



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI
KUALITAS LAYANAN
PUSAT PENJAMINAN MUTU

2021/2022



Pusat Penjaminan Mutu
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil Survei Kualitas Layanan Pusat Penjaminan Mutu 2021/2022

DESKRIPSI RESPONDEN

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Pusat Penjaminan Mutu adalah kelompok dosen, tenaga kependidikan dan mitra dengan rincian sebagai berikut:

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

Kelompok Mitra	Banyak Responden	Prosentase
Universitas Billfath	1	25%
Universitas Nurul Jadid	3	75%
Total	4	100%

UJI VALIDITAS & RELIABILITAS

Uji Validitas

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

Correlations

		REL1	REL2
REL1	Pearson Correlation	1	.764**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	101	101
REL2	Pearson Correlation	.764**	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) memiliki nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah Valid.

Correlations

		RES1	RES2	RES3
RES1	Pearson Correlation	1	.832**	.659**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	101	101	101
RES2	Pearson Correlation	.832**	1	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	101	101	101
RES3	Pearson Correlation	.659**	.666**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	101	101	101

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

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

Correlations

		ASS1	ASS2	ASS3	ASS4
ASS1	Pearson Correlation	1	.655**	.668**	.647**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	101	101	101	101
ASS2	Pearson Correlation	.655**	1	.757**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	101	101	101	101
ASS3	Pearson Correlation	.668**	.757**	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	101	101	101	101
ASS4	Pearson Correlation	.647**	.743**	.791**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	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) memiliki nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel empathy adalah Valid.

Correlations

		EMP1	EMP2	EMP3
EMP1	Pearson Correlation	1	.852**	.650**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	101	101	101
EMP2	Pearson Correlation	.852**	1	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	101	101	101
EMP3	Pearson Correlation	.650**	.647**	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) dan tan2 (tangible 2) memiliki nilai sig =0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah Valid.

Correlations

		TAN1	TAN2
TAN1	Pearson Correlation	1	.746**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	101	101
TAN2	Pearson Correlation	.746**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	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 0.865. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	2

2. Variabel responsiveness terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.883. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	3

3. Variabel assurance terdapat 4 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.908. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	4

4. Variabel empathy terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.881. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.881	3

5. Variabel tangible terdapat 2 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.846. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.846	2

HASIL SURVEI

Dosen

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan PPM dalam memberikan layanan	0%	8%	62%	30%	100%	3,22	Baik
2	Kemampuan PPM dalam menyelesaikan keluhan	0%	7%	70%	23%	100%	3,16	Baik
	Reliability	0%	8%	66%	27%	100%	3,19	Baik
3	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan yang diberikan	0%	7%	70%	23%	100%	3,16	Baik
4	Kecepatan menanggapi permasalahan yang disampaikan oleh pegawai	0%	7%	70%	23%	100%	3,16	Baik
5	Keberadaan di ruang kerja untuk kecepatan layanan	0%	4%	58%	38%	100%	3,34	Sangat Baik
	Responsiveness	0%	6%	66%	28%	100%	3,22	Baik
6	Ketepatan penyelesaian permasalahan layanan	0%	7%	66%	27%	100%	3,21	Baik
7	Kebijakan yang ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0%	8%	64%	27%	100%	3,19	Baik
8	Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	1%	11%	63%	25%	100%	3,11	Baik
9	Keadilan dalam implementasi kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	1%	10%	64%	25%	100%	3,12	Baik
	Assurance	1%	9%	64%	26%	100%	3,16	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
10	Kesediaan untuk memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan pegawai	0%	8%	60%	32%	100%	3,23	Baik
11	Kepedulian dalam menyelesaikan permasalahan terkait penjaminan mutu	0%	11%	59%	30%	100%	3,19	Baik
12	Sikap ramah PPM dalam melayani	1%	5%	56%	37%	100%	3,29	Sangat Baik
	Empathy	0%	8%	58%	33%	100%	3,24	Baik
13	Kenyamanan ruang kerja PPM untuk proses layanan	5%	14%	53%	27%	100%	3,03	Baik
14	Kemudahan akses menuju ruang kerja PPM	0%	11%	52%	37%	100%	3,26	Baik
	Tangible	3%	12%	53%	32%	100%	3,14	Baik
	Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan	1%	9%	61%	29%	100%	3,19	Baik
15	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pusat Penjaminan Mutu	0%	12%	55%	33%	100%	3,21	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek empathy yaitu senilai 3,24 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek tangible yaitu sebesar 3,14. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek tangible masih berada di skala baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal kenyamanan ruang kerja PPM untuk proses layanan yang memiliki bobot nilai 3,03.

Tendik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan PPM dalam memberikan layanan	0%	11%	79%	11%	100%	3,00	Baik
2	Kemampuan PPM dalam menyelesaikan keluhan	0%	11%	79%	11%	100%	3,00	Baik
	Reliability	0%	11%	79%	11%	100%	3,00	Baik
3	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan yang diberikan	0%	11%	75%	14%	100%	3,04	Baik
4	Kecepatan menanggapi permasalahan yang disampaikan oleh pegawai	0%	7%	79%	14%	100%	3,07	Baik
5	Keberadaan di ruang kerja untuk kecepatan layanan	0%	7%	82%	11%	100%	3,04	Baik
	Responsiveness	0%	8%	79%	13%	100%	3,05	Baik
6	Ketepatan penyelesaian permasalahan layanan	0%	7%	79%	14%	100%	3,07	Baik
7	Kebijakan yang ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0%	11%	82%	7%	100%	2,96	Baik
8	Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	0%	11%	82%	7%	100%	2,96	Baik
9	Keadilan dalam implementasi kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0%	7%	86%	7%	100%	3,00	Baik
	Assurance	0%	9%	82%	9%	100%	3,00	Baik
10	Kesediaan untuk memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan pegawai	0%	7%	82%	11%	100%	3,04	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
11	Kepedulian dalam menyelesaikan permasalahan terkait penjaminan mutu	0%	11%	71%	18%	100%	3,07	Baik
12	Sikap ramah PPM dalam melayani	0%	7%	75%	18%	100%	3,11	Baik
	Empathy	0%	8%	76%	15%	100%	3,07	Baik
13	Kenyamanan ruang kerja PPM untuk proses layanan	0%	21%	71%	7%	100%	2,86	Baik
14	Kemudahan akses menuju ruang kerja PPM	0%	7%	75%	18%	100%	3,11	Baik
	Tangible	0%	14%	73%	13%	100%	2,98	Baik
	Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan	0%	10%	78%	12%	100%	3,02	Baik
15	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pusat Penjaminan Mutu	0%	7%	79%	14%	100%	3,07	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek responsiveness yaitu senilai 3,05 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek tangible yaitu sebesar 2,98. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek tangible masih berada di skala baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal kenyamanan ruang kerja PPM untuk proses layanan yang memiliki bobot nilai 2,86.

Dosen & Tendik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan PPM dalam memberikan layanan	0%	9%	66%	25%	100%	3,16	Baik
2	Kemampuan PPM dalam menyelesaikan keluhan	0%	8%	72%	20%	100%	3,12	Baik
	Reliability	0%	8%	69%	22%	100%	3,14	Baik
3	Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan yang diberikan	0%	8%	71%	21%	100%	3,13	Baik
4	Kecepatan menanggapi permasalahan yang disampaikan oleh pegawai	0%	7%	72%	21%	100%	3,14	Baik
5	Keberadaan di ruang kerja untuk kecepatan layanan	0%	5%	64%	31%	100%	3,26	Sangat Baik
	Responsiveness	0%	7%	69%	24%	100%	3,17	Baik
6	Ketepatan penyelesaian permasalahan layanan	0%	7%	69%	24%	100%	3,17	Baik
7	Kebijakan yang ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0%	9%	69%	22%	100%	3,13	Baik
8	Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	1%	11%	68%	20%	100%	3,07	Baik
9	Keadilan dalam implementasi kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	1%	9%	70%	20%	100%	3,09	Baik
	Assurance	0%	9%	69%	21%	100%	3,11	Baik
10	Kesediaan untuk memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan pegawai	0%	8%	66%	26%	100%	3,18	Baik
11	Kepedulian dalam menyelesaikan permasalahan terkait penjaminan mutu	0%	11%	62%	27%	100%	3,16	Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
12	Sikap ramah PPM dalam melayani	1%	6%	61%	32%	100%	3,24	Baik
	Empathy	0%	8%	63%	28%	100%	3,19	Baik
13	Kenyamanan ruang kerja PPM untuk proses layanan	4%	16%	58%	22%	100%	2,98	Baik
14	Kemudahan akses menuju ruang kerja PPM	0%	10%	58%	32%	100%	3,22	Baik
	Tangible	2%	13%	58%	27%	100%	3,10	Baik
	Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan	1%	9%	66%	24%	100%	3,14	Baik
15	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pusat Penjaminan Mutu	0%	11%	61%	28%	100%	3,17	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek empathy yaitu senilai 3,19 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek tangible yaitu sebesar 3,10. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek tangible masih berada di skala baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal kenyamanan ruang kerja PPM untuk proses layanan yang memiliki bobot nilai 2,98.

MASUKKAN/SARAN

No.	Masukkan/Saran
1.	Sebaiknya ada konsistensi secara periodik untuk sosialisasi kebijakan serta proses audit dapat dilakukan tepat waktu.
2.	Bagus/Baik
3.	Agar ditambah sdm pada ppm
4.	Sudah lama tidak ada kegiatan pelatihan upaya peningkatan kualitas dosen/pegawai
5.	Ttp jaga prestasi
6.	Akan lebih baik lagi terkait dengan Standar PT diselaraskan dengan Standar Akreditasi EMBA (maaf jika saran krg berkenan)
7.	Supaya lebih ditingkatkan lagi

Mitra

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan Pusat Penjaminan Mutu (PPM) dalam memberikan layanan	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
2	Kemampuan PPM dalam menyelesaikan keluhan atas layanan yang diberikan	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
	Reliability	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
3	Kecepatan dalam menanggapi adanya keluhan layanan	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi permasalahan yang disampaikan oleh mitra	0%	0%	75%	25%	100%	3,25	Baik
5	Mudah dihubungi guna memberikan layanan yang cepat kepada mitra	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
	Responsiveness	0%	0%	58%	42%	100%	3,42	Sangat Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
6	Ketepatan dalam penyelesaian permasalahan layanan yang terkait aktivitas PPM	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
7	Kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala PPM sesuai dengan peraturan/ ketentuan/ perundangan yang berlaku	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
8	Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan oleh Kepala PPM	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
9	Keadilan dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan peraturan/ ketentuan/ perundangan berlaku	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
	Assurance	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
10	Kesediaan untuk memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan mitra	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
11	Kepedulian dalam menyelesaikan permasalahan layanan yang terkait aktivitas PPM	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
12	Sikap ramah dalam melayani mitra	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
	Empathy	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Baik
13	Kenyamanan ruang kerja PPM untuk proses layanan kepada mitra	0%	0%	75%	25%	100%	3,25	Baik
14	Kemudahan akses menuju kantor/ ruang kerja PPM	0%	0%	75%	25%	100%	3,25	Baik
	Tangible	0%	0%	75%	25%	100%	3,25	Baik
	Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan	0%	0%	57%	43%	100%	3,43	Sangat Baik
15	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pusat Penjaminan Mutu	0%	0%	50%	50%	100%	3,50	Sangat Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa semua aspek memiliki bobot nilai pada *range* sangat baik, kecuali satu aspek yang memiliki bobot nilai terendah yaitu aspek tangible. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek tangible masih berada di *range* baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal kenyamanan dan kemudahan akses ruang kerja PPM untuk proses layanan.

MASUKKAN/SARAN

No.	Masukkan/Saran
1.	Semoga bisa terus menjadi kampus yang unggul, terimakasih atas ilmu yang kami dapatkan dari univ hayam wuruk perbanas.
2.	Bisa di agendakan Forum Koordinasi Mitra secara berkala, misal: 1 tahun sekali; untuk mengevaluasi kegiatan kerjasama yang di lakukan antara Perguruan Tinggi dengan Mitra Kerjasama.