



UNIVERSITAS HAYAM WURUK  
Perbanas Surabaya

**LAPORAN HASIL SURVEI**  
KUALITAS LAYANAN  
PIMPINAN

**2021/2022**



Pusat Penjaminan Mutu  
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

## Hasil Survei Kualitas Layanan Pimpinan 2021/2022

### Diskripsi Responden Kelompok Dosen dan Tendik

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Pimpinan adalah kelompok dosen dan tenaga kependidikan, yaitu sebanyak 113 orang yang terdiri atas 79 orang dosen (69,91%) dan 34 orang tenaga kependidikan (30,09%).

Kelompok	Banyak responden	%
Dosen	79	69,91%
Tenaga Kependidikan	34	30,09%
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki lebih rendah yaitu 51 orang (45,13%) dibanding responden perempuan sebanyak 62 orang (54,87%).

Jenis kelamin	Banyak responden	%
Laki-laki	51	45,13%
Perempuan	62	54,87%
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

### UJI VALIDITAS & RELIABILITAS

#### Uji Validitas

- 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

		REL01	REL02
REL01	Pearson Correlation	1	.783**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	113	113
REL02	Pearson Correlation	.783**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	113	113

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

2. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel responsiveness didapatkan bahwa instrumen res1 (responsiveness 1) sampai dengan res3 (responsiveness 3) nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah Valid.

**Correlations**

		RES01	RES02	RES03
RES01	Pearson Correlation	1	.916**	.529**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	113	113	113
RES02	Pearson Correlation	.916**	1	.597**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	113	113	113
RES03	Pearson Correlation	.529**	.597**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	113	113	113

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

3. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel Assurance didapatkan bahwa instrumen ass1 (assurance 1) sampai dengan ass4 (assurance 4) nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah Valid.

**Correlations**

		ASS01	ASS02	ASS03	ASS04
ASS01	Pearson Correlation	1	.747**	.724**	.768**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	113	113	113	113
ASS02	Pearson Correlation	.747**	1	.853**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	113	113	113	113
ASS03	Pearson Correlation	.724**	.853**	1	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	113	113	113	113
ASS04	Pearson Correlation	.768**	.778**	.817**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	113	113	113	113

\*\* . 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**

		EMP01	EMP02	EMP03
EMP01	Pearson Correlation	1	.841**	.632**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	113	113	113
EMP02	Pearson Correlation	.841**	1	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	113	113	113
EMP03	Pearson Correlation	.632**	.683**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	113	113	113

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

5. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel tangible didapatkan bahwa instrumen tan1 dan tan2 nilai sig= 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah Valid.

**Correlations**

		TAN01	TAN02
TAN01	Pearson Correlation	1	.842**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	113	113
TAN02	Pearson Correlation	.842**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	113	113

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

### Uji Reliabilitas

1. Variabel reliability terdapat 2 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.877. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	2

2. Variabel responsiveness terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.868. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	3

3. Variabel assurance terdapat 4 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.934. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	4

4. Variabel empathy terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.885. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	3

5. Variabel tangible terdapat 2 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.913. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	2

## HASIL SURVEI

### Responden Kelompok Dosen

No.	Item Pertanyaan	Dosen					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Pimpinan dalam memberikan layanan	0,00%	13,92%	58,23%	27,85%	3,14	Baik
2	Kemampuan Pimpinan dalam menyelesaikan keluhan pegawai	6,33%	16,46%	60,76%	16,46%	2,87	Baik
	<b>Rata-rata skor reliability</b>					<b>3,01</b>	<b>Baik</b>
3	Kecepatan menanggapi keluhan pegawai	5,06%	24,05%	53,16%	17,72%	2,84	Baik
4	Kecepatan menanggapi permasalahan pegawai	6,33%	21,52%	56,96%	15,19%	2,81	Baik
5	Keberadaan di kampus untuk kecepatan layanan	0,00%	12,66%	59,49%	27,85%	3,15	Baik
	<b>Rata-rata skor responsiveness</b>					<b>2,93</b>	<b>Baik</b>
6	Ketepatan penyelesaian permasalahan pegawai	3,80%	20,25%	59,49%	16,46%	2,89	Baik
7	Kesesuaian kebijakan yang ditetapkan dengan peraturan yang berlaku	3,80%	22,78%	62,03%	11,39%	2,81	Baik
8	Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	3,80%	26,58%	62,03%	7,59%	2,73	Baik
9	Keadilan dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	6,33%	24,05%	60,76%	8,86%	2,72	Baik
	<b>Rata-rata skor assurance</b>					<b>2,79</b>	<b>Baik</b>
10	Kepedulian Pimpinan untuk memberi perhatian penuh pada kebutuhan layanan pegawai	5,06%	17,72%	58,23%	18,99%	2,91	Baik
11	Kepedulian dalam penyelesaian permasalahan pegawai	5,06%	18,99%	62,03%	13,92%	2,85	Baik
12	Sikap ramah dalam melayani pegawai	0,00%	13,92%	48,10%	37,97%	3,24	Baik
	<b>Rata-rata skor empathy</b>					<b>3,00</b>	<b>Baik</b>
13	Kenyamanan ruang kerja Pimpinan untuk proses layanan	1,27%	11,39%	56,96%	30,38%	3,16	Baik
14	Kesesuaian pengaturan ruang kerja Pimpinan untuk proses layanan kepada pegawai	1,27%	13,92%	60,76%	24,05%	3,08	Baik
	<b>Rata-rata skor tangible</b>					<b>3,12</b>	<b>Baik</b>
	<b>Rata-rata skor kualitas layanan</b>					<b>2,97</b>	<b>Baik</b>
15	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pimpinan	3,80%	18,99%	59,49%	17,72%	2,91	Puas

Hasil survey layanan Pimpinan dengan kelompok responden dosen menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Tangible* dengan skor sebesar 3.12. Hasil survey layanan

pimpinan dengan kelompok responden dosen juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Assurance* dengan skor 2.79.

### Responden Kelompok Tendik

No.	Item Pertanyaan	Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Pimpinan dalam memberikan layanan	11,76%	38,24%	44,12%	5,88%	2,44	Cukup
2	Kemampuan Pimpinan dalam menyelesaikan keluhan pegawai	17,65%	32,35%	44,12%	5,88%	2,38	Cukup
	<b>Rata-rata skor reliability</b>					<b>2,41</b>	<b>Cukup</b>
3	Kecepatan menanggapi keluhan pegawai	17,65%	41,18%	35,29%	5,88%	2,29	Cukup
4	Kecepatan menanggapi permasalahan pegawai	14,71%	55,88%	23,53%	5,88%	2,21	Cukup
5	Keberadaan di kampus untuk kecepatan layanan	0,00%	23,53%	70,59%	5,88%	2,82	Baik
	<b>Rata-rata skor responsiveness</b>					<b>2,44</b>	<b>Cukup</b>
6	Ketepatan penyelesaian permasalahan pegawai	8,82%	50,00%	38,24%	2,94%	2,35	Cukup
7	Kesesuaian kebijakan yang ditetapkan dengan peraturan yang berlaku	20,59%	41,18%	32,35%	5,88%	2,24	Cukup
8	Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	14,71%	44,12%	35,29%	5,88%	2,32	Cukup
9	Keadilan dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	17,65%	41,18%	38,24%	2,94%	2,26	Cukup
	<b>Rata-rata skor assurance</b>					<b>2,29</b>	<b>Cukup</b>
10	Kepedulian Pimpinan untuk memberi perhatian penuh pada kebutuhan layanan pegawai	14,71%	44,12%	35,29%	5,88%	2,32	Cukup
11	Kepedulian dalam penyelesaian permasalahan pegawai	14,71%	44,12%	35,29%	5,88%	2,32	Cukup
12	Sikap ramah dalam melayani pegawai	0,00%	32,35%	58,82%	8,82%	2,76	Baik
	<b>Rata-rata skor empathy</b>					<b>2,47</b>	<b>Cukup</b>
13	Kenyamanan ruang kerja Pimpinan untuk proses layanan	5,88%	20,59%	52,94%	20,59%	2,88	Baik
14	Kesesuaian pengaturan ruang kerja Pimpinan untuk proses layanan kepada pegawai	2,94%	23,53%	58,82%	14,71%	2,85	Baik
	<b>Rata-rata skor tangible</b>					<b>2,87</b>	<b>Baik</b>
	<b>Rata-rata skor kualitas layanan</b>					<b>2,50</b>	<b>Cukup</b>
15	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pimpinan	14,71%	47,06%	35,29%	2,94%	2,26	Cukup Puas

Hasil survey layanan Pimpinan dengan kelompok responden Tenaga Kependidikan menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Tangible* dengan skor sebesar 2.87.

Hasil survey layanan pimpinan dengan kelompok responden tenaga kependidikan juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Assurance* dengan skor 2.29.

### Responden Kelompok Dosen dan Tendik

No.	Item Pertanyaan	Dosen & Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Pimpinan dalam memberikan layanan	3,54%	21,24%	53,98%	21,24%	2,93	Baik
2	Kemampuan Pimpinan dalam menyelesaikan keluhan pegawai	9,73%	21,24%	55,75%	13,27%	2,73	Baik
	<b>Rata-rata skor reliability</b>					<b>2,83</b>	<b>Baik</b>
3	Kecepatan menanggapi keluhan pegawai	8,85%	29,20%	47,79%	14,16%	2,67	Baik
4	Kecepatan menanggapi permasalahan pegawai	8,85%	31,86%	46,90%	12,39%	2,63	Baik
5	Keberadaan di kampus untuk kecepatan layanan	0,00%	15,93%	62,83%	21,24%	3,05	Baik
	<b>Rata-rata skor responsiveness</b>					<b>2,78</b>	<b>Baik</b>
6	Ketepatan penyelesaian permasalahan pegawai	5,31%	29,20%	53,10%	12,39%	2,73	Baik
7	Kesesuaian kebijakan yang ditetapkan dengan peraturan yang berlaku	8,85%	28,32%	53,10%	9,73%	2,64	Baik
8	Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	7,08%	31,86%	53,98%	7,08%	2,61	Baik
9	Keadilan dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	9,73%	29,20%	53,98%	7,08%	2,58	Baik
	<b>Rata-rata skor assurance</b>					<b>2,64</b>	<b>Baik</b>
10	Kepedulian Pimpinan untuk memberi perhatian penuh pada kebutuhan layanan pegawai	7,96%	25,66%	51,33%	15,04%	2,73	Baik
11	Kepedulian dalam penyelesaian permasalahan pegawai	7,96%	26,55%	53,98%	11,50%	2,69	Baik
12	Sikap ramah dalam melayani pegawai	0,00%	19,47%	51,33%	29,20%	3,10	Baik
	<b>Rata-rata skor empathy</b>					<b>2,84</b>	<b>Baik</b>
13	Kenyamanan ruang kerja Pimpinan untuk proses layanan	2,65%	14,16%	55,75%	27,43%	3,08	Baik
14	Kesesuaian pengaturan ruang kerja Pimpinan untuk proses layanan kepada pegawai	1,77%	16,81%	60,18%	21,24%	3,01	Baik
	<b>Rata-rata skor tangible</b>					<b>3,04</b>	<b>Baik</b>
	<b>Rata-rata skor kualitas layanan</b>					<b>2,83</b>	<b>Baik</b>
15	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pimpinan	7,08%	27,43%	52,21%	13,27%	2,72	Puas

Hasil survey layanan Pimpinan dengan kelompok responden Dosen & Tenaga Kependidikan menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Tangible* dengan skor sebesar 3.04.



Hasil survey layanan pimpinan dengan kelompok responden tenaga kependidikan juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Assurance* dengan skor 2.64.

#### SARAN/MASUKAN

No.	Saran/Masukan
1	Pimpinan bisa lebih dekat dengan pegawai dan harapannya bisa membawa kembali kejayaan UHW Perbanas seperti dulu.
2	Peraturan agar ditetapkan, tidak tebang pilih dan peraturan yang berkaitan dengan pengembangan dosen harusnya diaplikasikan dan tenggang waktunya di persingkat demi kenyamanan kerja bersama.
3	Pentingnya profesionalisme.
4	Jika dipandang dari luar, ruang pimpinan itu kurang representatif sebagai ruang rektorat.
5	Perlu merubah gaya kepemimpinan/ <i>leadership style</i> .
6	Perlunya penyesuaian <i>stakeholder</i> agar lebih mengarah pada <i>fintech</i> .
7	Semoga keluhan pegawai ditindaklanjuti.
8	Pemerataan gaji.
9	Perlu disediakan media dengar pendapat dengan dosen dan pegawai.
10	Mohon lebih peduli dan humanis, karena kondisi kantor sekarang sudah sangat tidak nyaman bagi pegawai.
11	Aspek keadilan perlu ditingkatkan, sehingga tidak tebang pilih dan Pimpinan kurang leluasa karena kebijakan yayasan.