



UNIVERSITAS HAYAM WURUK  
Perbanas Surabaya

# LAPORAN HASIL SURVEI LAYANAN DOSEN WALI

**2021/2022**



Pusat Penjaminan Mutu  
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

## Hasil Survei Layanan Dosen Wali 2021/2022

### DESKRIPSI RESPONDEN

Responden yang mengisi survei Layanan Dosen Wali di Universitas Hayam Wuruk adalah seluruh mahasiswa aktif yang terdaftar pada periode 2021/2022. Survei ini dilakukan melalui sistem informasi mahasiswa (SIMAS) [www.simas.perbanas.ac.id](http://www.simas.perbanas.ac.id). Berikut ini deskripsi jumlah responden:

PRODI	JUMLAH RESPONDEN							TOTAL
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
MAGISTER MANAJEMEN	-	-	-	4	-	19	32	55
SARJANA MANAJEMEN	2	10	11	59	311	159	139	691
SARJANA AKUNTANSI	1	2	7	78	231	148	76	543
SARJANA EKONOMI SYARIAH	-	-	1	6	45	30	16	98
SARJANA SISTEM INFORMASI	-	-	-	-	-	-	13	13
SARJANA INFORMATIKA	-	-	-	-	-	-	10	10
SARJANA DESAIN KOMUNIKASI VISUAL	-	-	-	-	-	-	10	10
DIPLOMA TIGA AKUNTANSI	-	-	-	-	18	18	7	43
DIPLOMA TIGA PERBANKAN & KEUANGAN	-	-	-	-	39	31	11	81
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>147</b>	<b>644</b>	<b>405</b>	<b>314</b>	<b>1.544</b>

## HASIL SURVEI LAYANAN DOSEN WALI 2021/2022

No	Keterangan	Prosentase Jmlh Mahasiswa Menjawab					Skor TerBobot
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total	
1	Kemampuan memberikan layanan	0,58%	3,50%	42,36%	53,56%	100,00%	3,49
2	Kemampuan memberikan solusi atas masalah yang dihadapi	0,71%	4,79%	41,65%	52,85%	100,00%	3,47
	<b>Rata2 Keandalan</b>	<b>0,65%</b>	<b>4,15%</b>	<b>42,00%</b>	<b>53,21%</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,48</b>
3	kecepatan menanggapi masalah yang disampaikan oleh mahasiswa	0,71%	5,89%	45,40%	47,99%	100,00%	3,41
4	Kemudahan untuk ditemui guna memberikan layanan	0,52%	6,54%	47,09%	45,85%	100,00%	3,38
	<b>Rata2 Daya Tanggap</b>	<b>0,62%</b>	<b>6,22%</b>	<b>46,24%</b>	<b>46,92%</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,39</b>
5	Kesesuaian dalam memberikan layanan sesuai ketentuan	0,32%	4,47%	45,92%	49,29%	100,00%	3,44
6	Ketepatan dalam memberikan solusi atas masalah yang dihadapi	0,45%	5,05%	44,88%	49,61%	100,00%	3,44
	<b>Rata2 Kepastian</b>	<b>0,39%</b>	<b>4,76%</b>	<b>45,40%</b>	<b>49,45%</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,44</b>
7	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0,45%	4,73%	37,69%	57,12%	100,00%	3,51
8	Kesediaan memberikan perhatian pada proses layanan	0,52%	5,05%	44,30%	50,13%	100,00%	3,44
9	Kepedulian untuk memberikan perhatian dalam penyelesaian masalah layanan	0,52%	4,40%	44,56%	50,52%	100,00%	3,45
	<b>Rata2 Empati</b>	<b>0,50%</b>	<b>4,73%</b>	<b>42,18%</b>	<b>52,59%</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,47</b>
10	Kemudahan akses menuju ke ruang dosen pembimbing akademik	0,26%	5,25%	48,19%	46,31%	100,00%	3,41
11	Kenyamanan ruang dosen pembimbing akademik untuk proses layanan	0,19%	4,99%	47,60%	47,22%	100,00%	3,42
	<b>Rata2 Tangible</b>	<b>0,23%</b>	<b>5,12%</b>	<b>47,90%</b>	<b>46,76%</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,41</b>
12	Kepuasan yang dirasakan atas layanan dosen pembimbing akademik	0,39%	3,89%	41,39%	54,34%	100,00%	3,50

Berdasarkan hasil survei layanan dosen wali periode 2021/2022 menunjukkan bahwa rata-rata skor terbobot tertinggi ada pada aspek Keandalan yang memiliki nilai 3,48 yang artinya sangat baik sedangkan rata-rata skor terbobot terendah ada pada Daya tanggap yang memiliki nilai 3,39. Oleh karena itu, aspek tersebut harus mendapatkan perhatian lebih terutama pada kemudahan untuk ditemui guna memberikan layanan.