



UNIVERSITAS HAYAM WURUK  
Perbanas Surabaya

# LAPORAN HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN KEMAHASISWAAN

**2020/2021**



Pusat Penjaminan Mutu  
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

## Hasil Survei Kualitas Layanan Kemahasiswaan 2020/2021

### Diskripsi Responden Kelompok Mahasiswa

Banyaknya mahasiswa yang mengisi kuesioner survei melalui sistem informasi mahasiswa (simas.perbanas.ac.id) adalah 2209 orang mahasiswa. Dari 2209 responden mahasiswa dikelompokkan berdasarkan program studi seperti pada tabel berikut:

Program Studi	Jumlah Responden	% Responden
D3 Akuntansi	86	3,89%
D3 Perbankan & Keuangan	127	5,75%
S1 Akuntansi	845	38,25%
S1 Ek. Syariah	136	6,16%
S1 Manajemen	961	43,50
Magister Manajemen	54	2,44%
<b>Total Responden</b>	<b>2209</b>	<b>100%</b>

Pengelompokan responden berdasarkan tahun angkatan dapat dilihat sebagaimana tabel berikut:

Angkatan	Jumlah Responden	% Responden
2014	1	0,05%
2015	9	0,41%
2016	26	1,18%
2017	291	13,17%
2018	761	34,45%
2019	684	30,96%
2020	437	19,78%
Grand Total	2209	100,00%

### Diskripsi Responden Kelompok Dosen dan Tendik

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Akademik adalah kelompok dosen dan tenaga kependidikan, yaitu sebanyak 108 orang yang terdiri atas 82 orang dosen (75,93%) dan 26 orang tenaga kependidikan (24,07%).

Kelompok	Banyak responden	%
Dosen	82	75,93%
Tenaga Kependidikan	26	24,07%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki lebih sedikit yaitu 40 orang (37,04%) dibanding responden perempuan sebanyak 68 orang (62,96%).

Jenis kelamin	Banyak responden	%
Laki-laki	40	37,04%
Perempuan	68	62,96%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

## UJI VALIDITAS & RELIABILITAS

### Uji Validitas

1. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrumen rel1 (reliability 1) dan rel2 (reliability 2) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel reliability adalah valid.

#### Correlations

		Rel1	Rel2	TotRel
Rel1	Pearson Correlation	1	.818**	.948**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	108	108	108
Rel2	Pearson Correlation	.818**	1	.958**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	108	108	108
TotRel	Pearson Correlation	.948**	.958**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	108	108	108

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

2. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel responsiveness didapatkan bahwa instrumen res1 (responsiveness 1) dan res2 (responsiveness 2) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah valid.

#### Correlations

		Res1	Res2	TotRes
Res1	Pearson Correlation	1	.700**	.920**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	108	108	108
Res2	Pearson Correlation	.700**	1	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	108	108	108
TotRes	Pearson Correlation	.920**	.924**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	108	108	108

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

3. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrumen ass1 (assurance 1) s/d ass3 (assurance 3) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah valid.

**Correlations**

		Ass1	Ass2	Ass3	TotAss
Ass1	Pearson Correlation	1	.774**	.690**	.915**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108
Ass2	Pearson Correlation	.774**	1	.592**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108
Ass3	Pearson Correlation	.690**	.592**	1	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108
TotAss	Pearson Correlation	.915**	.876**	.874**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108

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

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel empathy didapatkan bahwa instrumen emp1, emp2, dan emp3 nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel empathy adalah valid.

**Correlations**

		Emp1	Emp2	Emp3	TotEmp
Emp1	Pearson Correlation	1	.799**	.668**	.899**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108
Emp2	Pearson Correlation	.799**	1	.827**	.952**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108
Emp3	Pearson Correlation	.668**	.827**	1	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108
TotEmp	Pearson Correlation	.899**	.952**	.903**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108

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

5. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel tangible didapatkan bahwa instrumen tan1, tan2 dan tan3 nilai sig. sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah valid.

**Correlations**

		Tan1	Tan2	Tan3	TotTan
Tan1	Pearson Correlation	1	.831**	.768**	.924**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108
Tan2	Pearson Correlation	.831**	1	.814**	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108
Tan3	Pearson Correlation	.768**	.814**	1	.928**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108
TotTan	Pearson Correlation	.924**	.945**	.928**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108

\*\* . 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 0,897. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	2

2. Variabel responsiveness terdapat 2 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,823. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	2

3. Variabel assurance terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,859. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	3

4. Variabel empathy terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,906. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	3

5. Variabel tangible terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,923. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	3

**HASIL SURVEI**

**Responden Kelompok Dosen**

No	Kualitas Layanan Kemahasiswaan	% Tanggapan					Skor Terbobot
	Item Pernyataan	K	C	B	SB	Total	
1	Kemampuan Bagian Kemahasiswaan dalam memberikan layanan	0.00	7.32	62.20	30.49	100.00	3.23
2	Kemampuan menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan layanan	0.00	12.20	60.98	26.83	100.00	3.15
	<b>Reliability</b>	<b>0.00</b>	<b>9.76</b>	<b>61.59</b>	<b>28.66</b>	<b>100.00</b>	<b>3.19</b>
3	Selalu ada ditempat guna memberikan layanan secara cepat	0.00	6.10	58.54	35.37	100.00	3.29
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	0.00	10.98	59.76	29.27	100.00	3.18
5	Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	0.00	9.76	60.98	29.27	100.00	3.20

No	Kualitas Layanan Kemahasiswaan	% Tanggapan					Skor Terbobot
	Item Pernyataan	K	C	B	SB	Total	
	<b>Responsiveness</b>	<b>0.00</b>	<b>8.94</b>	<b>59.76</b>	<b>31.30</b>	<b>100.00</b>	<b>3.22</b>
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan	0.00	9.76	57.32	32.93	100.00	3.23
7	Layanan tentang data mahasiswa sesuai dengan data terkini	0.00	18.29	53.66	28.05	100.00	3.10
	<b>Assurance</b>	<b>0.00</b>	<b>14.02</b>	<b>55.49</b>	<b>30.49</b>	<b>100.00</b>	<b>3.16</b>
8	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0.00	6.10	52.44	41.46	100.00	3.35
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian pada penyelesaian masalah layanan	0.00	7.32	57.32	35.37	100.00	3.28
10	Kesediaan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan	0.00	7.32	58.54	34.15	100.00	3.27
	<b>Empathy</b>	<b>0.00</b>	<b>6.91</b>	<b>56.10</b>	<b>36.99</b>	<b>100.00</b>	<b>3.30</b>
11	Kesesuaian sarana prasarana Bagian Kemahasiswaan untuk proses layanan	0.00	7.32	65.85	26.83	100.00	3.20
12	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0.00	10.98	60.98	28.05	100.00	3.17
13	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Kemahasiswaan	1.22	8.54	53.66	36.59	100.00	3.26
	<b>Tangible</b>	<b>0.41</b>	<b>8.94</b>	<b>60.16</b>	<b>30.49</b>	<b>100.00</b>	<b>3.21</b>
	<b>Rata-rata Skor Kualitas Layanan</b>	<b>0.08</b>	<b>9.72</b>	<b>58.62</b>	<b>31.59</b>	<b>100.00</b>	<b>3.22</b>
		<b>KP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>Total</b>	
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Kemahasiswaan	0.00	7.32	63.41	29.27	100.00	3.22

#### Responden Kelompok Tenaga Kependidikan

No	Kualitas Layanan Kemahasiswaan	% Tanggapan					Skor Terbobot
	Item Pernyataan	K	C	B	SB	Total	
1	Kemampuan Bagian Kemahasiswaan dalam memberikan layanan	0.00	3.85	80.77	15.38	100.00	3.12
2	Kemampuan menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan layanan	0.00	15.38	69.23	15.38	100.00	3.00
	<b>Reliability</b>	<b>0.00</b>	<b>9.62</b>	<b>75.00</b>	<b>15.38</b>	<b>100.00</b>	<b>3.06</b>
3	Selalu ada ditempat guna memberikan layanan secara cepat	0.00	11.54	84.62	3.85	100.00	2.92
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	0.00	7.69	84.62	7.69	100.00	3.00
5	Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	0.00	7.69	84.62	7.69	100.00	3.00
	<b>Responsiveness</b>	<b>0.00</b>	<b>8.97</b>	<b>84.62</b>	<b>6.41</b>	<b>100.00</b>	<b>2.97</b>
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan	0.00	7.69	80.77	11.54	100.00	3.04
7	Layanan tentang data mahasiswa sesuai dengan data terkini	7.69	11.54	73.08	7.69	100.00	2.81
	<b>Assurance</b>	<b>3.85</b>	<b>9.62</b>	<b>76.92</b>	<b>9.62</b>	<b>100.00</b>	<b>2.92</b>
8	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0.00	15.38	73.08	11.54	100.00	2.96
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian pada penyelesaian masalah layanan	0.00	7.69	84.62	7.69	100.00	3.00

No	Kualitas Layanan Kemahasiswaan	% Tanggapan					Skor Terbobot
	Item Pernyataan	K	C	B	SB	Total	
10	Kesediaan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan	0.00	11.54	80.77	7.69	100.00	2.96
	<b>Empathy</b>	<b>0.00</b>	<b>11.54</b>	<b>79.49</b>	<b>8.97</b>	<b>100.00</b>	<b>2.97</b>
11	Kesesuaian sarana prasarana Bagian Kemahasiswaan untuk proses layanan	0.00	7.69	69.23	23.08	100.00	3.15
12	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0.00	11.54	76.92	11.54	100.00	3.00
13	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Kemahasiswaan	0.00	3.85	73.08	23.08	100.00	3.19
	<b>Tangible</b>	<b>0.00</b>	<b>7.69</b>	<b>73.08</b>	<b>19.23</b>	<b>100.00</b>	<b>3.12</b>
	<b>Rata-rata Skor Kualitas Layanan</b>	<b>0.77</b>	<b>9.49</b>	<b>77.82</b>	<b>11.92</b>	<b>100.00</b>	<b>3.01</b>
		<b>KP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>Total</b>	
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Kemahasiswaan	0.00	11.54	76.92	11.54	100.00	3.00

#### Rekap tanggapan Dosen dan Tenaga Kependidikan

No	Kualitas Layanan Kemahasiswaan	Skor Kualitas Layanan			Pernyataan		
	Item Pernyataan	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik
1	Kemampuan Bagian Kemahasiswaan dalam memberikan layanan	3.23	3.12	3.20	Baik	Baik	Baik
2	Kemampuan menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan layanan	3.15	3.00	3.11	Baik	Baik	Baik
	<b>Reliability</b>	<b>3.19</b>	<b>3.06</b>	<b>3.16</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>
3	Selalu ada ditempat guna memberikan layanan secara cepat	3.29	2.92	3.20	Sangat Baik	Baik	Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	3.18	3.00	3.14	Baik	Baik	Baik
5	Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	3.20	3.00	3.15	Baik	Baik	Baik
	<b>Responsiveness</b>	<b>3.22</b>	<b>2.97</b>	<b>3.16</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan	3.23	3.04	3.19	Baik	Baik	Baik
7	Layanan tentang data mahasiswa sesuai dengan data terkini	3.10	2.81	3.03	Baik	Baik	Baik
	<b>Assurance</b>	<b>3.16</b>	<b>2.92</b>	<b>3.11</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>
8	Sikap ramah dalam memberikan layanan	3.35	2.96	3.26	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian pada penyelesaian masalah layanan	3.28	3.00	3.21	Sangat Baik	Baik	Baik
10	Kesediaan untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan	3.27	2.96	3.19	Sangat Baik	Baik	Baik



No	Kualitas Layanan Kemahasiswaan	Skor Kualitas Layanan			Pernyataan		
	Item Pernyataan	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik
	<b>Empathy</b>	<b>3.30</b>	<b>2.97</b>	<b>3.22</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>
11	Kesesuaian sarana prasarana Bagian Kemahasiswaan untuk proses layanan	3.20	3.15	3.19	Baik	Baik	Baik
12	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	3.17	3.00	3.13	Baik	Baik	Baik
13	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian Kemahasiswaan	3.26	3.19	3.24	Sangat Baik	Baik	Baik
	<b>Tangible</b>	<b>3.21</b>	<b>3.12</b>	<b>3.19</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>
	<b>Rata-rata Skor Kualitas Layanan</b>	<b>3.22</b>	<b>3.01</b>	<b>3.17</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>
14	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian Kemahasiswaan	3.22	3.00	3.17	Puas	Puas	Puas

### Responden Kelompok Mahasiswa

No	Kualitas Layanan Kemahasiswaan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
	Item Pernyataan	K	C	B	SB	Total		
1	Kemampuan menyelesaikan permasalahan layanan	0.63	10.77	60.12	28.47	100.00	3.16	Baik
2	Kemampuan memberikan layanan	0.36	11.50	57.67	30.47	100.00	3.18	Baik
	<b>Reliability</b>	<b>0.50</b>	<b>11.14</b>	<b>58.90</b>	<b>29.47</b>	<b>100.00</b>	<b>3.17</b>	<b>Baik</b>
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0.77	15.17	57.40	26.66	100.00	3.10	Baik
4	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan yang diberikan	1.04	15.44	56.45	27.07	100.00	3.10	Baik
5	Selalu tersedia waktu guna memberikan layanan	0.68	14.94	56.41	27.98	100.00	3.12	Baik
	<b>Responsiveness</b>	<b>0.83</b>	<b>15.18</b>	<b>56.75</b>	<b>27.24</b>	<b>100.00</b>	<b>3.10</b>	<b>Baik</b>
6	Kesesuaian layanan dengan ketentuan yang berlaku	0.50	12.27	58.04	29.20	100.00	3.16	Baik
7	Ketepatan penyelesaian keluhan atas layanan yang diberikan	0.50	13.26	57.58	28.66	100.00	3.14	Baik
8	Ketepatan pelaksanaan peraturan/ tata tertib kampus sesuai ketentuan yang berlaku	0.41	10.82	58.99	29.79	100.00	3.18	Baik
9	Ketepatan pemberian sanksi atas pelanggaran sesuai ketentuan yang berlaku.	0.59	10.55	59.71	29.15	100.00	3.17	Baik
10	Pelaksanaan pembuatan surat keterangan sesuai ketentuan yang berlaku	0.59	11.50	58.04	29.88	100.00	3.17	Baik
11	Pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Mahasiswa sesuai ketentuan yang berlaku	0.50	10.19	57.90	31.42	100.00	3.20	Baik
12	Pengelolaan sistem kredit <i>softskill</i> mahasiswa sesuai ketentuan yang berlaku	0.72	12.36	57.04	29.88	100.00	3.16	Baik

No	Kualitas Layanan Kemahasiswaan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
	Item Pernyataan	K	C	B	SB	Total		
13	Pengelolaan pengembangan minat-bakat melalui ormawa	0.54	10.91	58.90	29.65	100.00	3.18	Baik
14	Pengelolaan peningkatan prestasi mahasiswa (seperti lomba/ kompetisi, hibah, Program Kreativitas Mahasiswa / PKM)	0.50	11.41	59.44	28.66	100.00	3.16	Baik
15	Pelaksanaan pemberian beasiswa	0.95	11.18	58.99	28.88	100.00	3.16	Baik
	<b>Assurance</b>	<b>0.58</b>	<b>11.44</b>	<b>58.46</b>	<b>29.52</b>	<b>100.00</b>	<b>3.17</b>	<b>Baik</b>
16	Kepedulian menyelesaikan permasalahan layanan	0.63	11.32	58.49	29.56	100.00	3.17	Baik
17	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0.50	11.00	57.72	30.78	100.00	3.19	Baik
18	Kesediaan memberikan perhatian pada proses pemenuhan layanan	0.41	11.14	58.76	29.70	100.00	3.18	Baik
	<b>Empathy</b>	<b>0.51</b>	<b>11.15</b>	<b>58.32</b>	<b>30.01</b>	<b>100.00</b>	<b>3.18</b>	<b>Baik</b>
19	Kemudahan akses ke unit kemahasiswaan	0.45	11.41	59.76	28.38	100.00	3.16	Baik
20	Kecukupan sarana dan prasarana	0.86	11.91	60.43	26.80	100.00	3.13	Baik
	<b>Tangible</b>	<b>0.66</b>	<b>11.66</b>	<b>60.10</b>	<b>27.59</b>	<b>100.00</b>	<b>3.15</b>	<b>Baik</b>
	<b>Rata-rata Kualitas Layanan</b>	<b>0.62</b>	<b>12.11</b>	<b>58.51</b>	<b>28.77</b>	<b>100.00</b>	<b>3.15</b>	<b>Baik</b>
		<b>KP</b>	<b>CP</b>	<b>P</b>	<b>SP</b>	<b>Total</b>		
21	Kepuasan yang dirasakan atas layanan unit kemahasiswaan	0.45	10.46	61.11	27.98	100.00	3.17	Puas

#### SARAN/MASUKAN

No	Saran/masukan
1	Keramahan dan Kepedulian kepada mahasiswa lebih ditingkatkan lagi
2	Supaya lebih ditingkatkan lagi.
3	Terus maju dengan inovasi layanan
4	Tingkatkan inovasi unit kerja