



UNIVERSITAS HAYAM WURUK  
Perbanas Surabaya

# LAPORAN HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN KEAMANAN

**2020/2021**



Pusat Penjaminan Mutu  
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

## Hasil Survei Kualitas Layanan Keamanan 2020/2021

### Diskripsi Responden Dosen dan Tendik

Responden yang mengisi survei kualitas layanan keamanan adalah dosen dan tenaga kependidikan, yaitu sebanyak 127 orang yang terdiri atas 90 orang dosen (70,87%) dan 37 orang tenaga kependidikan (29,13%).

Kelompok	Banyak responden	%
Dosen	90	70,87%
Tenaga Kependidikan	37	29,13%
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki lebih sedikit yaitu 53 orang (41,73%) dibanding responden perempuan sebanyak 74 orang (58,27%).

Jenis kelamin	Banyak responden	%
Laki-laki	53	41,73%
Perempuan	74	58,27%
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>

### UJI VALIDITAS & RELIABILITAS

#### Uji Validitas

- Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrumen REL01 (reliability 1) dan REL02 (reliability 2) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel reliability adalah valid.

#### Correlations

		REL01	REL02
REL01	Pearson Correlation	1	.783**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	127	127
REL02	Pearson Correlation	.783**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	127	127

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel responsiveness didapatkan bahwa instrumen RES01 (responsiveness 1), RES02 (responsiveness 2) dan RES03 (responsiveness 3) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah valid.

**Correlations**

	RES01	RES02	RES03
RES01 Pearson Correlation	1	.882**	.750**
Sig. (2-tailed)		.000	.000
N	127	127	127
RES02 Pearson Correlation	.882**	1	.711**
Sig. (2-tailed)	.000		.000
N	127	127	127
RES03 Pearson Correlation	.750**	.711**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	
N	127	127	127

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel assurance didapatkan bahwa instrumen ASS01 (assurance 1), ASS02 (assurance 2) dan ASS03 (assurance 3) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah valid.

**Correlations**

	ASS01	ASS02	ASS03
ASS01 Pearson Correlation	1	.790**	.812**
Sig. (2-tailed)		.000	.000
N	127	127	127
ASS02 Pearson Correlation	.790**	1	.815**
Sig. (2-tailed)	.000		.000
N	127	127	127
ASS03 Pearson Correlation	.812**	.815**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	
N	127	127	127

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel empathy didapatkan bahwa instrumen EM01 (empathy 1) dan EM02 (empathy 2) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel empathy adalah valid.

**Correlations**

	EM01	EM02
EM01 Pearson Correlation	1	.757**
Sig. (2-tailed)		.000
N	127	127
EM02 Pearson Correlation	.757**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	127	127

**Correlations**

		EM01	EM02
EM01	Pearson Correlation	1	.757**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	127	127
EM02	Pearson Correlation	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	127	127

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel tangible didapatkan bahwa instrumen TA01 (tangible 1), TA02 (tangible 2), TA03 (tangible 3) dan TA04 (tangible 4) nilai sig. sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah valid.

**Correlations**

		TA01	TA02	TA03	TA04
TA01	Pearson Correlation	1	.626**	.607**	.593**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	127	127	127	127
TA02	Pearson Correlation	.626**	1	.492**	.578**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	127	127	127	127
TA03	Pearson Correlation	.607**	.492**	1	.569**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	127	127	127	127
TA04	Pearson Correlation	.593**	.578**	.569**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	127	127	127	127

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Uji Reliabilitas

1. Variabel reliability terdapat 2 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,878. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	2

2. Variabel responsiveness terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,913. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	3

3. Variabel assurance terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,925. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah reliabel

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	3

4. Variabel empathy terdapat 2 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,860. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	2

5. Variabel tangible terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,845. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	4

## HASIL SURVEI

No.	Kualitas Layanan Keamanan	% Tanggapan					Skor Terbobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
<b>RELIABILITY</b>							
1	Kemampuan Petugas Keamanan menjaga keamanan kampus	0.00%	7.09%	58.27%	34.65%	100%	3.28
2	Kemampuan Petugas Keamanan menyelesaikan masalah	0.79%	11.02%	64.57%	23.62%	100%	3.11
<b>Rata-rata skor reliability</b>		<b>0.39%</b>	<b>9.06%</b>	<b>61.42%</b>	<b>29.13%</b>	<b>100%</b>	<b>3.19</b>
<b>RESPONSIVENESS</b>							
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0.00%	7.09%	60.63%	32.28%	100%	3.25
4	Kecepatan menanggapi keluhan	0.00%	7.09%	66.93%	25.98%	100%	3.19
5	Selalu di tempat guna memberikan layanan	0.00%	9.45%	60.63%	29.92%	100%	3.20
<b>Rata-rata skor responsiveness</b>		<b>0.00%</b>	<b>7.87%</b>	<b>62.73%</b>	<b>29.40%</b>	<b>100%</b>	<b>3.22</b>
<b>ASSURANCE</b>							
6	Ketepatan pemberian layanan	0.00%	9.45%	61.42%	29.13%	100%	3.20
7	Ketepatan dalam memberikan solusi	0.00%	9.45%	67.72%	22.83%	100%	3.13
8	Kesesuaian layanan dengan ketentuan yang berlaku	0.00%	8.66%	69.29%	22.05%	100%	3.13
<b>Rata-rata skor assurance</b>		<b>0.00%</b>	<b>9.19%</b>	<b>66.14%</b>	<b>24.67%</b>	<b>100%</b>	<b>3.15</b>
<b>EMPATHY</b>							
9	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0.00%	7.09%	51.18%	41.73%	100%	3.35
10	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	0.00%	9.45%	65.35%	25.20%	100%	3.16
<b>Rata-rata skor empathy</b>		<b>0.00%</b>	<b>8.27%</b>	<b>58.27%</b>	<b>33.46%</b>	<b>100%</b>	<b>3.25</b>
<b>TANGIBLE</b>							
11	Kecukupan sarana dan prasarana	2.36%	14.17%	66.14%	17.32%	100%	2.98
12	Kemudahan menghubungi Petugas Keamanan	1.57%	14.17%	62.20%	22.05%	100%	3.05
13	Kondisi keamanan kampus	1.57%	7.87%	60.63%	29.92%	100%	3.19
14	Kerapian Petugas Keamanan	0.00%	8.66%	54.33%	37.01%	100%	3.28
<b>Rata-rata skor tangible</b>		<b>1.38%</b>	<b>11.22%</b>	<b>60.83%</b>	<b>26.57%</b>	<b>100%</b>	<b>3.13</b>
<b>Rata-rata skor kualitas layanan</b>		<b>0.35%</b>	<b>9.12%</b>	<b>61.88%</b>	<b>28.65%</b>	<b>100%</b>	<b>3.19</b>
<b>KEPUASAN</b>							
15	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Petugas Keamanan (Satpam)	0.00%	5.51%	66.93%	27.56%	100%	3.22

## SARAN/MASUKAN

No	Saran/masukan
1	Dipertahankan
2	Beberapa satpam baru yg belum kenal dosen, sikapnya kepada dosen yang datang (sekedar mampir di depan kampus) untuk misalnya antar kue agak kurang ramah.
3	Untuk kondisi covid, harus hati-hati terhadap ruangan-ruangan laboratorium (karena banyak sekali komputer). Karena keadaan kampus sepi, takut ada yang njebol keamanan lewat jalan belakang.
4	Baik
5	Harapan saya untuk meja satpam di lobi gedung A, dapat dibuat lebih elegan (tidak hanya 1 meja kecil), tetapi bisa seperti meja resepsionis seperti di hotel-hotel atau perkantoran mewah dan di <i>hall C</i> juga diberikan meja yang serupa.
6	Ok
7	Ditigkatkan
8	Semoga aman selalu kampus perbanas. Sejauh ini tidak ada masalah terkait dengan keamanan kampus.
9	Saat memeriksa suhu badan, sebaiknya <i>security</i> tidak menyodorkan tangan ke <i>driver</i> dengan mengulurkan tangan di depan penumpang kursi depan kirir karena kurang sopan. Sebaiknya setelah mengecek suhu badan penumpang kursi depan kiri, maka <i>security</i> bergeser/berjalan ke pintu <i>driver</i> untuk mengecek suhu badan.