



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI
KUALITAS LAYANAN
SEKRETARIS

2021/2022



Pusat Penjaminan Mutu
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil Survei Kualitas Layanan Sekretaris 2021/2022

DESKRIPSI RESPONDEN

Responden yang mengisi survei kualitas layanan sekretaris adalah kelompok dosen dan tenaga kependidikan, yaitu sebanyak 101 orang yang terdiri atas 62 orang (61%) dosen tidak menjabat struktural, 11 orang (11%) dosen menjabat struktural dan 28 orang (28%) tenaga kependidikan.

Kelompok	Banyak Responden	Prosentase
Dosen Tidak Menjabat Struktural	62	61%
Dosen Menjabat Struktural	11	11%
Karyawan (Tendik)	28	28%
Total	101	100%

UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS

Uji Validitas

- Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrument rel1 (reliability 1) dan rel2 (reliability 2) nilai sig = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel reliability adalah Valid.

Correlations

		REL1	REL2
REL1	Pearson Correlation	1	.895**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	101	101
REL2	Pearson Correlation	.895**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	101	101

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

- Hasil pengolahan SPSS untuk variabel responsiveness didapatkan bahwa instrumen res1 (responsiveness 1), res2 (responsiveness 2) dan res3 (responsiveness 3) nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah Valid.

Correlations

		RES1	RES2	RES3
RES1	Pearson Correlation	1	.813**	.721**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	101	101	101
RES2	Pearson Correlation	.813**	1	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	101	101	101
RES3	Pearson Correlation	.721**	.741**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	101	101	101

** . 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 ass5 (assurance 5) nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah Valid.

Correlations

		ASS1	ASS2	ASS3	ASS4	ASS5
ASS1	Pearson Correlation	1	.805**	.705**	.741**	.702**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101
ASS2	Pearson Correlation	.805**	1	.886**	.746**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101
ASS3	Pearson Correlation	.705**	.886**	1	.744**	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	101	101	101	101	101
ASS4	Pearson Correlation	.741**	.746**	.744**	1	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	101	101	101	101	101
ASS5	Pearson Correlation	.702**	.675**	.635**	.708**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	101	101	101	101	101

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

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel empathy didapatkan bahwa instrumen emp1 (empathy 1), emp2 (empathy 2), dan emp3 (empathy 3) nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel empathy adalah Valid.

Correlations

		EMP1	EMP2	EMP3
EMP1	Pearson Correlation	1	.822**	.778**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	101	101	101
EMP2	Pearson Correlation	.822**	1	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	101	101	101
EMP3	Pearson Correlation	.778**	.899**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	101	101	101

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

5. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel tangible didapatkan bahwa instrumen tan1 (tangible 1), tan2 (tangible 2) dan tan3 (tangible 3) nilai sig =0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah Valid.

Correlations

		TAN1	TAN2	TAN3
TAN1	Pearson Correlation	1	.873**	.768**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	101	101	101
TAN2	Pearson Correlation	.873**	1	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	101	101	101
TAN3	Pearson Correlation	.768**	.846**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	101	101	101

** . 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 0.944. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	2

2. Variabel responsiveness terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.904. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	3

3. Variabel assurance terdapat 5 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.932. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.932	5

4. Variabel empathy terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.937. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.937	3

5. Variabel tangible terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.807. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	3

HASIL SURVEI

Dosen

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan Sekretaris Pimpinan dalam memberikan layanan	0%	3%	49%	48%	100%	3,45	Sangat Baik
2	Kemampuan Sekretaris Pimpinan dalam menyelesaikan permasalahan	0%	3%	48%	49%	100%	3,47	Sangat Baik
	Rata-rata Reliability	0%	3%	49%	49%	100%	3,46	Sangat Baik
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0%	3%	48%	49%	100%	3,47	Sangat Baik
4	Kecepatan menanggapi keluhan	0%	3%	55%	42%	100%	3,40	Sangat Baik
5	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0%	3%	52%	45%	100%	3,42	Sangat Baik
	Rata-rata Responsiveness	0%	3%	52%	46%	100%	3,43	Sangat Baik
6	Proses layanan Sekretaris Pimpinan sesuai dengan ketentuan	0%	3%	58%	40%	100%	3,37	Sangat Baik
7	Proses layanan surat masuk	0%	3%	58%	40%	100%	3,37	Sangat Baik
8	Proses layanan surat keluar	0%	3%	66%	32%	100%	3,29	Sangat Baik
9	Proses layanan dalam pemberian nomor surat (terutama nomor mundur/back date)	0%	4%	62%	34%	100%	3,30	Sangat Baik
10	Proses penyampaian info jadwal Pimpinan	0%	3%	56%	41%	100%	3,38	Sangat Baik
	Rata-rata Assurance	0%	3%	60%	37%	100%	3,34	Sangat Baik
11	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	3%	41%	56%	100%	3,53	Sangat Baik
12	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	1%	1%	48%	49%	100%	3,45	Sangat Baik
13	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan	0%	3%	51%	47%	100%	3,44	Sangat Baik
	Rata-rata Empathy	0%	2%	47%	51%	100%	3,47	Sangat Baik
14	Kecukupan sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	0%	1%	58%	41%	100%	3,40	Sangat Baik
15	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	4%	53%	42%	100%	3,38	Sangat Baik
16	Kemudahan akses menuju ruang kerja Sekretaris Pimpinan	0%	3%	55%	42%	100%	3,40	Sangat Baik
	Rata-rata Tangible	0%	3%	55%	42%	100%	3,39	Sangat Baik
	Rata-rata Skor Keseluruhan	0%	3%	52%	45%	100%	3,42	Sangat Baik
17	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Sekretaris Pimpinan	0%	4%	49%	47%	100%	3,42	Sangat Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek rempathy yaitu senilai 3,47 yang berada di skala sangat baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek assurance yaitu sebesar 3,34. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek assurance masih berada di skala sangat baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal proses layanan surat keluar dengan nilai 3,29.

Tendik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan Sekretaris Pimpinan dalam memberikan layanan	0%	7%	61%	32%	100%	3,25	Baik
2	Kemampuan Sekretaris Pimpinan dalam menyelesaikan permasalahan	0%	11%	61%	29%	100%	3,18	Baik
	Rata-rata Reliability	0%	9%	61%	30%	100%	3,21	Baik
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0%	11%	71%	18%	100%	3,07	Baik
4	Kecepatan menanggapi keluhan	0%	7%	75%	18%	100%	3,11	Baik
5	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0%	7%	68%	25%	100%	3,18	Baik
	Rata-rata Responsiveness	0%	8%	71%	20%	100%	3,12	Baik
6	Proses layanan Sekretaris Pimpinan sesuai dengan ketentuan	0%	11%	75%	14%	100%	3,04	Baik
7	Proses layanan surat masuk	0%	11%	68%	21%	100%	3,11	Baik
8	Proses layanan surat keluar	0%	7%	71%	21%	100%	3,14	Baik
9	Proses layanan dalam pemberian nomor surat (terutama nomor mundur/back date)	0%	11%	64%	25%	100%	3,14	Baik
10	Proses penyampaian info jadwal Pimpinan	0%	11%	79%	11%	100%	3,00	Baik
	Rata-rata Assurance	0%	10%	71%	19%	100%	3,09	Baik
11	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	11%	61%	29%	100%	3,18	Baik
12	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	0%	7%	71%	21%	100%	3,14	Baik
13	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan	0%	11%	71%	18%	100%	3,07	Baik
	Rata-rata Empathy	0%	10%	68%	23%	100%	3,13	Baik
14	Kecukupan sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	0%	11%	75%	14%	100%	3,04	Baik
15	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	11%	71%	18%	100%	3,07	Baik
16	Kemudahan akses menuju ruang kerja Sekretaris Pimpinan	0%	7%	68%	25%	100%	3,18	Baik
	Rata-rata Tangible	0%	10%	71%	19%	100%	3,10	Baik
	Rata-rata Skor Keseluruhan	0%	9%	69%	22%	100%	3,13	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
17	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Sekretaris Pimpinan	0%	14%	64%	21%	100%	3,07	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek reliability yaitu senilai 3,21 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek assurance yaitu sebesar 3,09. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek assurance masih berada di skala baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal Proses penyampaian info jadwal Pimpinan dengan nilai 3,00.

Dosen & Tendik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan Sekretaris Pimpinan dalam memberikan layanan	0%	4%	52%	44%	100%	3,40	Sangat Baik
2	Kemampuan Sekretaris Pimpinan dalam menyelesaikan permasalahan	0%	5%	51%	44%	100%	3,39	Sangat Baik
	Rata-rata Reliability	0%	4%	52%	44%	100%	3,39	Sangat Baik
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	0%	5%	54%	41%	100%	3,36	Sangat Baik
4	Kecepatan menanggapi keluhan	0%	4%	60%	36%	100%	3,32	Sangat Baik
5	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0%	4%	56%	40%	100%	3,36	Sangat Baik
	Rata-rata Responsiveness	0%	4%	57%	39%	100%	3,34	Sangat Baik
6	Proses layanan Sekretaris Pimpinan sesuai dengan ketentuan	0%	5%	62%	33%	100%	3,28	Sangat Baik
7	Proses layanan surat masuk	0%	5%	60%	35%	100%	3,30	Sangat Baik
8	Proses layanan surat keluar	0%	4%	67%	29%	100%	3,25	Baik
9	Proses layanan dalam pemberian nomor surat (terutama nomor mundur/back date)	0%	6%	62%	32%	100%	3,26	Baik
10	Proses penyampaian info jadwal Pimpinan	0%	5%	62%	33%	100%	3,28	Sangat Baik
	Rata-rata Assurance	0%	5%	63%	32%	100%	3,27	Sangat Baik
11	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	5%	47%	49%	100%	3,44	Sangat Baik
12	Kepedulian dalam menyelesaikan masalah	1%	3%	54%	42%	100%	3,37	Sangat Baik
13	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan	0%	5%	56%	39%	100%	3,34	Sangat Baik
	Rata-rata Empathy	0%	4%	52%	43%	100%	3,38	Sangat Baik
14	Kecukupan sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	0%	4%	62%	34%	100%	3,30	Sangat Baik
15	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	6%	58%	36%	100%	3,30	Sangat Baik
16	Kemudahan akses menuju ruang	0%	4%	58%	38%	100%	3,34	Sangat

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
	kerja Sekretaris Pimpinan							Baik
	Rata-rata Tangible	0%	5%	60%	36%	100%	3,31	Sangat Baik
	Rata-rata Skor Keseluruhan	0%	5%	57%	39%	100%	3,34	Sangat Baik
17	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Sekretaris Pimpinan	0%	7%	53%	40%	100%	3,33	Sangat Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek reliability yaitu senilai 3,39 yang berada di skala sangat baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek assurance yaitu sebesar 3,27. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek assurance masih berada di skala sangat baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal proses layanan surat keluar dengan nilai 3,25.

SARAN/MASUKAN

No.	Saran/Masukan
1	Supaya lebih ditingkatkan lagi
3	Baik
4	Sekretaris pimpinan paling top deh
5	dipertahankan