



UNIVERSITAS HAYAM WURUK  
Perbanas Surabaya

# LAPORAN HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN KUM

**2021/2022**



Pusat Penjaminan Mutu  
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

## Hasil Survei Kualitas Layanan KUM 2021/2022

### Diskripsi Responden

Responden yang mengisi survei kualitas layanan KUM adalah dosen sebanyak 77 orang yang terdiri atas tiga (3) orang dosen Prodi Magister Manajemen, 24 orang dosen Prodi Sarjana Manajemen, 22 orang dosen Prodi Sarjana Akuntansi, tiga (3) orang dosen Prodi Ekonomi Syariah, lima (5) orang dosen Prodi Sarjana Desain Komunikasi Visual, empat (4) orang dosen Prodi Sarjana Sistem Informasi, lima (5) orang dosen Prodi Sarjana Informatika, lima (5) orang dosen Prodi Diploma Akuntansi dan enam (6) orang dosen Prodi Diploma Perbankan dan Keuangan. Berikut rincian tabel responden:

Program Studi	Banyak Responden	%
Magister Manajemen	3	4%
Sarjana Manajemen	24	31%
Sarjana Akuntansi	22	29%
Sarjana Ekonomi Syariah	3	4%
Sarjana Desain Komunikasi Visual	5	6%
Sarjana Sistem Informasi	4	5%
Sarjana Informatika	5	6%
Diploma Akuntansi	5	6%
Diploma Perbankan dan Keuangan	6	8%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

### UJI VALIDITAS & RELIABILITAS

#### Uji Validitas

1. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrumen REL01 (reliability 1) dan REL02 (reliability 2) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel reliability adalah valid.

#### Correlations

		REL01	REL02
REL01	Pearson Correlation	1	.781**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	77	77
REL02	Pearson Correlation	.781**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	77	77

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

2. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel responsiveness didapatkan bahwa instrumen RES01 (responsiveness 1) dan RES02 (responsiveness 2) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah valid.

**Correlations**

		RES01	RES02
RES01	Pearson Correlation	1	.752**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	77	77
RES02	Pearson Correlation	.752**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	77	77

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

3. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel assurance didapatkan bahwa instrumen ASS01 (assurance 1) dan ASS02 (assurance 2) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah valid.

**Correlations**

		ASS01	ASS02
ASS01	Pearson Correlation	1	.827**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	77	77
ASS02	Pearson Correlation	.827**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	77	77

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

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel empathy didapatkan bahwa instrumen EM01 (empathy 1) dan EM02 (empathy 2) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel empathy adalah valid.

**Correlations**

		EMP01	EMP02
EMP01	Pearson Correlation	1	.601**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	77	77
EMP02	Pearson Correlation	.601**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	77	77

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

5. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel tangible didapatkan bahwa instrumen TA01 (tangible 1), TA02 (tangible 2), TA03 (tangible 3), dan TA04 (tangible 04) nilai sig. sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah valid.

**Correlations**

		TAN01	TAN02	TAN03	TAN04
TAN01	Pearson Correlation	1	.641**	.583**	.513**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	77	77	77	77
TAN02	Pearson Correlation	.641**	1	.880**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	77	77	77	77
TAN03	Pearson Correlation	.583**	.880**	1	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	77	77	77	77
TAN04	Pearson Correlation	.513**	.834**	.908**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	77	77	77	77

\*\* . 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 0,876. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	2

2. Variabel responsiveness terdapat 2 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,857. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	2

3. Variabel assurance terdapat 2 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,905. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	2

4. Variabel empathy terdapat 2 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,736. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	2

5. Variabel tangible terdapat 4 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,912. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	4

## HASIL SURVEI

### PRODI MAGISTER MANAJEMEN

Keterangan	Prosentase Jawaban (%)				Bobot
	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
<b>Reliability</b>					
Kemampuan memberikan layanan pengurusan jabatan akademik	0%	33%	33%	33%	3,00
Kemampuan memberikan solusi terkait layanan yang diberikan	0%	0%	67%	33%	3,33
<b>Rata-rata Reliability</b>	<b>0%</b>	<b>17%</b>	<b>50%</b>	<b>33%</b>	<b>3,17</b>
<b>Responsiveness</b>					
Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0%	67%	0%	33%	2,67
Kecepatan layanan pengurusan jabatan akademik	0%	33%	67%	0%	2,67
<b>Rata-rata Responsiveness</b>	<b>0%</b>	<b>50%</b>	<b>33%</b>	<b>17%</b>	<b>2,67</b>
<b>Assurance</b>					
Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	0%	0%	100%	0%	3,00
Ketepatan kebijakan pengurusan jabatan akademik	0%	67%	33%	0%	2,33
<b>Rata-rata Assurance</b>	<b>0%</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>	<b>0%</b>	<b>2,67</b>
<b>Empathy</b>					
Kesediaan memberikan perhatian pada masalah pengurusan jabatan akademik Dosen	0%	67%	0%	33%	2,67
Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	0%	33%	67%	3,67
<b>Rata-rata Empathy</b>	<b>0%</b>	<b>33%</b>	<b>17%</b>	<b>50%</b>	<b>3,17</b>
<b>Tangible</b>					
Kualitas layanan pengurusan jabatan akademik	0%	0%	67%	33%	3,33
Kualitas sarana prasarana untuk mendukung proses layanan	0%	0%	67%	33%	3,33
Kenyamanan ruang kerja untuk proses layanan	0%	0%	33%	67%	3,67
Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	33%	33%	33%	3,00
<b>Rata-rata Tangible</b>	<b>0%</b>	<b>8%</b>	<b>50%</b>	<b>42%</b>	<b>3,33</b>
<b>Rata-rata Skor Kualitas Layanan</b>	<b>0%</b>	<b>28%</b>	<b>43%</b>	<b>28%</b>	<b>3,00</b>
Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pengelola KUM (Angka Kredit Jabatan Akademik)	0%	33%	33%	33%	3,00

Hasil survei layanan KUM pada prodi Magister Manajemen menunjukkan bobot nilai terendah adalah 2,67 pada aspek responsiveness dan assurance yang artinya baik. Sedangkan nilai tertinggi sebesar 3,33 pada aspek tangible yang menunjukkan bahwa prasarana dan fisik ruangan sangat baik dalam layanan KUM. Kepuasan layanan KUM memiliki nilai 3,00 yang artinya puas.

**PRODI SARJANA MANAJEMEN**

Keterangan	Prosentase Jawaban (%)				Bobot
	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
<b>Reliability</b>					
Kemampuan memberikan layanan pengurusan jabatan akademik	0%	21%	50%	29%	3,08
Kemampuan memberikan solusi terkait layanan yang diberikan	0%	17%	46%	38%	3,21
<b>Rata-rata Reliability</b>	<b>0%</b>	<b>19%</b>	<b>48%</b>	<b>33%</b>	<b>3,15</b>
<b>Responsiveness</b>					
Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0%	17%	54%	29%	3,13
Kecepatan layanan pengurusan jabatan akademik	4%	17%	63%	17%	2,92
<b>Rata-rata Responsiveness</b>	<b>2%</b>	<b>17%</b>	<b>58%</b>	<b>23%</b>	<b>3,02</b>
<b>Assurance</b>					
Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	0%	17%	63%	21%	3,04
Ketepatan kebijakan pengurusan jabatan akademik	4%	8%	67%	21%	3,04
<b>Rata-rata Assurance</b>	<b>2%</b>	<b>13%</b>	<b>65%</b>	<b>21%</b>	<b>3,04</b>
<b>Empathy</b>					
Kesediaan memberikan perhatian pada masalah pengurusan jabatan akademik Dosen	4%	13%	46%	38%	3,17
Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	13%	46%	42%	3,29
<b>Rata-rata Empathy</b>	<b>2%</b>	<b>13%</b>	<b>46%</b>	<b>40%</b>	<b>3,23</b>
<b>Tangible</b>					
Kualitas layanan pengurusan jabatan akademik	4%	13%	54%	29%	3,08
Kualitas sarana prasarana untuk mendukung proses layanan	0%	8%	75%	17%	3,08
Kenyamanan ruang kerja untuk proses layanan	0%	8%	79%	13%	3,04
Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	8%	83%	8%	3,00
<b>Rata-rata Tangible</b>	<b>1%</b>	<b>9%</b>	<b>73%</b>	<b>17%</b>	<b>3,05</b>
<b>Rata-rata Skor Kualitas Layanan</b>	<b>1%</b>	<b>14%</b>	<b>58%</b>	<b>27%</b>	<b>3,10</b>
Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pengelola KUM (Angka Kredit Jabatan Akademik)	8%	13%	54%	25%	2,96

Hasil survei layanan KUM pada prodi Sarjana Manajemen menunjukkan bobot nilai tertinggi sebesar 3,23 pada aspek empathy yang berarti baik, sedangkan bobot nilai terendah pada aspek responsiveness senilai 3,02 yang artinya baik. Bobot nilai kepuasan layanan KUM pada prodi Sarjana Manajemen sebesar 2,96 yang artinya puas.

**PRODI SARJANA AKUNTANSI**

Keterangan	Prosentase Jawaban (%)				Bobot
	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
<b>Reliability</b>					
Kemampuan memberikan layanan pengurusan jabatan akademik	0%	9%	59%	32%	3,23
Kemampuan memberikan solusi terkait layanan yang diberikan	0%	14%	55%	32%	3,18
<b>Rata-rata Reliability</b>	<b>0%</b>	<b>11%</b>	<b>57%</b>	<b>32%</b>	<b>3,20</b>
<b>Responsiveness</b>					
Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	5%	14%	59%	23%	3,00
Kecepatan layanan pengurusan jabatan akademik	5%	14%	55%	27%	3,05
<b>Rata-rata Responsiveness</b>	<b>5%</b>	<b>14%</b>	<b>57%</b>	<b>25%</b>	<b>3,02</b>
<b>Assurance</b>					
Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	0%	14%	68%	18%	3,05
Ketepatan kebijakan pengurusan jabatan akademik	0%	18%	59%	23%	3,05
<b>Rata-rata Assurance</b>	<b>0%</b>	<b>16%</b>	<b>64%</b>	<b>20%</b>	<b>3,05</b>
<b>Empathy</b>					
Kesediaan memberikan perhatian pada masalah pengurusan jabatan akademik Dosen	5%	14%	50%	32%	3,09
Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	9%	50%	41%	3,32
<b>Rata-rata Empathy</b>	<b>2%</b>	<b>11%</b>	<b>50%</b>	<b>36%</b>	<b>3,20</b>
<b>Tangible</b>					
Kualitas layanan pengurusan jabatan akademik	5%	9%	50%	36%	3,18
Kualitas sarana prasarana untuk mendukung proses layanan	5%	14%	59%	23%	3,00
Kenyamanan ruang kerja untuk proses layanan	9%	14%	50%	27%	2,95
Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	9%	14%	55%	23%	2,91
<b>Rata-rata Tangible</b>	<b>7%</b>	<b>13%</b>	<b>53%</b>	<b>27%</b>	<b>3,01</b>
<b>Rata-rata Skor Kualitas Layanan</b>	<b>3%</b>	<b>13%</b>	<b>56%</b>	<b>28%</b>	<b>3,10</b>
Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pengelola KUM (Angka Kredit Jabatan Akademik)	5%	9%	59%	27%	3,09

Hasil survei layanan KUM pada prodi Sarjana Akuntansi menunjukkan bobot nilai tertinggi sebesar 3,20 pada aspek reliability dan empathy yang berarti baik, sedangkan bobot nilai terendah pada aspek responsiveness senilai 3,01 yang artinya baik. Bobot nilai kepuasan layanan KUM pada prodi Sarjana Akuntansi sebesar 3,09 yang artinya puas.



**PRODI SARJANA EKONOMI SYARIAH**

Keterangan	Prosentase Jawaban (%)				Bobot
	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
<b>Reliability</b>					
Kemampuan memberikan layanan pengurusan jabatan akademik	0%	67%	33%	0%	2,33
Kemampuan memberikan solusi terkait layanan yang diberikan	33%	33%	33%	0%	2,00
<b>Rata-rata Reliability</b>	<b>17%</b>	<b>50%</b>	<b>33%</b>	<b>0%</b>	<b>2,17</b>
<b>Responsiveness</b>					
Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	33%	33%	33%	0%	2,00
Kecepatan layanan pengurusan jabatan akademik	33%	33%	33%	0%	2,00
<b>Rata-rata Responsiveness</b>	<b>33%</b>	<b>33%</b>	<b>33%</b>	<b>0%</b>	<b>2,00</b>
<b>Assurance</b>					
Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	33%	33%	33%	0%	2,00
Ketepatan kebijakan pengurusan jabatan akademik	33%	33%	33%	0%	2,00
<b>Rata-rata Assurance</b>	<b>33%</b>	<b>33%</b>	<b>33%</b>	<b>0%</b>	<b>2,00</b>
<b>Empathy</b>					
Kesediaan memberikan perhatian pada masalah pengurusan jabatan akademik Dosen	33%	33%	33%	0%	2,00
Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	0%	100%	0%	3,00
<b>Rata-rata Empathy</b>	<b>17%</b>	<b>17%</b>	<b>67%</b>	<b>0%</b>	<b>2,50</b>
<b>Tangible</b>					
Kualitas layanan pengurusan jabatan akademik	0%	67%	33%	0%	2,33
Kualitas sarana prasarana untuk mendukung proses layanan	0%	67%	33%	0%	2,33
Kenyamanan ruang kerja untuk proses layanan	0%	67%	33%	0%	2,33
Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	67%	33%	0%	2,33
<b>Rata-rata Tangible</b>	<b>0%</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>	<b>0%</b>	<b>2,33</b>
<b>Rata-rata Skor Kualitas Layanan</b>	<b>20%</b>	<b>40%</b>	<b>40%</b>	<b>0%</b>	<b>2,20</b>
Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pengelola KUM (Angka Kredit Jabatan Akademik)	33%	33%	0%	33%	2,33

Hasil survei layanan KUM pada prodi Sarjana Ekonomi Syariah menunjukkan bobot nilai tertinggi sebesar 2,50 pada aspek empathy yang berarti cukup, sedangkan bobot nilai terendah pada aspek responsiveness dan assurance senilai 2,00 yang artinya cukup. Bobot nilai kepuasan layanan KUM pada prodi Sarjana Manajemen sebesar 2,33 yang artinya cukup puas.

**PRODI SARJANA DESAIN KOMUNIKASI VISUAL**

Keterangan	Prosentase Jawaban (%)				Bobot
	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
<b>Reliability</b>					
Kemampuan memberikan layanan pengurusan jabatan akademik	0%	0%	60%	40%	3,40
Kemampuan memberikan solusi terkait layanan yang diberikan	0%	0%	40%	60%	3,60
<b>Rata-rata Reliability</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>3,50</b>
<b>Responsiveness</b>					
Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0%	0%	60%	40%	3,40
Kecepatan layanan pengurusan jabatan akademik	0%	0%	40%	60%	3,60
<b>Rata-rata Responsiveness</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>3,50</b>
<b>Assurance</b>					
Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	0%	0%	40%	60%	3,60
Ketepatan kebijakan pengurusan jabatan akademik	0%	0%	40%	60%	3,60
<b>Rata-rata Assurance</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>40%</b>	<b>60%</b>	<b>3,60</b>
<b>Empathy</b>					
Kesediaan memberikan perhatian pada masalah pengurusan jabatan akademik Dosen	0%	0%	20%	80%	3,80
Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	0%	40%	60%	3,60
<b>Rata-rata Empathy</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>30%</b>	<b>70%</b>	<b>3,70</b>
<b>Tangible</b>					
Kualitas layanan pengurusan jabatan akademik	0%	0%	60%	40%	3,40
Kualitas sarana prasarana untuk mendukung proses layanan	0%	0%	60%	40%	3,40
Kenyamanan ruang kerja untuk proses layanan	0%	0%	80%	20%	3,20
Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	0%	80%	20%	3,20
<b>Rata-rata Tangible</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>70%</b>	<b>30%</b>	<b>3,30</b>
<b>Rata-rata Skor Kualitas Layanan</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>48%</b>	<b>52%</b>	<b>3,52</b>
Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pengelola KUM (Angka Kredit Jabatan Akademik)	0%	0%	60%	40%	3,40

Hasil survei layanan KUM pada prodi Sarjana Desain Komunikasi Visual menunjukkan bobot nilai tertinggi sebesar 3,70 pada aspek empathy yang berarti sangat baik, sedangkan bobot nilai terendah pada aspek tangible senilai 3,30 yang artinya sangat baik. Bobot nilai kepuasan layanan KUM pada prodi Sarjana Manajemen sebesar 3,40 yang artinya sangat puas.

**PRODI SARJANA SISTEM INFORMASI**

Keterangan	Prosentase Jawaban (%)				Bobot
	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
<b>Reliability</b>					
Kemampuan memberikan layanan pengurusan jabatan akademik	0%	0%	75%	25%	3,25
Kemampuan memberikan solusi terkait layanan yang diberikan	0%	0%	75%	25%	3,25
<b>Rata-rata Reliability</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>75%</b>	<b>25%</b>	<b>3,25</b>
<b>Responsiveness</b>					
Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0%	25%	50%	25%	3,00
Kecepatan layanan pengurusan jabatan akademik	25%	0%	50%	25%	2,75
<b>Rata-rata Responsiveness</b>	<b>13%</b>	<b>13%</b>	<b>50%</b>	<b>25%</b>	<b>2,88</b>
<b>Assurance</b>					
Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	0%	25%	50%	25%	3,00
Ketepatan kebijakan pengurusan jabatan akademik	0%	25%	75%	0%	2,75
<b>Rata-rata Assurance</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>63%</b>	<b>13%</b>	<b>2,88</b>
<b>Empathy</b>					
Kesediaan memberikan perhatian pada masalah pengurusan jabatan akademik Dosen	0%	25%	50%	25%	3,00
Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	0%	50%	50%	3,50
<b>Rata-rata Empathy</b>	<b>0%</b>	<b>13%</b>	<b>50%</b>	<b>38%</b>	<b>3,25</b>
<b>Tangible</b>					
Kualitas layanan pengurusan jabatan akademik	0%	25%	50%	25%	3,00
Kualitas sarana prasarana untuk mendukung proses layanan	25%	0%	50%	25%	2,75
Kenyamanan ruang kerja untuk proses layanan	25%	0%	50%	25%	2,75
Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	25%	0%	50%	25%	2,75
<b>Rata-rata Tangible</b>	<b>19%</b>	<b>6%</b>	<b>50%</b>	<b>25%</b>	<b>2,81</b>
<b>Rata-rata Skor Kualitas Layanan</b>	<b>6%</b>	<b>11%</b>	<b>58%</b>	<b>25%</b>	<b>3,01</b>
Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pengelola KUM (Angka Kredit Jabatan Akademik)	0%	25%	50%	25%	3,00

Hasil survei layanan KUM pada prodi Sarjana Sistem Informasi menunjukkan bobot nilai tertinggi sebesar 3,25 pada aspek reliability dan empathy yang berarti baik, sedangkan bobot nilai terendah pada aspek tangible senilai 2,81 yang artinya baik. Bobot nilai kepuasan layanan KUM pada prodi Sarjana Manajemen sebesar 3,00 yang artinya puas.

**PRODI SARJANA INFORMATIKA**

Keterangan	Prosentase Jawaban (%)				Bobot
	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
<b>Reliability</b>					
Kemampuan memberikan layanan pengurusan jabatan akademik	0%	20%	40%	40%	3,20
Kemampuan memberikan solusi terkait layanan yang diberikan	0%	20%	80%	0%	2,80
<b>Rata-rata Reliability</b>	<b>0%</b>	<b>20%</b>	<b>60%</b>	<b>20%</b>	<b>3,00</b>
<b>Responsiveness</b>					
Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0%	40%	60%	0%	2,60
Kecepatan layanan pengurusan jabatan akademik	0%	60%	0%	40%	2,80
<b>Rata-rata Responsiveness</b>	<b>0%</b>	<b>50%</b>	<b>30%</b>	<b>20%</b>	<b>2,70</b>
<b>Assurance</b>					
Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	0%	40%	40%	20%	2,80
Ketepatan kebijakan pengurusan jabatan akademik	0%	20%	80%	0%	2,80
<b>Rata-rata Assurance</b>	<b>0%</b>	<b>30%</b>	<b>60%</b>	<b>10%</b>	<b>2,80</b>
<b>Empathy</b>					
Kesediaan memberikan perhatian pada masalah pengurusan jabatan akademik Dosen	0%	20%	60%	20%	3,00
Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	20%	40%	40%	3,20
<b>Rata-rata Empathy</b>	<b>0%</b>	<b>20%</b>	<b>50%</b>	<b>30%</b>	<b>3,10</b>
<b>Tangible</b>					
Kualitas layanan pengurusan jabatan akademik	0%	20%	40%	40%	3,20
Kualitas sarana prasarana untuk mendukung proses layanan	0%	20%	80%	0%	2,80
Kenyamanan ruang kerja untuk proses layanan	0%	40%	40%	20%	2,80
Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	20%	60%	20%	3,00
<b>Rata-rata Tangible</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>55%</b>	<b>20%</b>	<b>2,95</b>
<b>Rata-rata Skor Kualitas Layanan</b>	<b>0%</b>	<b>29%</b>	<b>51%</b>	<b>20%</b>	<b>2,91</b>
Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pengelola KUM (Angka Kredit Jabatan Akademik)	0%	20%	60%	20%	3,00

Hasil survei layanan KUM pada prodi Sarjana Informatika menunjukkan bobot nilai tertinggi sebesar 3,10 pada aspek empathy yang berarti baik, sedangkan bobot nilai terendah pada aspek responsiveness senilai 2,70 yang baik. Bobot nilai kepuasan layanan KUM pada prodi Sarjana Manajemen sebesar 3,00 yang artinya puas.

**PRODI DIPLOMA AKUNTANSI**

Keterangan	Prosentase Jawaban (%)				Bobot
	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
<b>Reliability</b>					
Kemampuan memberikan layanan pengurusan jabatan akademik	0%	0%	80%	20%	3,20
Kemampuan memberikan solusi terkait layanan yang diberikan	0%	0%	80%	20%	3,20
<b>Rata-rata Reliability</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>	<b>3,20</b>
<b>Responsiveness</b>					
Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0%	0%	80%	20%	3,20
Kecepatan layanan pengurusan jabatan akademik	0%	20%	60%	20%	3,00
<b>Rata-rata Responsiveness</b>	<b>0%</b>	<b>10%</b>	<b>70%</b>	<b>20%</b>	<b>3,10</b>
<b>Assurance</b>					
Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	0%	0%	100%	0%	3,00
Ketepatan kebijakan pengurusan jabatan akademik	0%	0%	100%	0%	3,00
<b>Rata-rata Assurance</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>3,00</b>
<b>Empathy</b>					
Kesediaan memberikan perhatian pada masalah pengurusan jabatan akademik Dosen	0%	0%	80%	20%	3,20
Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	0%	80%	20%	3,20
<b>Rata-rata Empathy</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>	<b>3,20</b>
<b>Tangible</b>					
Kualitas layanan pengurusan jabatan akademik	0%	0%	80%	20%	3,20
Kualitas sarana prasarana untuk mendukung proses layanan	0%	20%	80%	0%	2,80
Kenyamanan ruang kerja untuk proses layanan	0%	20%	80%	0%	2,80
Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	20%	80%	0%	2,80
<b>Rata-rata Tangible</b>	<b>0%</b>	<b>15%</b>	<b>80%</b>	<b>5%</b>	<b>2,90</b>
<b>Rata-rata Skor Kualitas Layanan</b>	<b>0%</b>	<b>5%</b>	<b>82%</b>	<b>13%</b>	<b>3,08</b>
Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pengelola KUM (Angka Kredit Jabatan Akademik)	0%	0%	80%	20%	3,20

Hasil survei layanan KUM pada prodi Diploma Akuntansi menunjukkan bobot nilai tertinggi sebesar 3,20 pada aspek reliability dan empathy yang berarti baik, sedangkan bobot nilai terendah pada aspek tangible senilai 2,90 yang artinya baik. Bobot nilai kepuasan layanan KUM pada prodi Sarjana Manajemen sebesar 3,20 yang artinya puas.

**PRODI DIPLOMA PERBANKAN DAN KEUANGAN**

Keterangan	Prosentase Jawaban (%)				Bobot
	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
<b>Reliability</b>					
Kemampuan memberikan layanan pengurusan jabatan akademik	0%	17%	67%	17%	3,00
Kemampuan memberikan solusi terkait layanan yang diberikan	0%	17%	67%	17%	3,00
<b>Rata-rata Reliability</b>	<b>0%</b>	<b>17%</b>	<b>67%</b>	<b>17%</b>	<b>3,00</b>
<b>Responsiveness</b>					
Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0%	33%	33%	33%	3,00
Kecepatan layanan pengurusan jabatan akademik	0%	33%	50%	17%	2,83
<b>Rata-rata Responsiveness</b>	<b>0%</b>	<b>33%</b>	<b>42%</b>	<b>25%</b>	<b>2,92</b>
<b>Assurance</b>					
Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	0%	33%	33%	33%	3,00
Ketepatan kebijakan pengurusan jabatan akademik	0%	33%	50%	17%	2,83
<b>Rata-rata Assurance</b>	<b>0%</b>	<b>33%</b>	<b>42%</b>	<b>25%</b>	<b>2,92</b>
<b>Empathy</b>					
Kesediaan memberikan perhatian pada masalah pengurusan jabatan akademik Dosen	0%	33%	50%	17%	2,83
Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	17%	67%	17%	3,00
<b>Rata-rata Empathy</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>58%</b>	<b>17%</b>	<b>2,92</b>
<b>Tangible</b>					
Kualitas layanan pengurusan jabatan akademik	0%	33%	50%	17%	2,83
Kualitas sarana prasarana untuk mendukung proses layanan	0%	33%	33%	33%	3,00
Kenyamanan ruang kerja untuk proses layanan	0%	33%	50%	17%	2,83
Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	33%	50%	17%	2,83
<b>Rata-rata Tangible</b>	<b>0%</b>	<b>33%</b>	<b>46%</b>	<b>21%</b>	<b>2,88</b>
<b>Rata-rata Skor Kualitas Layanan</b>	<b>0%</b>	<b>28%</b>	<b>51%</b>	<b>21%</b>	<b>2,93</b>
Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pengelola KUM (Angka Kredit Jabatan Akademik)	0%	33%	33%	33%	3,00

Hasil survei layanan KUM pada prodi Diploma Akuntansi menunjukkan bobot nilai tertinggi sebesar 3,00 pada aspek reliability yang berarti baik, sedangkan bobot nilai terendah pada aspek tangible senilai 2,88 yang artinya baik. Bobot nilai kepuasan layanan KUM pada prodi Sarjana Manajemen sebesar 3,00 yang artinya puas.

## KESELURUHAN PRODI

Keterangan	Prosentase Jawaban (%)				Bobot
	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
<b>Reliability</b>					
Kemampuan memberikan layanan pengurusan jabatan akademik	0%	16%	56%	29%	3,13
Kemampuan memberikan solusi terkait layanan yang diberikan	1%	13%	56%	30%	3,14
<b>Rata-rata Reliability</b>	<b>1%</b>	<b>14%</b>	<b>56%</b>	<b>29%</b>	<b>3,14</b>
<b>Responsiveness</b>					
Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	3%	19%	53%	25%	3,00
Kecepatan layanan pengurusan jabatan akademik	5%	19%	52%	23%	2,94
<b>Rata-rata Responsiveness</b>	<b>4%</b>	<b>19%</b>	<b>53%</b>	<b>24%</b>	<b>2,97</b>
<b>Assurance</b>					
Ketepatan dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	1%	17%	61%	21%	3,01
Ketepatan kebijakan pengurusan jabatan akademik	3%	17%	62%	18%	2,96
<b>Rata-rata Assurance</b>	<b>2%</b>	<b>17%</b>	<b>62%</b>	<b>19%</b>	<b>2,99</b>
<b>Empathy</b>					
Kesediaan memberikan perhatian pada masalah pengurusan jabatan akademik Dosen	4%	17%	47%	32%	3,08
Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	9%	52%	39%	3,30
<b>Rata-rata Empathy</b>	<b>2%</b>	<b>13%</b>	<b>49%</b>	<b>36%</b>	<b>3,19</b>
<b>Tangible</b>					
Kualitas layanan pengurusan jabatan akademik	3%	14%	53%	30%	3,10
Kualitas sarana prasarana untuk mendukung proses layanan	3%	14%	64%	19%	3,00
Kenyamanan ruang kerja untuk proses layanan	4%	16%	61%	19%	2,96
Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	4%	16%	65%	16%	2,92
<b>Rata-rata Tangible</b>	<b>3%</b>	<b>15%</b>	<b>61%</b>	<b>21%</b>	<b>3,00</b>
<b>Rata-rata Skor Kualitas Layanan</b>	<b>2%</b>	<b>16%</b>	<b>56%</b>	<b>26%</b>	<b>3,06</b>
Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pengelola KUM (Angka Kredit Jabatan Akademik)	5%	14%	53%	27%	3,03

Hasil survei layanan KUM pada keseluruhan prodi menunjukkan bobot nilai tertinggi sebesar 3,19 pada aspek empathy yang berarti baik, sedangkan bobot nilai terendah pada aspek responsiveness senilai 2,97 yang artinya baik. Bobot nilai kepuasan layanan KUM pada prodi Sarjana Manajemen sebesar 3,03 yang artinya puas.

## SARAN/MASUKAN

No	Saran/masukan
<b>PRODI MAGISTER MANAJEMEN</b>	
1	Tambah pegawai
2	Sebaiknya Pengelola Jabatan dibantu oleh staf/magang agar lebih cepat dalam memberikan pelayanan
3	Sebaiknya ada jadwal terprogram untuk dosen yang sedang mengurus jabatan akademik
<b>PRODI SARJANA MANAJEMEN</b>	
	Tidak boleh cepat puas
	Seyogyanya ada komunikasi secara intens secara profesional utk progress pengurusan jabatan fungsional, karena ini sangat berguna bagi institusi maupun pribadi dosen yang bersangkutan.
	Informasi, update serta target setiap dosen perlu dilakukan bersama-sama dengan dosen.
	Bisa dipertahankan lagi
<b>PRODI SARJANA AKUNTANSI</b>	
	Ditingkatkan
	Dibuat skedul waktu maksimal penyelesaian di masing masing tahapan pengajuan jafung
	Pengelola KUM mestinya dapat tunjangan sebagai struktural bukan hanya dikompensasi 3 sks
	Sudah baik, namun lebih baik lagi apabila petugas kum memonitor perkembangan dosen yg sudah cukup kum maupun yg kurang sedikit untuk pengajuan jafung, dan menginformasikan ke dosen agar dapat sebagai reminder dan memotivasi dosen.
<b>PRODI SARJANA EKONOMI SYARIAH</b>	
	Mgkn perlu ada tim pengelola (tdk hanya 1 org)
	Mohon informasi untuk pengelola KUM yang sekarang siapa dan mohon untuk dapatnya disosialisasikan kepada Dosen. Terima kasih
<b>PRODI SARJANA DESAIN KOMUNIKASI VISUAL</b>	
	Bagus, tinggal sering memotivasi
<b>PRODI SARJANA INFORMATIKA</b>	
	Berikan perhatian lebih kepada dosen baru yang belum berpengalaman
<b>PRODI DIPLOMA AKUNTANSI</b>	
	Tidak baik