibu dosen jika ingin mengganti kelas dimohon pemberitahuannya tidak mendadak.
10.	Lebih gencar mengadakan sosialisasi jurusan mengenai hal yang penting di matematika
11.	Saran untuk untuk tidak memberikan terlalu banyak tugas dengan tenggat yang singkat. Kuota dan koneksi jaringan membuat mahasiswa kesulitan untuk mengakses tugas dan pengumpulannya.
12.	Akses vinesa di perbaiki lagi agar ringan dan tidak mudah error ketika digunakan bersama-sama.
13.	Menambah sarana dan prasarana dalam pembelajaran online.
14.	Dipertimbangkan terkait tugas terutama saat mendekati UAS
15.	Perkuliahan lebih disesuaikan dengan jadwal yang telah ada.
16.	Sebaiknya materi pembelajaran di share Sebelum kelas dimulai supaya mahasiswa dapat belajar sebelumnya.
17.	Semoga dosen bisa mengajar dengan ringan, serius tapi ada candaanya, supaya mahasiswa tidak tegang
18.	Untuk menarik perhatian mahasiswa supaya semangat berkuliah, sebaiknya diberikan stimulasi atau elearning yang menarik supaya mahasiswa lebih semangat dalam mengikuti perkuliahan
19.	Agar kegiatan belajar mengajar lebih baik dan lebih banyak dipahami sebaiknya kegiatan luring / offline segera dilaksanakan secara maksimal, mungkin bisa 1 minggu sekali minimal atau setiap mata kuliah ada jadwal luring masing-masing
20.	Menyediakan buku yang lebih sesuai dan lengkap dengan materi yang sedang dipelajari
21.	Saran saya jika kondisi memungkinkan tolong perbanyak matkul yang bisa luring
22.	Jika dilihat dari segi waktu, pembelajaran daring sangat efisien namun ada beberapa kendala yang menghambat pembelajaran daring tersebut yaitu kurang fokusnya mahasiswa melakukan pembelajaran. Oleh karena itu sebaiknya dosen dapat membuat suasana kelas menjadi nyaman salah satunya dengan menjelaskan materi secara rinci.
23.	Jika mengganti jadwal kuliah lebih baik jangan malam hari.
24.	Jika tugas yang diberikan cukup banyak dan dosen memilimi kegiatan yang padat mungkin dapat mengurangi jam pada sksnya
25.	sebelumnya terima kasih kepada seluruh tenaga kependidikan di Unesa. Namun, mohon maaf, jika boleh memberikan saran, saya berharap dosen dapat mengabari mahasiswa apabila membatalkan atau mengganti kelas. cukup di awal saja, agar kami juga tidak merasa digantungkan. Sekali lagi terima kasih telah menerima saran dari kami.
26.	alangkah baiknya jika tugas yang diberikan untuk mahasiswa tidak terlalu banyak, karena dapat membuat mahasiswa stres. apalagi saat pembelajaran daring ini mungkin ada



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
	banyak mahasiswa yang perangkat belajarnya kurang memadai sehingga terhambat dalam mengerjakan tugas tersebut. Terimakasih.
27.	informasi yang lebih jelas lagi terkait kurikulum baru, agar tidak adanya kesalahpahaman baik dri dosen maupun mahasiswa.
28.	Dosen setiap mata kuliah tidak memberikan tugas setiap minggu.
29.	Yang paling kurang enak adalah ketika dosen mengganti jadwal kuliah secara mendadak, sehingga sarannya adalah supaya dosen-dosen agar tidak terlalu mendadak dan terlamu sering jika menggabti jadwal sehingga di minggu tenang yang seharusnya review dan belajar untuk uas malah dipakai untuk mengikuti perkuliahan yang diganti.
30.	Untuk dosen luar jurusan matematika sebaiknya dievaluasi lagi, karena banyak yang melaksanakan pengajaran tidak baik.

Jurusan Fisika

No.	Saran
1.	Pengurangan tugas mata kuliah.
2.	Mohon maaf untuk ibu dan bapak dosen agar tidak mengganti jadwal di hari sabtu atau minggu.
3.	Mungkin untuk semester selanjutnya apabila online, metode yang digunakan sudah baik dan interaktif.
4.	Praktikum dilakukan secara online dan memanfaatkan benda-benda sadanya yang ada di rumah terlalu membebani harapannya mungkin ada solusi yang lebih baik lagi.
5.	Sebaiknya perkuliahan ada yang secara luring untuk meningkatkan efektivitas belajar.
6.	Apabila kegiatan daring masih dilakukan hingga semester depan, diharapkan pemenuhan kuota internet bisa ditambah. Platform kegiatan pembelajaran lebih beragam.
7.	Semoga pemberian tugas diminimalkan dan bantuan kuota internet dimaksimalkan.
8.	Untuk praktikum seharusnya dilaksanakan secara offline agar kita lebih tau cara berpraktikum secara baik dan benar di dalam laboratorium.
9.	Sebaiknya selama pembelajaran daring dosen pembimbing dapat lebih meningkatkan motivasi belajar pada mahasiswa dan menciptakan suasana pembelajaran yang menyenangkan agar mahasiswa tidak spaneng.
10.	Saya masih kesulitan mencari referensi mata kuliah di siakadu. Mungkin dibuatkan semacam buku panduan pada siakadu. Terima kasih.
11.	Pelaksanaan praktikum dilakukan secara offline.
12.	Penentuan jadwal kuliah pengganti lebih diperbaiki lagi dan sebisa mungkin tidak mengambil weekend.
13.	Jika memang memungkinkan, segera dilaksanakan pembelajaran offline agar lebih maksimal dalam memahami materi.
14.	Penyampaian materi perkuliahan jangan terlalu cepat.
15.	semoga pelaksanaan perkuliahan dapat lebih efektif dengan tidak dilakukan pada jam-jam diluar jadwal yang seharusnya, seperti malam hari atau pada hari sabtu dan minggu.
16.	Selama pembelajaran lebih baik dosen lebih banyak berperan dalam penjelasan materi, karena apabila hanya mengandalkan teman-teman kelompok untuk presentasi saya menjadi kurang semangat untuk mendengarkan dan menyimak perkuliahan.



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
17.	Kurangi tugas yang terlampau banyak dan sebaiknya tidak selalu menggunakan media pembelajaran online yang bakal menghabiskan banyak kuota.
18.	Sebaiknya lebih ditingkatkan lagi komunikasi antara mahasiswa dengan dosen.
19.	sebagai saran saja untuk perkuliahan daring sebaiknya dilakukan dengan persiapan alat penunjang perkuliahan yang matang seperti penggunaan papan tulis pada laptop dsb.
20.	Tugas yang diberikan sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan dan tidak memberatkan mahasiswa.
21.	Sarannya jika menjalin kerjasama harus jelas informasi mengenai kegiatannya. Selebihnya, pembelajaran berjalan dengan baik.
22.	Sarana yang diperoleh sebaiknya sebanding dengan jumlah ukt yang dibayarkan.

Jurusan Kimia

No.	Saran
1.	Saran saya semoga perkuliahan dapat segera dilaksanakan secara tatap muka, agar mahasiswa baru selain mendapatkan materi langsung dengan tatap muka, juga belajar berkomunikasi langsung dengan dosen sehingga mahasiswa baru dapat belajar secara langsung bagaimana etika berkomunikasi dengan dosen dan etika saat pembelajaran langsung dengan dosen.
2.	Sebaiknya kedisiplinan lebih ditingkatkan kembali, yaitu untuk perkuliahan harus sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, sehingga tidak bertabrakan dengan jadwal mata kuliah lain maupun kegiatan yang lainnya.
3.	Sebelumnya mohon maaf, untuk pemberian deadline tugas, menurut saya terlalu mepet, sehingga butuh waktu yang cepat untuk berpikir. Ya memang benar, mahasiswa harus berpikir cepat dan kritis, tetapi saya sedikit keberatan jika deadline terlalu dekat. Sehingga, saran saya yakni pemberian deadline pengumpulan tugas sekitar 5-7 hari setelah diberikan tugas. Terimakasih dan mohon maaf apabila ada salah kata.
4.	Untuk saya sendiri terkadang ada dosen yang menyampaikan materi terlalu cepat jadi saya yang lumayan lama mencerna materi jadi kurang paham, jadi saran saya untuk agar saat menyampaikan materi tidak terlalu cepat apalagi saat materi tentang hitung-hitungan, Terimakasih dan mohon maaf apabila ada salah kata.
5.	Mahasiswa semester 7 ke atas sebaiknya dipermudah administrasinya dalam semua hal (simontasi, dll) mengenai skripsi, mengingat masih di masa pandemi dan pelaksanaan PLP.
6.	mata kuliah yang mengganti sebaiknya tetap dilaksanakan pada saat jam kuliah.
7.	Penyebaran informasi terkait akademik maupun non akademik sebaiknya lebih diperbaiki, sehingga tidak menyebabkan mahasiswa panik/gopoh, misalnya dalam penginformasian adanya pertukaran pelajar ataupun kegiatan MBKM lainnya.
8.	Sebaiknya proses surat menyurat dan penilaian artikel dipermudah.
9.	Untuk nilai tugas mungkin bisa dikembalikan kepada siswa setelah dikoreksi atau sebelum uas.
10.	Sebaiknya saat pembelajaran lebih baik menggunakan google meet daripada zoom karena tidak membutuhkan kuota banyak.



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.	Secara keseluruhan, sistem perkuliahan secara daring sangat baik. Namun, sebaiknya untuk praktikum lebih baik diadakan yang semua mahasiswa dapat melaksanakannya di rumah dengan bahan+alat sederhana, daripada ada perwakilan mahasiswa yang melaksanakan di laboratorium, sedangkan mahasiswa yang lain hanya memahami melalui video (tidak melakukan apa-apa dan hanya menulis laporan).
12.	Yaa kedepan lebih banyak lagi dosen yang selain mengajar, disini lain juga dapat menjadi sahabat bagi para mahasiswa yang mendengarkan keluh kesah nya saat mengikuti perkuliahan.
13.	aplikasi/platform yang digunakan disamakan antara 1 dosen dengan dosen yang lainnya.
14.	Rata-rata keseluruhan mata kuliah, menggunakan jam yang tidak sesuai. Menurut saya, ketika mata kuliah berlangsung, sesuai dengan jadwalnya agar tidak molor dan ditunda-tunda.
15.	1. Menyediakan bantuan kuota untuk mahasiswa, karena bantuan kuota dari pemerintah tidak mencukupi bila digunakan untuk zoom setiap hari. 2. Meringankan biaya UKT untuk mahasiswa, karena kami belum sepenuhnya menggunakan fasilitas kampus.
16.	mungkin bahasa yang dituliskan di modul tidak terlalu susah untuk dipahami.
17.	Mohon agar presensi untuk semua mata kuliah disepakati oleh semua dosen dalam 1 platform yang sama supaya mencegah mahasiswa lupa presensi dan mengurangi kebingungan ketika presensi.
18.	Semoga jika terdapat beberapa dosen mengganti waktu perkuliahan, Jam yang digunakan tidak terlalu larut malam karena tak jarang saya mendapat teguran dari orang tua jika hingga pukul 8 malam masih terdapat kelas.
19.	Saran saya, terkait platform yang digunakan bapak ibu dosen akan lebih baik ketika disamakan, agar mahasiswa merasa tidak kebingungan, dan saran saya menggunakan google Meet karena lebih hemat kuota.
20.	Memberikan informasi terkait surat menyurat dengan lebih terbuka dan lebih luas lagi.

Jurusan Biologi

No.	Saran
1.	Diharapkan agar waktu perkuliahan bisa sesuai dengan jadwal yang sudah diberikan.
2.	Sebaiknya pembelajaran dilaksanakan tepat dengan jadwal.
3.	Tegas terhadap mahasiswa agar on camera.
4.	Sarana prasarana di kampus ketika kuliah luring tolong lebih diperhatikan apalagi WC atau Kamar mandi.
5.	Untuk praktikum semoga bisa dilaksanakan secara offline dikarenakan ketika praktikum online menggunakan web aplikasi terkadang mengalami kesulitan dalam pengoperasian maupun memahami praktikum yang dilakukan serta membutuhkan waktu cukup lama untuk memahaminya.
6.	Mengenai pemberian materi dan penugasan, sebaiknya disesuaikan dengan kondisi saat ini.
7.	Praktikum sebaiknya dilakukan secara hibrid (online dan offline), tetapi mungkin bisa lebih ditingkatkan untuk yang offline karena pengalamannya sangat penting




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
8.	semoga bisa lebih baik lagi, bisa dijadwalkan minggu minggu untuk perkuliahan asinkronus sehingga paketan tidak boros 
9.	Mohon kedepannya saling mutualisme antara dosen dan mahasiswa. Jadi tidak hanya kami saja yang merasa butuh, namun dosen juga butuh mahasiswa. Dengan begitu maka pembelajaran akan lebih kooperatif.
10.	Sebaiknya ditambahkan koleksi buku buku jurnal maupun referensi lain yang sesuai secara online.
11.	Mohon izin memberikan saran, untuk bantuan terkait kuota bisa diberikan tepat waktu, dan untuk keefektifan pembelajaran bisa ditingkatkan melalui pembelajaran yang menyenangkan dan bermakna melalui penggunaan website/apps tertentu sehingga prestasi belajar dan motivasi mahasiswa juga bisa meningkat.
12.	Sebaiknya untuk praktikum yang membutuhkan alat laboratorium bisa diadakan secara offline tapi dengan pemberitahuan dari jauh hari. Terima kasih.
13.	Mungkin perlu sosialisasi kembali terkait fitur Melisa, dimana seperti kita tau bahwa Melisa hadir sebagai akses untuk mahasiswa yang inbond ke mata kuliah merdeka belajar. Kurangnya informasi dan penanganan terhadap kendala terkait fitur ini, membuat mahasiswa terkadang masih bingung, termasuk saya.
14.	Informasi mengenai akademik yang berasal dari jurusan bisa lebih transparan agar mahasiswa juga mengetahui informasi tersebut.
15.	Informasi mengenai kalender akademik sebaiknya lebih terbuka dan informasi-informasi mengenai perkuliahan lainnya sebaiknya diumumkan atau dibagikan agar semua mahasiswa dapat mengetahui informasi tersebut.
16.	agar proses pembelajaran jadi menyenangkan mungkin aplikasi yang digunakan bisa lebih beragam lagi dan praktikum mandiri di rumah lebih dipermudah lagi.
17.	Sebaiknya terdapat grup atau forum di telegram sebagai sarana informasi antara perwakilan dosen dan mahasiswa sehingga informasi dapat tersampaikan dengan cepat tanpa melalui perantara.
18.	Informasi-informasi penting sebaiknya diturunkan ke mahasiswa secara langsung
19.	memperhatikan perubahan jadwal agar tidak bertabrakan dengan mata kuliah yang lain
20.	Informasi mengenai keringanan UKT dikabarkan lebih awal jauh sebelum masa pembayaran agar mahasiswa yang terdampak dapat segera mengajukan.
21.	Vinesa sering error, sso cukup baik tapi pernah juga error, mungkin bisa diinformasikan terkait permasalahan tersebut dan solusi untuk menanganinya
22.	Lebih baik lagi apabila semua sistem pembelajaran daring baik itu pemberian tugas, pengumpulan tugas, absensi dan diskusi dipusatkan di satu platform, jika di vinesa ya di vinesa semua, jika di google classroom ya di google classroom semua, agar tidak membingungkan mahasiswa.
23.	Saran saya jikalau praktikum lebih baik secara offline supaya lebih memahami kegiatan praktikum secara keseluruhan.
24.	Semoga pembelajaran lebih banyak menggunakan via zoom daripada gmeet karena gmeet lemot terimakasih.



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
25.	Saran saya untuk perkuliahan semester depan tetap dilaksanakan SFH, karena keadaan virus corona semenjak berlakunya luring semakin meningkat dikalangan para pelajar dan guru.
26.	sebaiknya saat tatap muka virtual menggunakan gmeet karena tidak mengurangi banyak kuota dan diperbolehkan offcam jika terkendala sinyal.
27.	sebaiknya ada penyuluhan saran dari dosen disetiap matkul akan berakhir.
28.	Untuk beban tugas kuliah menurut saya tidak perlu dikurangi namun hanya ditambah saja deadline atau batas pengumpulannya.
29.	Sebaiknya jika ada pengumuman terkait UKT lebih baik di share lebih awal, jangan mepet-mepet.
30.	Aplikasi belajar mahasiswa mungkin minimal 2 saja dan di optimalkan yg di gunakan oleh dosen sehingga mahasiswa mudah mengakses. Kemudian untuk aplikasi lain mungkin di optimalkan di bagian tugas mahasiswa saja.
31.	Informasi yang didapatkan seharusnya sudah disampaikan beberapa hari yang lalu dan disosialisasikan agar tidak terjadi miskomunikasi. Karena setiap kali mendapat informasi terkait kegiatan yang penting untuk perkuliahan selalu telat, dan tanpa sosialisasi, seperti Kampus Mengajar waktu lalu.
32.	Sebaiknya, apabila mengganti waktu mata kuliah tidak mendadak.
33.	Diharapkan ada perpustakaan digital yang mudah diakses.
34.	keefektifan pembelajaran daring harus diperhatikan dan tersedianya fasilitas pembelajaran, misalnya video penjelasan materi.
35.	Memberikan informasi tentang perubahan jam kuliah dalam waktu lama bukan mendadak
36.	Diberikan panduan dalam mengakses Vlearning UNESA agar lebih mudah dalam mengakses apabila digunakan sebagai media pembelajaran nantinya.

Jurusan IPA

No.	Saran
1.	Perlu ditingkatkan lagi sistem perkuliahan baik untuk mahasiswa ataupun dosen untuk meminimalisir jadwal bentrok.
2.	Mungkin perubahan jadwal kuliah bisa ditetapkan dari awal sehingga tidak berganti-ganti setiap waktu.
3.	Hendaknya perkuliahan daring tetap dilaksanakan sesuai jadwal mata kuliah.
4.	Pelayanan dalam surat menyurat baik ke jurusan maupun ke fakultas dipermudah secara online, dan di beritahu ke setiap jurusan.
5.	Kedepannya diharapkan jika vlearning bisa diakses melalui aplikasi
6.	Waktu saat praktikum, mungkin bisa diatur lagi. Agar tidak bisa tergesa-gesa untuk join dalam matkul selanjutnya.
7.	Sebaiknya selain matkul kimia dan fisika juga praktikum menggunakan phet yang lebih mudah penggunaannya dan cepat untuk dipahami.
8.	Untuk VLearning dapat diupdate untuk memiliki akses notifikasi.
9.	Jika dimungkinkan semua presensi diakses melalui vinesa. Mohon diperbaiki untuk presensi UTS, kare banyak yang tidak bisa presensi.
10.	Sebaiknya jam perkuliahan dilakukan sesuai jadwal.



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 jadwal mata kuliah diharapkan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.
12.	Untuk pemberian tugas sebaiknya dsedikit dikurangi
13.	Menghindari pemberian tugas yang melampaui batas kemampuan mahasiswa dan semoga lebih baik untuk kedepannya.
14.	Saran yang dapat saya sampaikan sebaiknya FMIPA Unesa dapat memiliki virtual lab sendiri sehingga memudahkan mahasiswa untuk melakukan praktikum secara daring, tidak perlu susah susah mencari virtual lab sendiri. Terkadang, v-lab sudah ditemukan tapi kurang sesuai dengan pokok pembahasan yang diinginkan.
15.	Untuk satu mata kuliah yang saya ambil course di vinesa beberapa kali terpental dari sistem padahal sudah di add oleh dosen pengampu beberapa kali. Mungkin sistem yang ada di vinesa bisa diperbaiki lagi agar kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses meningkat. Terimakasih :) Maju terus Unesa.
16.	Disarankan memakai zoom saja, dikarenakan jika Google meet sering terkendala jaringan.
17.	Sebaiknya program plp selama 1 semester dipertimbangkan lagi, karena terkadang jadwalnya sering crash/bersamaan antara pihak sekolah dan jurusan. Terimakasih.
18.	Plp yang dilakukan selama satu semester pada saat mengajar di sekolah terkadang bersamaan dengan jadwal perkuliahan.
19.	perkuliahan harus sesuai dengan jadwal tidak digeser ke hari lain.
20.	Informasi yang diberikan hendaknya tidak mendadak.
21.	Saran saya pada saat perkuliahan daring, para mahasiswa juga harus lebih sering diajak diskusi interaktif agar tidak mudah mengantuk. Apalagi saat perkuliahan di siang hari. Terima kasih.
22.	Jam kuliah nya jangan berubah ubah kalau bisa sesuai dengan jadwal.
23.	Pemberian informasi mengenai beasiswa mohon untuk diperbanyak lagi



**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 Gasal 2021/2022
Jumlah sampel : 85

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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1.	Memberikan pemahaman tentang visi dan misi fakultas	3.48
2.	Memberikan arahan dalam menjalankan pekerjaan selama masa pandemi/ <i>Work from Home</i> (WfH)	3.55
3.	Mengambil keputusan dan menyelesaikan masalah secara cepat dan tepat	3.35
4.	Melakukan koordinasi internal dalam mengambil keputusan	3.46
5.	Memaparkan program kerja bulanan/tahunan	3.34
6.	Memberikan perhatian terkait peningkatan kompetensi dalam menjalankan pekerjaan	3.47
Nilai Indeks Kepuasan		3.51
Nilai IKM Konversi		87.80
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Pemimpin Fakultas		Baik

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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1.	Memberikan pemahaman tentang visi dan misi prodi	3.51
2.	Memberikan arahan dalam menjalankan pekerjaan selama masa pandemi/ <i>Work from Home</i> (WfH)	3.54
3.	Menciptakan atmosfer akademik yang mendukung proses pembelajaran	3.55
4.	Mengambil keputusan dan menyelesaikan masalah secara cepat dan tepat	3.46
5.	Melakukan koordinasi internal dalam mengambil keputusan	3.49
6.	Memaparkan program kerja bulanan/tahunan	3.39
7.	Memberikan perhatian terkait peningkatan kompetensi dalam menjalankan pekerjaan	3.49
Nilai Indeks Kepuasan		3.42
Nilai IKM Konversi		85.52
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Pemimpin Jurusan		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 Rata-Rata
1.	Aksesibilitas dan kemudahan dalam mengakses sistem informasi (SSO Unesa)	3.59
2.	Ketersediaan website sebagai sumber informasi	3.44
3.	Ketersediaan dan kualitas layanan Vilearning Unesa (bagi Bapak/Ibu dosen)	3.24
4.	Kemudahan akses referensi untuk menunjang perkuliahan	3.27
Nilai Indeks Kepuasan		3.38
Nilai IKM Konversi		84.56
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Sarana dan Prasarana		Baik

D. Kinerja Saat Pandemi Covid 19

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1.	Optimalisasi pelaksanaan kuliah daring (Bagi Bapak/Ibu Dosen)	3.56
2.	Optimalisasi penyampaian informasi dari jurusan/fakultas selama masa Work from Home (WfH)	3.48
3.	Kepengurusan terkait surat-menyurat yang difasilitasi secara daring selama Work from Home (WfH)	3.55
4.	Kemudahan komunikasi dalam berkerja selama Work from Home (WfH)	3.58
Nilai Indeks Kepuasan		3.54
Nilai IKM Konversi		88.60
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Dosen/Karyawan/Tenaga Kependidikan		Baik

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

No.	Aplikasi/platform	Persentase (%)
1.	Vilearning Unesa	40.0
2.	Google Classroom	61.2
3.	WhatsApp Group	54.1
4.	Zoom	56.5
5.	Google Meet	81.2
6.	Lainnya (Microsoft Teams, Telegram Group, YouTube, Wakelet)	1.2



**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	87.1
2.	Mudah diakses	87.1
3.	Gratis (tidak perlu berlangganan)	56.5
4.	Mudah dalam pengelolaan	65.9
5.	Bisa dijalankan walaupun koneksi internet kurang kuat	21.2
6.	Terbiasa mengoperasikan platform tersebut	51.8
7.	Murah (hemat kuota internet)	27.1
8.	Fitur yang tersedia cukup lengkap	38.8
9.	Aplikasi ringan	28.2
10.	Lainnya	5.9

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

No.	Kendala	Persentase (%)
1.	Pengelolaan waktu kurang baik	27.1
2.	Pengelolaan pekerjaan kurang baik	17.6
3.	Koneksi internet kurang baik	37.6
4.	Kerumita urusan administrasi	21.2
5.	Rendahnya partisipasi mahasiswa dalam pembelajaran daring	38.8
6.	Efektivitas pembelajaran daring kurang maksimal	35.3
7.	Kesulitan praktikum ketika pembelajaran daring	28.2
8.	Kelebihan beban kerja	21.2
9.	Kurangnya koordinasi ketika WfH	11.8
10.	Tidak ada kendala	12.9

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

No.	Kendala	Modus
1.	Kurang mengenal karakteristik mhs secara utuh	1
2.	Penumpukan 2 atau lebih aktivitas di jam yg sama	2
3.	Rapat penting yang diadakan saat hari Minggu jadi kendala spt saat penyusunan kurikulum tsb krn bertepatan dg waktu ibadah jadi tak bisa hadir. Mohon acara2 penting tidak diadakan saat hari Minggu. Terima kasih	1



**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 | : 18 |
| 2. Jurusan Fisika | : 11 |
| 3. Jurusan Kimia | : 19 |
| 4. Jurusan Biologi | : 12 |
| 5. Jurusan IPA | : 22 |
| 6. Tata Usaha Fakultas | : 3 |

Penilaian terhadap pelayanan berdasarkan respon pada masing-masing jurusan

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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata				
		Matematika	Fisika	Kimia	Biologi	IPA
1.	Memberikan pemahaman tentang visi dan misi fakultas	3.22	3.36	3.53	3.50	3.73
2.	Memberikan arahan dalam menjalankan pekerjaan selama masa pandemi/ <i>Work from Home</i> (WfH)	3.39	3.36	3.47	3.58	3.86
3.	Mengambil keputusan dan menyelesaikan masalah secara cepat dan tepat	3.22	3.18	3.16	3.58	3.64
4.	Melakukan koordinasi internal dalam mengambil keputusan	3.33	3.27	3.37	3.42	3.77
5.	Memaparkan program kerja bulanan/tahunan	3.17	3.27	3.26	3.33	3.64
6.	Memberikan perhatian terkait peningkatan kompetensi dalam menjalankan pekerjaan	3.50	3.27	3.37	3.58	3.64
Nilai IKM		3.37	3.35	3.43	3.57	3.79
Nilai IKM Konversi		84.29	83.84	85.67	89.25	94.66
Mutu Pelayanan		B	B	B	A	A
Kinerja Pemimpin Fakultas		Baik	Baik	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

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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata				
		Matematika	Fisika	Kimia	Biologi	IPA
1.	Memberikan pemahaman tentang visi dan misi prodi	3.56	3.55	3.37	3.42	3.64
2.	Memberikan arahan dalam menjalankan pekerjaan selama masa pandemi/ <i>Work from Home</i> (WfH)	3.56	3.55	3.26	3.58	3.77
3.	Menciptakan atmosfer akademik yang mendukung proses pembelajaran	3.50	3.73	3.42	3.50	3.73
4.	Mengambil keputusan dan menyelesaikan masalah secara cepat dan tepat	3.50	3.73	3.11	3.50	3.59
5.	Melakukan koordinasi internal dalam mengambil keputusan	3.50	3.73	3.21	3.50	3.68
6.	Memaparkan program kerja bulanan/tahunan	3.39	3.27	3.16	3.58	3.59
7.	Memberikan perhatian terkait peningkatan kompetensi dalam menjalankan pekerjaan	3.61	3.45	3.26	3.58	3.64
Nilai IKM		3.45	3.50	3.19	3.45	3.59
Nilai IKM Konversi		86.14	87.50	79.76	86.33	89.73
Mutu Pelayanan		B	B	B	B	A
Kinerja Pemimpin Jurusan		Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik

C. Sarana dan Prasarana

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata				
		Matematika	Fisika	Kimia	Biologi	IPA
1.	Aksesibilitas dan kemudahan dalam mengakses sistem informasi (SSO Unesa)	3.56	3.45	3.74	3.33	3.77
2.	Ketersediaan website sebagai sumber informasi	3.28	3.09	3.53	3.42	3.68
3.	Ketersediaan dan kualitas layanan Vlearning Unesa (bagi Bapak/Ibu dosen)	3.17	3.09	3.16	3.17	3.50



**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 Rata-Rata				
		Matematika	Fisika	Kimia	Biologi	IPA
4.	Kemudahan akses referensi untuk menunjang perkuliahan	3.11	3.09	3.00	3.42	3.59
Nilai IKM		3.28	3.18	3.36	3.33	3.64
Nilai IKM Konversi		81.94	79.55	83.88	83.33	90.91
Mutu Pelayanan		B	B	B	B	A
Kinerja Unit Sarana dan Prasarana		Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik

D. Kinerja Saat Pandemi Covid 19

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata				
		Matematika	Fisika	Kimia	Biologi	IPA
1.	Optimalisasi pelaksanaan kuliah daring (Bagi Bapak/Ibu Dosen)	3.50	3.55	3.53	3.42	3.73
2.	Optimalisasi penyampaian informasi dari jurusan/fakultas selama masa Work from Home (WfH)	3.50	3.55	3.26	3.33	3.68
3.	Kepengurusan terkait surat-menyurat yang difasilitasi secara daring selama Work from Home (WfH)	3.61	3.45	3.58	3.25	3.68
4.	Kemudahan komunikasi dalam berkerja selama Work from Home (WfH)	3.56	3.55	3.53	3.50	3.68
Nilai IKM		3.54	3.52	3.47	3.38	3.69
Nilai IKM Konversi		88.54	88.07	86.84	84.38	92.33
Mutu Pelayanan		A	B	B	B	A
Kinerja Dosen/Karyawan Selama Pandemi		Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik

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

Jurusan Matematika

No.	Saran
1.	Saran: bahan ajar yang diakses di youtube perlu diperbanyak sehingga mahasiswa dapat mengakses perkuliahan saat sinyal kuat.
2.	perlu sistem persuratan dari jurusan ke fakultas secara online



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
3.	Akses buku di perpustakaan dan langganan jurnal lbh disebarluaskan informasinya secara tertulis atau diadakan webinar tiap semesternya. Lalu perlu adanya penambahan kepemilikan software utk para dosen, semisal software nvivo atau spss.
4.	Server Unesa perlu dinaikkan. Rapat Fakultas awal semester dan akhir semester tidak ada lagi, apakah memang tidak perlu? Harusnya masih bisa menggunakan online meeting.

Jurusan Fisika

No.	Saran
1.	perbaiki sso, khususnya bagian akademik dan kepegawaian agar tersinkronisasi dengan baik.
2.	Pimpinan fakultas perlu memfasilitasi para dosen terutama dalam: 1) menambah pengetahuan mengola kelas daring sekaligus melatih keterampilan dosen dalam mengelola kelas daring, 2) pelatihan kompetensi profesional sebagai akademisi, peneliti, praktisi industri sesuai tuntutan program kampus merdeka.
3.	Sarana prasarana untuk kelengkapan kuliah hibryd.
4.	mohon di berikan tambahan kwota bagi karyawan untuk bisa bekerja secara baik ketika wfh.

Jurusan Kimia

No.	Saran
1.	Mungkin setiap dosen atau tenaga pengajar difasilitasi platform pembelajaran seperti Zoom premium, krn terkadang kami membutuhkan fasilitas tsb. Selain itu juga mungkin disediakan open access ebook yg lebih memadai sbg acuan bahan ajar. Terima kasih.
2.	mohon dapat disosialisasikan mengenai jurnal internasional berlangganan agar kami mudah mencari sitasi bereputasi bidang pendidikan.
3.	Adanya fasilitas free zoom yg terkoneksi secara pusat di fakultas atau jurusan..sehingga pada saat kuliah dosen tinggal menggunakan fasilitas tsb dengan mengklik link yg sdh tersedia di vinesa semisal bgitu...sehingga lbh terkoordinir jadinya.
4.	Jangan telat dlm memberikan informasi donk para pimpinan jurusan.
5.	Kecepatan layanan surat menyurat Perlu ditingkatkan lagi
6.	Jangan mengadakan rapat, workshop dan acara2 penting pada hari Minggu. Terima kasih
7.	Perlunya piket kampus untuk dosen.

Jurusan Biologi

No.	Saran
1.	Jika ada acara rapat sebaiknya tdk bersamaan jam mengajar.
2.	Perlu dicari metode untuk mengaktifkan partisipasi mahasiswa saat PBM.



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 IPA

No.	Saran
1.	Terkait platform vinesa, bisa lebih disederhanakan pengoperasiannya, terutama untuk pembuatan kuis, dsb., serta pengambilan hasil tesnya.
2.	Kebersihan ruang kerja perlu diperhatikan selama masa pandemi
3.	Sebaiknya ditambah petugas kebersihan di jurusan IPA agar ruang kerja dosen dan toilet bersih dan nyaman
4.	Pembenahan jaringan online agar tidak down saat diakses banyak orang

Tata Usaha Fakultas

No.	Saran
1.	Agar lebih terjalin kerjasama tim work, reward dan punishment
2.	Koordinasi untuk lebih ditingkatkan lagi untuk memudahkan dalam mengambil keutusan dalam setiap permasalahan