



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN PRODI

2021/2022



Pusat Penjaminan Mutu
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil Survei Kualitas Layanan Prodi 2021/2022

Diskripsi Responden

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Prodi 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%
Total	77	100%

UJI VALIDITAS & RELIABILITAS

Uji Validitas

- 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	.847**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	77	77
REL02	Pearson Correlation	.847**	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), RES02 (responsiveness 2) dan RES03 (responsiveness 3) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah valid.

Correlations

		RES01	RES02	RES03
RES01	Pearson Correlation	1	.847**	.723**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	77	77	77
RES02	Pearson Correlation	.847**	1	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	77	77	77
RES03	Pearson Correlation	.723**	.715**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	77	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), ASS02 (assurance 2), ASS03 (assurance 3) dan ASS04 (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	.732**	.745**	.722**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	77	77	77	77
ASS02	Pearson Correlation	.732**	1	.738**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	77	77	77	77
ASS03	Pearson Correlation	.745**	.738**	1	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	77	77	77	77
ASS04	Pearson Correlation	.722**	.795**	.769**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	77	77	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), EM02 (empathy 2) dan EM03 (empathy 3) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel empathy adalah valid.

Correlations

		EMP01	EMP02	EMP03
EMP01	Pearson Correlation	1	.784**	.652**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	77	77	77
EMP02	Pearson Correlation	.784**	1	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	77	77	77
EMP03	Pearson Correlation	.652**	.664**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	77	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) dan TA02 (tangible 2) nilai sig. sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah valid.

Correlations

		TAN01	TAN02
TAN01	Pearson Correlation	1	.848**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	77	77
TAN02	Pearson Correlation	.848**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	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 0,910. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	2

2. Variabel responsiveness terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,904. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah reliable.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	3

3. Variabel assurance terdapat 4 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,923. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah reliable.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	4

4. Variabel empathy terdapat 3 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,875. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	3

5. Variabel tangible terdapat 2 variabel yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,914. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah reliable.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	2

HASIL SURVEI

PRODI MAGISTER MANAJEMEN

Keterangan	Prosentase Jawaban (%)				Bobot Skor
	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
Reliability					
Kemampuan memberikan layanan	0%	0%	0%	100%	4,00
Kemampuan menyelesaikan keluhan dosen	0%	0%	33%	67%	3,67
Rata-rata skor reliability	0%	0%	17%	83%	3,83
Responsiveness					
Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0%	0%	0%	100%	4,00
Kecepatan menanggapi permasalahan dosen	0%	0%	33%	67%	3,67
Keberadaan di kampus untuk kecepatan layanan	0%	0%	0%	100%	4,00
Rata-rata skor responsiveness	0%	0%	11%	89%	3,89
Assurance					
Ketepatan penyelesaian permasalahan layanan	0%	0%	0%	100%	4,00
Kesesuaian kebijakan yang ditetapkan dengan peraturan yang berlaku	0%	0%	67%	33%	3,33
Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	0%	0%	33%	67%	3,67
Keadilan dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0%	0%	33%	67%	3,67
Rata-rata skor assurance	0%	0%	33%	67%	3,67
Empathy					
Kesediaan memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dosen	0%	0%	0%	100%	4,00
Kepedulian dalam penyelesaian permasalahan dosen	0%	0%	33%	67%	3,67
Sikap ramah dalam melayani	0%	0%	0%	100%	4,00
Rata-rata skor empathy	0%	0%	11%	89%	3,89
Tangible					
Kenyamanan ruang kerja program studi untuk proses layanan	0%	0%	33%	67%	3,67
Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk layanan	0%	0%	67%	33%	3,33
Rata-rata skor tangible	0%	0%	50%	50%	3,50
Rata-rata Skor Kualitas Layanan	0%	0%	24%	76%	3,76
Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	0%	0%	0%	100%	4,00

Hasil survei layanan prodi pada prodi Magister Manajemen menunjukkan bahwa aspek *responsiveness* memiliki bobot nilai tertinggi yaitu 3,89 yang berarti pelayanan pada prodi Magister Manajemen sangat baik dengan bobot kepuasan senilai 4,00 yang berarti sangat puas. Bobot nilai terendah ada di aspek *tangible* senilai 3,50 yang berarti terdapat beberapa hal terkait fasilitas fisik ruangan yang harus ditingkatkan lagi, akan tetapi bobot nilai 3,50 masih berada pada *range* sangat baik.

PRODI SARJANA MANAJEMEN

Keterangan	Prosentase Jawaban (%)				Bobot Skor
	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
Reliability					
Kemampuan memberikan layanan	0%	8%	63%	29%	3,21
Kemampuan menyelesaikan keluhan dosen	4%	13%	50%	33%	3,13
Rata-rata skor reliability	2%	10%	56%	31%	3,17
Responsiveness					
Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0%	4%	67%	29%	3,25
Kecepatan menanggapi permasalahan dosen	4%	8%	58%	29%	3,13
Keberadaan di kampus untuk kecepatan layanan	0%	8%	50%	42%	3,33
Rata-rata skor responsiveness	1%	7%	58%	33%	3,24
Assurance					
Ketepatan penyelesaian permasalahan layanan	4%	0%	63%	33%	3,25
Kesesuaian kebijakan yang ditetapkan dengan peraturan yang berlaku	0%	4%	71%	25%	3,21
Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	0%	13%	71%	17%	3,04
Keadilan dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0%	4%	75%	21%	3,17
Rata-rata skor assurance	1%	5%	70%	24%	3,17
Empathy					
Kesediaan memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dosen	0%	0%	71%	29%	3,29
Kepedulian dalam penyelesaian permasalahan dosen	0%	13%	54%	33%	3,21
Sikap ramah dalam melayani	0%	4%	63%	33%	3,29
Rata-rata skor empathy	0%	6%	63%	32%	3,26
Tangible					
Kenyamanan ruang kerja program studi untuk proses layanan	0%	13%	63%	25%	3,13
Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk layanan	0%	8%	75%	17%	3,08
Rata-rata skor tangible	0%	10%	69%	21%	3,10
Rata-rata Skor Kualitas Layanan	1%	8%	63%	28%	3,19
Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	0%	8%	67%	25%	3,17

Hasil survei layanan prodi pada prodi Sarjana Manajemen memiliki nilai tertinggi pada aspek empathy dengan nilai 3,26 yang artinya *empathy* pada pelayanan prodi sudah baik. Sedangkan nilai terendah terdapat pada aspek tangible dimana perlu ditingkatkan terkait fisik ruangan pelayanan prodi, akan tetapi nilai *tangible* sebesar 3,10 masih berada pada *range* baik. Bobot nilai kepuasan sebesar 3,17 pada pelayanan prodi Sarjana Manajemen menunjukkan puas dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh prodi Sarjana Manajemen.

PRODI SARJANA AKUNTANSI

Keterangan	Prosentase Jawaban (%)				Bobot Skor
	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
Reliability					
Kemampuan memberikan layanan	0%	0%	55%	45%	3,45
Kemampuan menyelesaikan keluhan dosen	0%	0%	55%	45%	3,45
Rata-rata skor reliability	0%	0%	55%	45%	3,45
Responsiveness					
Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0%	0%	77%	23%	3,23
Kecepatan menanggapi permasalahan dosen	0%	0%	62%	38%	3,32
Keberadaan di kampus untuk kecepatan layanan	0%	0%	50%	50%	3,50
Rata-rata skor responsiveness	0%	0%	63%	37%	3,35
Assurance					
Ketepatan penyelesaian permasalahan layanan	0%	0%	59%	41%	3,41
Kesesuaian kebijakan yang ditetapkan dengan peraturan yang berlaku	0%	0%	65%	35%	3,23
Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	0%	0%	60%	40%	3,27
Keadilan dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0%	0%	70%	30%	3,18
Rata-rata skor assurance	0%	0%	64%	36%	3,27
Empathy					
Kesediaan memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dosen	0%	0%	65%	35%	3,41
Kepedulian dalam penyelesaian permasalahan dosen	0%	0%	59%	41%	3,50
Sikap ramah dalam melayani	0%	0%	50%	50%	3,09
Rata-rata skor empathy	0%	0%	58%	42%	3,33
Tangible					
Kenyamanan ruang kerja program studi untuk proses layanan	0%	0%	47%	53%	3,09
Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk layanan	0%	0%	65%	35%	2,95
Rata-rata skor tangible	0%	0%	56%	44%	3,02
Rata-rata Skor Kualitas Layanan	0%	0%	59%	41%	3,29
Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	0%	0%	64%	36%	3,36

Hasil suvei layanan prodi Sarjana Akuntansi memiliki bobot nilai tertinggi pada aspek *reliability* dengan nilai 3,45 yang artinya kemampuan prodi dalam memberikan layanan dan menyelesaikan keluhan sangat baik. Sedangkan bobot nilai terendah pada prodi Sarjana Akuntansi terdapat pada aspek *tangible* senilai 3,02 dimana nilai ini masih berada dalam range baik. Akan tetapi, hal ini juga harus diperhatikan karena hal ini menunjukkan bahwa fisik ruangan pelayanan prodi perlu ditingkatkan sehingga dapat memberikan kenyamanan dalam memberikan layanan. Bobot kepuasan layanan pada prodi Sarjanan Akuntansi senilai 3,36 yang artinya sangat puas.

PRODI SARJANA EKONOMI SYARIAH

Keterangan	Prosentase Jawaban (%)				Bobot Skor
	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
Reliability					
Kemampuan memberikan layanan	0%	0%	67%	33%	3,33
Kemampuan menyelesaikan keluhan dosen	0%	0%	67%	33%	3,33
Rata-rata skor reliability	0%	0%	67%	33%	3,33
Responsiveness					
Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0%	0%	100%	0%	3,00
Kecepatan menanggapi permasalahan dosen	0%	0%	100%	0%	3,00
Keberadaan di kampus untuk kecepatan layanan	0%	0%	100%	0%	3,00
Rata-rata skor responsiveness	0%	0%	100%	0%	3,00
Assurance					
Ketepatan penyelesaian permasalahan layanan	0%	0%	100%	0%	3,00
Kesesuaian kebijakan yang ditetapkan dengan peraturan yang berlaku	0%	0%	100%	0%	3,00
Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	0%	0%	100%	0%	3,00
Keadilan dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0%	0%	100%	0%	3,00
Rata-rata skor assurance	0%	0%	100%	0%	3,00
Empathy					
Kesediaan memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dosen	0%	33%	33%	33%	3,00
Kepedulian dalam penyelesaian permasalahan dosen	0%	0%	67%	33%	3,33
Sikap ramah dalam melayani	0%	0%	67%	33%	3,33
Rata-rata skor empathy	0%	11%	56%	33%	3,22
Tangible					
Kenyamanan ruang kerja program studi untuk proses layanan	0%	67%	33%	0%	2,33
Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk layanan	0%	33%	67%	0%	2,67
Rata-rata skor tangible	0%	50%	50%	0%	2,50
Rata-rata Skor Kualitas Layanan	0%	12%	74%	13%	3,01
Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	0%	0%	100%	0%	3,00

Hasil survei layanan prodi pada prodi Sarjana Ekonomi Syariah memiliki bobot nilai tertinggi pada aspek reliability senilai 3,33 yang artinya kemampuan prodi dalam memberikan layanan dan menyelesaikan keluhan sangat baik. Sedangkan bobot nilai terendah pada aspek *tangible* senilai 2,50 yang artinya secara fisik ruangan pelayanan cukup. Hal ini harus diperhatikan dan ditingkatkan karena prodi Sarjana Ekonomi Syariah memiliki bobot nilai *tangible* yang paling rendah dibandingkan dengan prodi yang lainnya. Bobot nilai kepuasan pada pelayanan prodi Sarjana Ekonomi Syariah memiliki nilai 3,00 yang artinya puas.

PRODI SARJANA DESAIN KOMUNIKASI VISUAL

Keterangan	Prosentase Jawaban (%)				Bobot Skor
	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
Reliability					
Kemampuan memberikan layanan	0%	0%	80%	20%	3,20
Kemampuan menyelesaikan keluhan dosen	0%	0%	80%	20%	3,20
Rata-rata skor reliability	0%	0%	80%	20%	3,20
Responsiveness					
Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0%	20%	60%	20%	3,00
Kecepatan menanggapi permasalahan dosen	0%	0%	80%	20%	3,20
Keberadaan di kampus untuk kecepatan layanan	0%	20%	40%	40%	3,20
Rata-rata skor responsiveness	0%	13%	60%	27%	3,13
Assurance					
Ketepatan penyelesaian permasalahan layanan	0%	20%	60%	20%	3,00
Kesesuaian kebijakan yang ditetapkan dengan peraturan yang berlaku	0%	20%	60%	20%	3,00
Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	20%	0%	60%	20%	2,80
Keadilan dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0%	20%	40%	40%	3,20
Rata-rata skor assurance	5%	15%	55%	25%	3,00
Empathy					
Kesediaan memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dosen	0%	20%	40%	40%	3,20
Kepedulian dalam penyelesaian permasalahan dosen	0%	20%	60%	20%	3,00
Sikap ramah dalam melayani	0%	20%	60%	20%	3,00
Rata-rata skor empathy	0%	20%	53%	27%	3,07
Tangible					
Kenyamanan ruang kerja program studi untuk proses layanan	0%	0%	80%	20%	3,20
Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk layanan	0%	0%	100%	0%	3,00
Rata-rata skor tangible	0%	0%	90%	10%	3,10
Rata-rata Skor Kualitas Layanan	1%	10%	68%	22%	3,10
Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	0%	20%	60%	20%	3,00

Hasil survei layanan prodi pada prodi Sarjana Desain Komunikasi Visual memiliki bobot nilai tertinggi pada aspek *reliability* senilai 3,20 yang artinya kemampuan memberikan layanan dan menyelesaikan keluhan pada prodi Sarjana Desain Komunikasi Visual baik. Bobot nilai terendah terdapat pada aspek *assurance* senilai 3,00 yang artinya baik. Bobot nilai kepuasan layanan prodi senilai 3,00 yang artinya puas atas layanan yang telah diberikan oleh prodi Sarjana Desain Komunikasi Visual.

PRODI SARJANA SISTEM INFORMASI

Keterangan	Prosentase Jawaban (%)				Bobot Skor
	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
Reliability					
Kemampuan memberikan layanan	0%	0%	75%	25%	3,25
Kemampuan menyelesaikan keluhan dosen	0%	0%	75%	25%	3,25
Rata-rata skor reliability	0%	0%	75%	25%	3,25
Responsiveness					
Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0%	0%	75%	25%	3,25
Kecepatan menanggapi permasalahan dosen	0%	0%	75%	25%	3,25
Keberadaan di kampus untuk kecepatan layanan	0%	0%	75%	25%	3,25
Rata-rata skor responsiveness	0%	0%	75%	25%	3,25
Assurance					
Ketepatan penyelesaian permasalahan layanan	0%	0%	75%	25%	3,25
Kesesuaian kebijakan yang ditetapkan dengan peraturan yang berlaku	0%	0%	100%	0%	3,00
Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	0%	0%	75%	25%	3,25
Keadilan dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0%	0%	75%	25%	3,25
Rata-rata skor assurance	0%	0%	81%	19%	3,19
Empathy					
Kesediaan memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dosen	0%	0%	75%	25%	3,25
Kepedulian dalam penyelesaian permasalahan dosen	0%	0%	75%	25%	3,25
Sikap ramah dalam melayani	0%	0%	75%	25%	3,25
Rata-rata skor empathy	0%	0%	75%	25%	3,25
Tangible					
Kenyamanan ruang kerja program studi untuk proses layanan	25%	0%	50%	25%	2,75
Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk layanan	25%	0%	50%	25%	2,75
Rata-rata skor tangible	25%	0%	50%	25%	2,75
Rata-rata Skor Kualitas Layanan	5%	0%	71%	24%	3,14
Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	0%	25%	50%	25%	3,00

Hasil survei layanan prodi pada prodi Sarjana Sistem Informasi memiliki bobot nilai tertinggi pada aspek *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* yaitu senilai 3,25 yang artinya baik. Sedangkan bobot nilai terendah pada aspek *tangible* senilai 2,75 yang artinya secara fisik ruangan pelayanan masih perlu ditingkatkan dan diperhatikan lagi meskipun bobot nilai tersebut masih berada dalam *range* baik. Bobot nilai kepuasan layanan prodi senilai 3,00 yang artinya puas atas layanan yang diberikan oleh prodi Sarjana Sistem Informasi.

PRODI SARJANA INFORMATIKA

Keterangan	Prosentase Jawaban (%)				Bobot Skor
	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
Reliability					
Kemampuan memberikan layanan	0%	0%	60%	40%	3,40
Kemampuan menyelesaikan keluhan dosen	0%	40%	20%	40%	3,00
Rata-rata skor reliability	0%	20%	40%	40%	3,20
Responsiveness					
Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0%	40%	20%	40%	3,00
Kecepatan menanggapi permasalahan dosen	0%	40%	20%	40%	3,00
Keberadaan di kampus untuk kecepatan layanan	0%	0%	60%	40%	3,40
Rata-rata skor responsiveness	0%	27%	33%	40%	3,13
Assurance					
Ketepatan penyelesaian permasalahan layanan	0%	40%	20%	40%	3,00
Kesesuaian kebijakan yang ditetapkan dengan peraturan yang berlaku	20%	20%	40%	20%	2,60
Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	20%	0%	40%	40%	3,00
Keadilan dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	20%	0%	40%	40%	3,00
Rata-rata skor assurance	15%	15%	35%	35%	2,90
Empathy					
Kesediaan memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dosen	0%	20%	40%	40%	3,20
Kepedulian dalam penyelesaian permasalahan dosen	20%	0%	60%	20%	2,80
Sikap ramah dalam melayani	0%	0%	60%	40%	3,40
Rata-rata skor empathy	7%	7%	53%	33%	3,13
Tangible					
Kenyamanan ruang kerja program studi untuk proses layanan	20%	0%	60%	20%	2,80
Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk layanan	0%	20%	40%	40%	3,20
Rata-rata skor tangible	10%	10%	50%	30%	3,00
Rata-rata Skor Kualitas Layanan	6%	16%	42%	36%	3,07
Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	0%	40%	20%	40%	3,00

Hasil survei layanan prodi pada prodi Sarjana Informatika memiliki bobot nilai tertinggi pada aspek *reliability* yaitu senilai 3,20 yang artinya baik. Sedangkan bobot nilai terendah pada aspek *assurance* senilai 2,90 yang artinya baik. Bobot nilai kepuasan layanan prodi senilai 3,00 yang artinya puas atas layanan yang diberikan oleh prodi Sarjana Informatika.

PRODI DIPLOMA AKUNTANSI

Keterangan	Prosentase Jawaban (%)				Bobot Skor
	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
Reliability					
Kemampuan memberikan layanan	0%	0%	80%	20%	3,20
Kemampuan menyelesaikan keluhan dosen	0%	0%	80%	20%	3,20
Rata-rata skor reliability	0%	0%	80%	20%	3,20
Responsiveness					
Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0%	0%	80%	20%	3,20
Kecepatan menanggapi permasalahan dosen	0%	0%	80%	20%	3,20
Keberadaan di kampus untuk kecepatan layanan	0%	0%	60%	40%	3,40
Rata-rata skor responsiveness	0%	0%	73%	27%	3,27
Assurance					
Ketepatan penyelesaian permasalahan layanan	0%	0%	80%	20%	3,20
Kesesuaian kebijakan yang ditetapkan dengan peraturan yang berlaku	0%	0%	80%	20%	3,20
Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	0%	0%	80%	20%	3,20
Keadilan dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0%	0%	80%	20%	3,20
Rata-rata skor assurance	0%	0%	80%	20%	3,20
Empathy					
Kesediaan memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dosen	0%	0%	80%	20%	3,20
Kepedulian dalam penyelesaian permasalahan dosen	0%	0%	80%	20%	3,20
Sikap ramah dalam melayani	0%	0%	60%	40%	3,40
Rata-rata skor empathy	0%	0%	73%	27%	3,27
Tangible					
Kenyamanan ruang kerja program studi untuk proses layanan	0%	40%	40%	20%	2,80
Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk layanan	0%	40%	40%	20%	2,80
Rata-rata skor tangible	0%	40%	40%	20%	2,80
Rata-rata Skor Kualitas Layanan	0%	8%	69%	23%	3,15
Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	0%	0%	80%	20%	3,20

Hasil survei layanan prodi pada prodi Diploma Akuntansi memiliki bobot nilai tertinggi pada aspek *responsiveness*, dan *empathy* yaitu senilai 3,27 yang artinya sangat baik. Sedangkan bobot nilai terendah pada aspek *tangible* senilai 2,80 yang artinya secara fisik ruangan pelayanan masih perlu ditingkatkan dan diperhatikan lagi meskipun bobot nilai tersebut masih berada dalam *range* baik. Bobot nilai kepuasan layanan prodi senilai 3,20 yang artinya puas atas layanan yang diberikan oleh prodi Diploma Akuntansi.

PRODI DIPLOMA PERBANKAN DAN KEUANGAN

Keterangan	Prosentase Jawaban (%)				Bobot Skor
	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
Reliability					
Kemampuan memberikan layanan	0%	17%	0%	83%	3,67
Kemampuan menyelesaikan keluhan dosen	0%	17%	17%	67%	3,50
Rata-rata skor reliability	0%	17%	8%	75%	3,58
Responsiveness					
Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0%	17%	17%	67%	3,50
Kecepatan menanggapi permasalahan dosen	0%	17%	17%	67%	3,50
Keberadaan di kampus untuk kecepatan layanan	0%	17%	17%	67%	3,50
Rata-rata skor responsiveness	0%	17%	17%	67%	3,50
Assurance					
Ketepatan penyelesaian permasalahan layanan	0%	17%	17%	67%	3,50
Kesesuaian kebijakan yang ditetapkan dengan peraturan yang berlaku	0%	17%	0%	83%	3,67
Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	0%	17%	17%	67%	3,50
Keadilan dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	0%	17%	17%	67%	3,50
Rata-rata skor assurance	0%	17%	13%	71%	3,54
Empathy					
Kesediaan memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dosen	0%	17%	0%	83%	3,67
Kepedulian dalam penyelesaian permasalahan dosen	0%	17%	0%	83%	3,67
Sikap ramah dalam melayani	0%	17%	17%	67%	3,50
Rata-rata skor empathy	0%	17%	6%	78%	3,61
Tangible					
Kenyamanan ruang kerja program studi untuk proses layanan	0%	50%	0%	50%	3,00
Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk layanan	0%	33%	0%	67%	3,33
Rata-rata skor tangible	0%	42%	0%	58%	3,17
Rata-rata Skor Kualitas Layanan	0%	22%	9%	70%	3,48
Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	0%	17%	17%	67%	3,50

Hasil survei layanan prodi pada prodi Diploma Perbankan dan Keuangan memiliki bobot nilai tertinggi pada aspek *empathy* yaitu senilai 3,61 yang artinya sangat baik. Sedangkan bobot nilai terendah pada aspek *tangible* senilai 3,17 yang artinya baik. Bobot nilai kepuasan layanan prodi senilai 3,50 yang artinya sangat puas atas layanan yang diberikan oleh prodi Diploma Akuntansi. Bobot nilai kepuasan pada Prodi Diploma Perbankan dan Keuangan memiliki nilai paling tinggi dibandingkan dengan prodi yang lainnya.

KESELURUHAN PRODI

Keterangan	Prosentase Jawaban (%)				Bobot Skor
	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	
Reliability					
Kemampuan memberikan layanan	0%	4%	56%	40%	3,36
Kemampuan menyelesaikan keluhan dosen	1%	8%	52%	39%	3,29
Rata-rata skor reliability	1%	6%	54%	40%	3,32
Responsiveness					
Kecepatan menanggapi keluhan atas layanan	0%	6%	62%	31%	3,25
Kecepatan menanggapi permasalahan dosen	1%	8%	57%	34%	3,23
Keberadaan di kampus untuk kecepatan layanan	0%	5%	49%	45%	3,40
Rata-rata skor responsiveness	0%	6%	56%	37%	3,29
Assurance					
Ketepatan penyelesaian permasalahan layanan	1%	5%	56%	38%	3,30
Kesesuaian kebijakan yang ditetapkan dengan peraturan yang berlaku	1%	8%	62%	29%	3,18
Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	3%	8%	60%	30%	3,17
Keadilan dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	1%	6%	62%	30%	3,21
Rata-rata skor assurance	2%	7%	60%	31%	3,21
Empathy					
Kesediaan memberikan perhatian penuh pada kebutuhan layanan dosen	0%	8%	55%	38%	3,30
Kepedulian dalam penyelesaian permasalahan dosen	1%	6%	55%	38%	3,29
Sikap ramah dalam melayani	0%	4%	53%	43%	3,39
Rata-rata skor empathy	0%	6%	54%	39%	3,32
Tangible					
Kenyamanan ruang kerja program studi untuk proses layanan	5%	17%	47%	31%	3,04
Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk layanan	4%	14%	57%	25%	3,03
Rata-rata skor tangible	5%	16%	52%	28%	3,03
Rata-rata Skor Kualitas Layanan	2%	8%	55%	35%	3,24
Kepuasan yang dirasakan atas layanan program studi	0%	9%	57%	34%	3,25

Hasil survei layanan prodi secara keseluruhan menunjukkan bobot nilai tertinggi pada aspek reliability dan empathy sebesar 3,32 yang artinya sangat baik. Bobot nilai terendah secara keseluruhan terdapat pada aspek tangible senilai 3,03 yang artinya baik. Meskipun aspek tangible ini memiliki nilai yang masih tergolong pada range baik, aspek ini perlu diperhatikan lagi karena semua prodi memiliki nilai aspek tangible yang rendah yang artinya secara fisik ruangan di masing-masing prodi masih belum membuat suasana nyaman dalam memberikan layanan prodi. Bobot nilai kepuasan sebesar 3,25 yang artinya secara keseluruhan, rata-rata pelayanan yang diberikan oleh seluruh prodi memuaskan.

SARAN/MASUKAN

No	Saran/masukan
PRODI MAGISTER MANAJEMEN	
1	Untuk layanan akademik mhs sebaiknya akademik PS MM yang handle agar mahasiswa terlayani dengan baik
2	peningkatan layanan untuk pengembangan dosen dalam mendukung luaran
PRODI SARJANA MANAJEMEN	
1	Perlu forum diskusi lebih intens secara periodik
2	Tingkatkan komunikasi personal dengan masing-masing prodi
3	Semoga lebih baik lagi dalam hal kecepatan dan ketepatan penyelesaian masalah terkait solusi
4	Kualitas layanan bisa terus dipertahankan dan ditingkatkan lagi
PRODI SARJANA AKUNTANSI	
1	Ditingkatkan
2	Mungkin bisa dibuatkan sistem untuk pengajuan (ex.surat tugas, dll) dgn cut off yg jelas sehingga dosen dapat memonitor proses sudah sampai mana
PRODI SARJANA EKONOMI SYARIAH	
1	Jendela untuk meja Bu Ika di pojokan jika siang panas. Belum dipasang korden.
PRODI SARJANA DESAIN KOMUNIKASI VISUAL	
1	Bagus cuma masih perlu arahan lagi
PRODI SARJANA INFORMATIKA	
1	Sebaiknya kebijakan dosen 2 hari kerja itu di hapuskan, agar tidak menggantung