



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN PENELITIAN

2020/2021



Pusat Penjaminan Mutu
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN PPPM (PENELITIAN) 2020/2021

Diskripsi Responden

Sebanyak 15 responden mitra yang bersedia mengisi form survei kualitas layanan penelitian. Berdasarkan kelompok usia, gambaran responden sebagaimana tabel berikut:

Kelompok Usia	Jumlah Responden
X < 30 th	8
30 th < X < 35 th	2
35 th < X < 40 th	1
40 th < X < 45 th	2
45 th < X < 50 th	1
X > 50 th	1
Total Responden	15

Berdasarkan lama waktu mengenal Universitas Hayam Wuruk Perbanas (d/h STIE Perbanas Surabaya) sebagaimana tabel berikut:

Lama Mengenal UHWP	Jumlah Responden
1 th < X < 2 th	7
6 bln < X < 1 th	2
X > 2 th	6
Total Responden	15

Berdasarkan kelompok jenis kelamin, responde pengisi survei sebagaimana tabel berikut:

Jenis Kelamin	Jumlah Responden
Laki-laki	5
Perempuan	10
Total Responden	15

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	.924**	.976**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	15	15	15
Rel2	Pearson Correlation	.924**	1	.985**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	15	15	15
TotRel	Pearson Correlation	.976**	.985**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	15	15	15

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

2. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel responsiveness didapatkan bahwa instrumen res1 (responsiveness 1) s/d res3 (responsiveness 3) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah valid.

Correlations

		Res1	Res2	Res3	TotRes
Res1	Pearson Correlation	1	.722**	1.000**	.969**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.000
	N	15	15	15	15
Res2	Pearson Correlation	.722**	1	.722**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.002		.002	.000
	N	15	15	15	15
Res3	Pearson Correlation	1.000**	.722**	1	.969**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000
	N	15	15	15	15
TotRes	Pearson Correlation	.969**	.870**	.969**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	15	15	15	15

** . 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	.764**	.600*	.896**
	Sig. (2-tailed)		.001	.018	.000
	N	15	15	15	15
Ass2	Pearson Correlation	.764**	1	.607*	.900**
	Sig. (2-tailed)	.001		.016	.000
	N	15	15	15	15
Ass3	Pearson Correlation	.600*	.607*	1	.839**
	Sig. (2-tailed)	.018	.016		.000
	N	15	15	15	15
TotAss	Pearson Correlation	.896**	.900**	.839**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	15	15	15	15

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel empathy didapatkan bahwa instrumen emp1, emp2, emp3, dan emp4 nilai sig. < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel empathy adalah valid.

Correlations

		Emp1	Emp2	Emp3	Emp4	TotEmp
Emp1	Pearson Correlation	1	.722**	.444	.577*	.841**
	Sig. (2-tailed)		.002	.097	.024	.000
	N	15	15	15	15	15
Emp2	Pearson Correlation	.722**	1	.444	.577*	.841**
	Sig. (2-tailed)	.002		.097	.024	.000
	N	15	15	15	15	15
Emp3	Pearson Correlation	.444	.444	1	.577*	.755**
	Sig. (2-tailed)	.097	.097		.024	.001
	N	15	15	15	15	15
Emp4	Pearson Correlation	.577*	.577*	.577*	1	.832**
	Sig. (2-tailed)	.024	.024	.024		.000
	N	15	15	15	15	15
TotEmp	Pearson Correlation	.841**	.841**	.755**	.832**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	
	N	15	15	15	15	15

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

* . Correlation is significant at the 0.05 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	.764**	.111	.807**
	Sig. (2-tailed)		.001	.693	.000
	N	15	15	15	15
Tan2	Pearson Correlation	.764**	1	.327	.901**
	Sig. (2-tailed)	.001		.234	.000
	N	15	15	15	15
Tan3	Pearson Correlation	.111	.327	1	.617*
	Sig. (2-tailed)	.693	.234		.014
	N	15	15	15	15
TotTan	Pearson Correlation	.807**	.901**	.617*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.014	
	N	15	15	15	15

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

1. Variabel reliability terdapat 2 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,947. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	2

2. Variabel responsiveness terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,930. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	3

3. Variabel assurance terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,852. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	3

4. Variabel empathy terdapat 4 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,834. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.834	4

5. Variabel tangible terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,669. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.669	3

HASIL SURVEI

A. Mitra

No	Kualitas Layanan Bagian Penelitian Terhadap Mitra	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
	Item Pernyataan	K	C	B	SB	Total		
1	Kemampuan memberikan layanan	0.00	0.00	40.00	60.00	100.00	3.60	Sangat Baik
2	Kemampuan menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan layanan	0.00	6.67	33.33	60.00	100.00	3.53	Sangat Baik
	Reliability	0.00	3.33	36.67	60.00	100.00	3.57	Sangat Baik
3	Siap dihubungi guna memberikan layanan secara cepat	0.00	0.00	40.00	60.00	100.00	3.60	Sangat Baik
4	Kecepatan dalam memberikan layanan	0.00	0.00	40.00	60.00	100.00	3.60	Sangat Baik
5	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan yang diberikan	0.00	0.00	40.00	60.00	100.00	3.60	Sangat Baik
	Responsiveness	0.00	0.00	40.00	60.00	100.00	3.60	Sangat Baik
6	Kesesuaian pengelolaan administrasi dengan kesepakatan kerjasama Penelitian	0.00	0.00	40.00	60.00	100.00	3.60	Sangat Baik
7	Ketepatan menyelesaikan keluhan atas layanan penelitian yang diberikan	0.00	0.00	53.33	46.67	100.00	3.47	Sangat Baik
8	Kualitas penyelesaian penelitian bersama Mitra Penelitian sesuai dengan peraturan/ ketentuan/ perundangan yang berlaku	0.00	0.00	46.67	53.33	100.00	3.53	Sangat Baik
	Assurance	0.00	0.00	46.67	53.33	100.00	3.53	Sangat Baik
9	Kesediaan dalam mendukung pelaksanaan kerjasama dengan Mitra Penelitian	0.00	0.00	40.00	60.00	100.00	3.60	Sangat Baik
10	Kesediaan memberikan perhatian pada kebutuhan layanan Mitra Penelitian	0.00	0.00	40.00	60.00	100.00	3.60	Sangat Baik
11	Sikap ramah dalam menyampaikan layanan kepada Mitra Penelitian	0.00	0.00	40.00	60.00	100.00	3.60	Sangat Baik
12	Perhatian kepada Mitra Penelitian yang memerlukan bantuan layanan	0.00	0.00	33.33	66.67	100.00	3.67	Sangat Baik
	Empathy	0.00	0.00	38.33	61.67	100.00	3.62	Sangat Baik

No	Kualitas Layanan Bagian Penelitian Terhadap Mitra	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
	Item Pernyataan	K	C	B	SB	Total		
13	Ketersediaan informasi tentang pelaksanaan kerjasama penelitian	0.00	0.00	40.00	60.00	100.00	3.60	Sangat Baik
14	Kemudahan akses informasi bagi mitra terkait dengan penelitian	0.00	0.00	53.33	46.67	100.00	3.47	Sangat Baik
15	Kemudahan akses menuju kantor/ ruang unit Penelitian	0.00	0.00	60.00	40.00	100.00	3.40	Sangat Baik
	Tangible	0.00	0.00	51.11	48.89	100.00	3.49	Sangat Baik
	Rata-rata dan Skor Kualitas Layanan	0.00	0.67	42.56	56.78	100.00	3.56	Sangat Baik
		KP	CP	P	SP	Total		
16	Kepuasan yang dirasakan atas layanan bagian Penelitian	0.00	0.00	46.67	53.33	100.00	3.53	Sangat Puas

Saran/masukan:

No	Saran/masukan
1	Jika kuliah offline sudah mulai, lebih memperhatikan air di kamar mandi cewek gedung B karena sering mati
2	Kontribusi kolaborasi riset perlu selalu ditingkatkan.
3	Layanan terbaik
4	Lebih transparan untuk mahasiswa
5	Secara umum sudah baik
6	semoga bisa terus updet dengn perkembangan teknologi yang ada
7	Semoga kedepannya lebih bisa baik lagi
8	Sudah baik. Semoga ke depan jalinan kerjasama semakin melebar.
9	Sudah Cukup Puas dengan kualitas layanan bagian penelitian STIE Perbanas

B. Dosen

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
1	Kemampuan memberikan layanan terkait dengan penelitian	0.00	4.55	36.36	59.09	100.00	3.55	Sangat Baik
2	Kemampuan menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan penelitian	0.00	4.55	31.82	63.64	100.00	3.59	Sangat Baik
	Reliability	0.00	4.55	34.09	61.36	100.00	3.57	Sangat Baik

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
3	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0.00	9.09	54.55	36.36	100.00	3.27	Sangat Baik
4	Kecepatan dalam memberikan layanan	0.00	4.55	36.36	59.09	100.00	3.55	Sangat Baik
5	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan yang diberikan	0.00	9.09	36.36	54.55	100.00	3.45	Sangat Baik
	Responsiveness	0.00	7.58	42.42	50.00	100.00	3.42	Sangat Baik
6	Kesesuaian pengelolaan administrasi penelitian dengan SOP	0.00	0.00	40.91	59.09	100.00	3.59	Sangat Baik
7	Kesesuaian layanan hibah penelitian internal dengan ketentuan yang berlaku	0.00	0.00	45.45	54.55	100.00	3.55	Sangat Baik
8	Ketepatan menyelesaikan keluhan atas layanan penelitian	0.00	4.55	40.91	54.55	100.00	3.50	Sangat Baik
9	Pelaksanaan layanan pembiayaan publikasi artikel hasil hibah penelitian di jurnal nasional terakreditasi sesuai ketentuan yang berlaku	0.00	4.55	63.64	31.82	100.00	3.27	Sangat Baik
10	Pelaksanaan layanan pembiayaan publikasi artikel hasil hibah penelitian di jurnal internasional sesuai ketentuan yang berlaku	4.55	4.55	54.55	36.36	100.00	3.23	Baik
11	Pelaksanaan layanan pembiayaan call for paper tingkat internasional sesuai ketentuan yang berlaku	0.00	4.55	63.64	31.82	100.00	3.27	Sangat Baik
12	Pelaksanaan layanan pembiayaan call for paper tingkat nasional sesuai ketentuan yang berlaku	0.00	0.00	63.64	36.36	100.00	3.36	Sangat Baik
13	Pelaksanaan layanan pemberian reward publikasi/ diseminasi hasil penelitian sesuai ketentuan yang berlaku	0.00	9.09	59.09	31.82	100.00	3.23	Baik
14	Ketepatan pemberian reward sesuai SOP/ peraturan yang berlaku	4.55	4.55	54.55	36.36	100.00	3.23	Baik

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	SB	Total		
15	Ketepatan pemberian sanksi sesuai SOP/ peraturan yang berlaku	0.00	4.55	59.09	36.36	100.00	3.32	Sangat Baik
16	Kualitas penyelenggaraan pelatihan/ workshop/ seminar/ klinik untuk meningkatkan kompetensi penelitian dosen	0.00	4.55	40.91	54.55	100.00	3.50	Sangat Baik
17	Ketepatan pelaksanaan evaluasi proposal hibah penelitian sesuai dengan ketentuan	0.00	0.00	54.55	45.45	100.00	3.45	Sangat Baik
18	Kualitas pelaksanaan monitoring dan evaluasi internal hibah penelitian	0.00	0.00	54.55	45.45	100.00	3.45	Sangat Baik
	Assurance	0.70	3.15	53.50	42.66	100.00	3.38	Sangat Baik
19	Kepedulian dalam layanan yang mendukung pelaksanaan hibah penelitian (internal dan eksternal)	0.00	0.00	40.91	59.09	100.00	3.59	Sangat Baik
20	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan terkait penelitian dosen	0.00	4.55	31.82	63.64	100.00	3.59	Sangat Baik
21	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0.00	0.00	36.36	63.64	100.00	3.64	Sangat Baik
22	Perhatian kepada dosen yang memerlukan bantuan layanan terkait penelitian	0.00	4.55	40.91	54.55	100.00	3.50	Sangat Baik
	Empathy	0.00	2.27	37.50	60.23	100.00	3.58	Sangat Baik
23	Ketersediaan informasi tentang pelaksanaan hibah penelitian	0.00	0.00	45.45	54.55	100.00	3.55	Sangat Baik
24	Kemudahan akses menuju kantor/ ruang ke unit Penelitian	0.00	4.55	45.45	50.00	100.00	3.45	Sangat Baik
	Tangible	0.00	2.27	45.45	52.27	100.00	3.50	Sangat Baik
	Rata-rata dan Skor Kualitas Layanan	0.14	3.96	42.59	53.30	100.00	3.49	Sangat Baik
		KP	CP	P	SP	Total		
25	Kepuasan yang dirasakan atas layanan bagian Penelitian	0.00	4.55	45.45	50.00	100.00	3.45	Sangat Puas

SSaran/ Masukan dari Responden:

No	Saran/masukan
1	Karena Perbanas sudah masuk dalam kategori utama, sebaiknya dapat melakukan usulan susunan tim penelitian terutama yang berkaitan dengan hibah dikti, agar dosen-dosen yang memiliki jabatan akademik asisten ahli dapat terakomodir dan berpartisipasi.
2	Komunikasi staf mungkin bisa lebih hangat
3	Layanan bagian penelitian sangat bagus
4	Mengingat masih wfh maka saya agak sulit menjawab untuk kemudahan akses menuju ruang unit penelitian selain itu terkait dengan pindahnya semua aktivitas ke kampus 2. Pada nya semuanya sudah berjalan baik dan sudah terinformasikan termasuk pemberian reward publikasi, dan saya berharap bahwa unit penelitian secara rutin untuk menginfokan terkait dengan ketentuan2 dari unit ini. Terima kasih dan sukses untuk unit penelitian.
5	Mohon proses monev internal pada laporan kemajuan lebih dipercepat agar bisa upload laporan akhir
6	pembekalan berupa workshop untuk penulisan yg bisa menembus jurnal Q1
7	perlu diperbaiki kesesuaian antara pembayaran rewan publikasi internasional dengan SK Yayasan
8	Sebaiknya diberi akses informasi hibah non Dikti agar penelitain penelitian yang bagus dapat dilaksanakan dan dari sisi pendanaan ada tambahan sumber dana penelitian dari luar.
9	Secara keseluruhan kualitas layanan penelitian sudah baik
10	susah dihubungi via telfon dan hanya menerima dihubungi via wa
11	UTK MEMOTIVASI PENELITI SEYOGYANYA DIDUKUNG PENDANAAN YANG MEMADAI