



UNIVERSITAS HAYAM WURUK  
Perbanas Surabaya

**LAPORAN HASIL SURVEI**  
KUALITAS LAYANAN  
TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

**2021/2022**



Pusat Penjaminan Mutu  
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

## Hasil Survei Kualitas Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi 2021/2022

### A. RESPONDEN MAHASISWA

#### A.1. Data Responden

Berikut rincian responden mahasiswa yang mengisi kuesioner Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dikelompokkan berdasarkan prodi sebagai berikut:

Prodi	Banyak Responden	Prosentase
Magister Manajemen	54	3%
Sarjana Manajemen	709	45%
Sarjana Akuntansi	552	35%
Sarjana Ekonomi Syariah	99	6%
Diploma Akuntansi	53	3%
Diploma Perbankan dan Keuangan	91	6%
Mahasiswa MBKM	1	0%
<b>Total</b>	<b>1559</b>	<b>100%</b>

#### A.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

##### A.2.1. 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	.563**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	1555	1555
REL2	Pearson Correlation	.563**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	1555	1555

\*\* 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	.541**	.580**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	1555	1555	1555
RES2	Pearson Correlation	.541**	1	.546**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	1555	1555	1555
RES3	Pearson Correlation	.580**	.546**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	1555	1555	1555

\*\* 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	.499**	.562**	.490**	.536**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	1555	1555	1555	1555	1555
ASS2	Pearson Correlation	.499**	1	.527**	.519**	.470**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	1555	1555	1555	1555	1555
ASS3	Pearson Correlation	.562**	.527**	1	.529**	.538**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	1555	1555	1555	1555	1555
ASS4	Pearson Correlation	.490**	.519**	.529**	1	.477**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	1555	1555	1555	1555	1555
ASS5	Pearson Correlation	.536**	.470**	.538**	.477**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	1555	1555	1555	1555	1555

\*\* . 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	.528**	.567**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	1555	1555	1555
EMP2	Pearson Correlation	.528**	1	.545**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	1555	1555	1555
EMP3	Pearson Correlation	.567**	.545**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	1555	1555	1555

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

5. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel tangible didapatkan bahwa instrumen tan1 (tangible 1) sampai dengan tan4 (tangible 4) nilai sig =0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah Valid.

**Correlations**

		TAN1	TAN2	TAN3	TAN4
TAN1	Pearson Correlation	1	.517**	.538**	.468**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	1555	1555	1555	1555
TAN2	Pearson Correlation	.517**	1	.538**	.493**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	1555	1555	1555	1555
TAN3	Pearson Correlation	.538**	.538**	1	.514**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	1555	1555	1555	1555
TAN4	Pearson Correlation	.468**	.493**	.514**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	1555	1555	1555	1555

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

#### A.2.2. Uji Reliabilitas

1. Variabel reliability terdapat 2 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.720. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.720	2

2. Variabel responsiveness terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.789. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.789	3

3. Variabel assurance terdapat 5 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.841. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	5

4. Variabel empathy terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.783. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.783	3

5. Variabel tangible terdapat 4 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
.807	4

### A.3. Hasil Survei

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
<b>Reliability</b>								
1	Kemampuan dalam memberikan layanan	0%	8%	57%	35%	100%	3,27	Sangat Baik
2	Kemampuan dalam menyelesaikan masalah	1%	10%	59%	31%	100%	3,20	Baik
<b>Rata-rata Reliability</b>		<b>0%</b>	<b>9%</b>	<b>58%</b>	<b>33%</b>	<b>100%</b>	<b>3,23</b>	<b>Baik</b>
<b>Responsiveness</b>								
3	Kecepatan dalam memberikan layanan	1%	13%	54%	33%	100%	3,18	Baik
4	Kecepatan dalam menanggapi keluhan	1%	14%	55%	30%	100%	3,14	Baik
5	Selalu tersedia waktu untuk memberikan layanan	1%	11%	55%	33%	100%	3,20	Baik
<b>Rata-rata Responsiveness</b>		<b>1%</b>	<b>13%</b>	<b>55%</b>	<b>32%</b>	<b>100%</b>	<b>3,17</b>	<b>Baik</b>
<b>Assurance</b>								
6	Penyampaian layanan Sistem Informasi Mahasiswa (SIMAS) sesuai ketentuan yang berlaku	0%	9%	53%	38%	100%	3,28	Sangat Baik
7	Penyampaian layanan SIMAS untuk proses pra KRS, KRS dan PKRS online	1%	10%	52%	36%	100%	3,24	Baik
8	Penyampaian layanan e-learning sesuai ketentuan yang berlaku	1%	9%	55%	35%	100%	3,25	Baik
9	Dukungan terhadap proses perkuliahan sesuai ketentuan yang berlaku	0%	9%	55%	36%	100%	3,27	Sangat Baik
10	Ketepatan penyelesaian keluhan sesuai ketentuan yang berlaku	1%	10%	56%	33%	100%	3,21	Baik
<b>Rata-rata Assurance</b>		<b>1%</b>	<b>9%</b>	<b>54%</b>	<b>36%</b>	<b>100%</b>	<b>3,25</b>	<b>Baik</b>
<b>Empathy</b>								
11	Kesediaan memberikan perhatian pada proses pemenuhan layanan	1%	9%	56%	34%	100%	3,23	Baik
12	Sikap ramah dalam menyampaikan layanan	0%	8%	54%	38%	100%	3,28	Sangat Baik
13	Kepedulian terhadap penyelesaian masalah	1%	10%	55%	35%	100%	3,23	Baik
<b>Rata-rata Empathy</b>		<b>1%</b>	<b>9%</b>	<b>55%</b>	<b>35%</b>	<b>100%</b>	<b>3,25</b>	<b>Baik</b>
<b>Tangible</b>								
14	Kualitas akses e-learning	1%	10%	55%	34%	100%	3,23	Baik
15	Kualitas akses Sistem Informasi Mahasiswa (SIMAS)	1%	9%	54%	36%	100%	3,26	Baik
16	Kualitas akses website STIE	1%	9%	53%	38%	100%	3,28	Sangat Baik

No.	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		K	C	B	BS	Total		
	Perbanas (www.perbanas.ac.id)							
17	Kualitas student e-mail (gmail @students.perbanas.ac.id)	0%	7%	52%	41%	100%	3,33	Sangat Baik
	<b>Rata-rata Tangible</b>	<b>1%</b>	<b>9%</b>	<b>54%</b>	<b>37%</b>	<b>100%</b>	<b>3,27</b>	<b>Sangat Baik</b>
	<b>Rata-rata Skor Keseluruhan</b>	<b>1%</b>	<b>10%</b>	<b>55%</b>	<b>35%</b>	<b>100%</b>	<b>3,24</b>	<b>Baik</b>
18	Kepuasan yang dirasakan atas layanan dari unit TIK	1%	8%	55%	36%	100%	3,26	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek tangible yaitu senilai 3,27 yang berada di skala sangat baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek responsiveness yaitu sebesar 3,17. Meskipun memiliki bobot nilai terendah, aspek responsiveness masih berada di skala baik, akan tetapi hal ini harus menjadi aspek yang perlu diperhatikan dengan lebih terutama dalam hal kecepatan dalam menanggapi keluhan yang memiliki bobot nilai 3,14 pada aspek responsiveness.

## B. RESPONDEN DOSEN & TENDIK

### B.1. Deskripsi Responden

Berikut rincian responden dosen & tendik yang mengisi kuesioner layanan TIK:

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

### B.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### Uji Validitas

- Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrument rel1 (reliability 1), rel2 (reliability 2) dan rel3 (reliability 3) memiliki nilai sig = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel reliability adalah Valid.

#### Correlations

		REL1	REL2	REL3
REL1	Pearson Correlation	1	.855**	.744**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	101	101	101
REL2	Pearson Correlation	.855**	1	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	101	101	101
REL3	Pearson Correlation	.744**	.744**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	101	101	101

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

2. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel responsibility didapatkan bahwa instrument res1 (responsibility 1) sampai dengan res4 (responsibility 4) memiliki nilai sig = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsibility adalah Valid.

**Correlations**

		RES1	RES2	RES3	RES4
RES1	Pearson Correlation	1	.635**	.655**	.674**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	101	101	101	101
RES2	Pearson Correlation	.635**	1	.817**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	101	101	101	101
RES3	Pearson Correlation	.655**	.817**	1	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	101	101	101	101
RES4	Pearson Correlation	.674**	.682**	.735**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	101	101	101	101

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

3. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel assurance didapatkan bahwa instrument ass1 (assurance 1) sampai dengan ass7 (assurance 7) memiliki nilai sig = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel assurance adalah Valid.

**Correlations**

		ASS1	ASS2	ASS3	ASS4	ASS5	ASS6	ASS7
ASS1	Pearson Correlation	1	.864**	.644**	.587**	.490**	.597**	.636**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101
ASS2	Pearson Correlation	.864**	1	.580**	.567**	.482**	.582**	.574**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101
ASS3	Pearson Correlation	.644**	.580**	1	.694**	.664**	.759**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101
ASS4	Pearson Correlation	.587**	.567**	.694**	1	.728**	.713**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101
ASS5	Pearson Correlation	.490**	.482**	.664**	.728**	1	.758**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101
ASS6	Pearson Correlation	.597**	.582**	.759**	.713**	.758**	1	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	101	101	101	101	101	101	101
ASS7	Pearson Correlation	.636**	.574**	.700**	.715**	.735**	.803**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	101	101	101	101	101	101	101

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

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel empathy didapatkan bahwa instrument 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	.676**	.694**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	101	101	101
EMP2	Pearson Correlation	.676**	1	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	101	101	101
EMP3	Pearson Correlation	.694**	.837**	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 instrument tan1 (tangible 1), tan2 (tangible 2) dan tan3 (tangible 3) memiliki nilai sig = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah Valid.

**Correlations**

		TAN1	TAN2	TAN3
TAN1	Pearson Correlation	1	.725**	.697**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	101	101	101
TAN2	Pearson Correlation	.725**	1	.626**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	101	101	101
TAN3	Pearson Correlation	.697**	.626**	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 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.861. Hasil uji Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	3



2. Variabel responsiveness terdapat 4 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.903. Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	4

3. Variabel assurance terdapat 7 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.9238 Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	7

4. Variabel empathy terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.821 Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	3

5. Variabel tangible terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.955 Hasil uji Realiabilitas menunjukkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah Reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	3

**B.3. Hasil Survei Dosen**

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan Bagian TIK dalam memberikan layanan	1%	8%	56%	34%	100%	3,23	Baik
2	Kemampuan Bagian TIK dalam menyelesaikan permasalahan	3%	7%	58%	33%	100%	3,21	Baik
3	Kemampuan memberikan solusi	1%	8%	52%	38%	100%	3,27	Sangat Baik
	<b>Reliability</b>	<b>2%</b>	<b>8%</b>	<b>55%</b>	<b>35%</b>	<b>100%</b>	<b>3,24</b>	<b>Sangat Baik</b>
4	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	1%	8%	64%	26%	100%	3,15	Baik
5	Kecepatan menanggapi keluhan	1%	7%	59%	33%	100%	3,23	Baik
6	Ketepatan menyelesaikan keluhan	1%	7%	59%	33%	100%	3,23	Baik

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
7	Kesesuaian proses layanan dengan ketentuan	0%	5%	68%	26%	100%	3,21	Baik
	<b>Responsiveness</b>	<b>1%</b>	<b>7%</b>	<b>63%</b>	<b>29%</b>	<b>100%</b>	<b>3,21</b>	<b>Baik</b>
8	Kualitas wifi/ hotspot	4%	22%	56%	18%	100%	2,88	Baik
9	Kualitas akses internet	3%	29%	49%	19%	100%	2,85	Baik
10	Kualitas Aplikasi SISFO (Sistem Informasi)	1%	15%	63%	21%	100%	3,03	Baik
11	Kualitas website Universita Hayam Wuruk Perbanas	4%	18%	55%	23%	100%	2,97	Baik
12	Kualitas e-learning (madepkulon.perbanas.ac.id)	0%	11%	58%	32%	100%	3,21	Baik
13	Kualitas akses e-library	0%	11%	64%	25%	100%	3,14	Baik
14	Pemenuhan layanan sesuai dengan kebutuhan pegawai	0%	10%	62%	29%	100%	3,19	Baik
	<b>Assurance</b>	<b>2%</b>	<b>16%</b>	<b>58%</b>	<b>24%</b>	<b>100%</b>	<b>3,04</b>	<b>Baik</b>
15	Sikap ramah dalam memberikan layanan	1%	4%	49%	45%	100%	3,38	Sangat Baik
16	Kepedulian pada penyelesaian masalah	1%	7%	59%	33%	100%	3,23	Baik
17	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan pegawai	1%	5%	59%	34%	100%	3,26	Baik
	<b>Empathy</b>	<b>1%</b>	<b>5%</b>	<b>56%</b>	<b>37%</b>	<b>100%</b>	<b>3,29</b>	<b>Sangat Baik</b>
18	Kesesuaian sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	1%	7%	62%	30%	100%	3,21	Baik
19	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	10%	62%	29%	100%	3,19	Baik
20	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian TIK	1%	7%	59%	33%	100%	3,23	Baik
	<b>Tangible</b>	<b>1%</b>	<b>8%</b>	<b>61%</b>	<b>31%</b>	<b>100%</b>	<b>3,21</b>	<b>Baik</b>
	<b>Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan</b>	<b>1%</b>	<b>9%</b>	<b>58%</b>	<b>31%</b>	<b>100%</b>	<b>3,20</b>	<b>Baik</b>
21	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian TIK	1%	8%	63%	27%	100%	3,16	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek empathy yaitu senilai 3,29 yang berada di skala sangat baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek assurance yaitu sebesar 3,04. 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 Kualitas akses internet yang memiliki bobot nilai 2,85 pada aspek assurance.

### Tendik

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan Bagian TIK dalam memberikan layanan	0%	14%	64%	21%	100%	3,07	Baik
2	Kemampuan Bagian TIK dalam menyelesaikan permasalahan	0%	7%	71%	21%	100%	3,14	Baik
3	Kemampuan memberikan solusi	0%	14%	61%	25%	100%	3,11	Baik
	<b>Reliability</b>	<b>0%</b>	<b>12%</b>	<b>65%</b>	<b>23%</b>	<b>100%</b>	<b>3,11</b>	<b>Baik</b>
4	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0%	7%	71%	21%	100%	3,14	Baik
5	Kecepatan menanggapi keluhan	0%	14%	68%	18%	100%	3,04	Baik
6	Ketepatan menyelesaikan keluhan	0%	14%	75%	11%	100%	2,96	Baik
7	Kesesuaian proses layanan dengan ketentuan	0%	11%	68%	21%	100%	3,11	Baik
	<b>Responsiveness</b>	<b>0%</b>	<b>12%</b>	<b>71%</b>	<b>18%</b>	<b>100%</b>	<b>3,06</b>	<b>Baik</b>
8	Kualitas wifi/ hotspot	0%	14%	68%	18%	100%	3,04	Baik
9	Kualitas akses internet	0%	18%	61%	21%	100%	3,04	Baik
10	Kualitas Aplikasi SISFO (Sistem Informasi)	0%	11%	64%	25%	100%	3,14	Baik
11	Kualitas website Universita Hayam Wuruk Perbanas	0%	7%	71%	21%	100%	3,14	Baik
12	Kualitas e-learning (madepkulon.perbanas.ac.id)	0%	7%	71%	21%	100%	3,14	Baik
13	Kualitas akses e-library	0%	11%	71%	18%	100%	3,07	Baik
14	Pemenuhan layanan sesuai dengan kebutuhan pegawai	0%	7%	75%	18%	100%	3,11	Baik
	<b>Assurance</b>	<b>0%</b>	<b>11%</b>	<b>69%</b>	<b>20%</b>	<b>100%</b>	<b>3,10</b>	<b>Baik</b>
15	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0%	11%	64%	25%	100%	3,14	Baik
16	Kepedulian pada penyelesaian masalah	0%	7%	68%	25%	100%	3,18	Baik
17	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan pegawai	0%	7%	68%	25%	100%	3,18	Baik
	<b>Empathy</b>	<b>0%</b>	<b>8%</b>	<b>67%</b>	<b>25%</b>	<b>100%</b>	<b>3,17</b>	<b>Baik</b>
18	Kesesuaian sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	0%	7%	75%	18%	100%	3,11	Baik
19	Kesesuaian pengaturan ruang kerja untuk proses layanan	0%	11%	68%	21%	100%	3,11	Baik
20	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian TIK	0%	7%	68%	25%	100%	3,18	Baik
	<b>Tangible</b>	<b>0%</b>	<b>8%</b>	<b>70%</b>	<b>21%</b>	<b>100%</b>	<b>3,13</b>	<b>Baik</b>
	<b>Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan</b>	<b>0%</b>	<b>10%</b>	<b>68%</b>	<b>21%</b>	<b>100%</b>	<b>3,11</b>	<b>Baik</b>

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

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek empathy yaitu senilai 3,17 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek responsiveness yaitu sebesar 3,06. 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 Ketepatan menyelesaikan keluhan yang memiliki bobot nilai 2,96 pada aspek assurance.

#### Dosen & Tendik

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
1	Kemampuan Bagian TIK dalam memberikan layanan	1%	10%	58%	31%	100%	3,19	Baik
2	Kemampuan Bagian TIK dalam menyelesaikan permasalahan	2%	7%	61%	30%	100%	3,19	Baik
3	Kemampuan memberikan solusi	1%	10%	54%	35%	100%	3,23	Baik
	<b>Reliability</b>	<b>1%</b>	<b>9%</b>	<b>58%</b>	<b>32%</b>	<b>100%</b>	<b>3,20</b>	<b>Baik</b>
4	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	1%	8%	66%	25%	100%	3,15	Baik
5	Kecepatan menanggapi keluhan	1%	9%	61%	29%	100%	3,18	Baik
6	Ketepatan menyelesaikan keluhan	1%	9%	63%	27%	100%	3,16	Baik
7	Kesesuaian proses layanan dengan ketentuan	0%	7%	68%	25%	100%	3,18	Baik
	<b>Responsiveness</b>	<b>1%</b>	<b>8%</b>	<b>65%</b>	<b>26%</b>	<b>100%</b>	<b>3,17</b>	<b>Baik</b>
8	Kualitas wifi/ hotspot	3%	20%	59%	18%	100%	2,92	Baik
9	Kualitas akses internet	2%	26%	52%	20%	100%	2,90	Baik
10	Kualitas Aplikasi SISFO (Sistem Informasi)	1%	14%	63%	22%	100%	3,06	Baik
11	Kualitas website Universita Hayam Wuruk Perbanas	3%	15%	59%	23%	100%	3,02	Baik
12	Kualitas e-learning (madepkulon.perbanas.ac.id)	0%	10%	61%	29%	100%	3,19	Baik
13	Kualitas akses e-library	0%	11%	66%	23%	100%	3,12	Baik
14	Pemenuhan layanan sesuai dengan kebutuhan pegawai	0%	9%	65%	26%	100%	3,17	Baik
	<b>Assurance</b>	<b>1%</b>	<b>15%</b>	<b>61%</b>	<b>23%</b>	<b>100%</b>	<b>3,05</b>	<b>Baik</b>
15	Sikap ramah dalam memberikan layanan	1%	6%	53%	40%	100%	3,32	Sangat Baik
16	Kepedulian pada penyelesaian masalah	1%	7%	61%	31%	100%	3,22	Baik
17	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada kebutuhan layanan pegawai	1%	6%	61%	32%	100%	3,24	Baik
	<b>Empathy</b>	<b>1%</b>	<b>6%</b>	<b>59%</b>	<b>34%</b>	<b>100%</b>	<b>3,26</b>	<b>Baik</b>
18	Kesesuaian sarana prasarana yang ada untuk proses layanan	1%	7%	65%	27%	100%	3,18	Baik
19	Kesesuaian pengaturan ruang kerja	0%	10%	63%	27%	100%	3,17	Baik

No	Item Pernyataan	% Tanggapan					Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	Total		
	untuk proses layanan							
20	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian TIK	1%	7%	61%	31%	100%	3,22	Baik
	<b>Tangible</b>	<b>1%</b>	<b>8%</b>	<b>63%</b>	<b>28%</b>	<b>100%</b>	<b>3,19</b>	<b>Baik</b>
	<b>Rata-rata TERRA dan Skor Kualitas Layanan</b>	<b>1%</b>	<b>9%</b>	<b>61%</b>	<b>29%</b>	<b>100%</b>	<b>3,17</b>	<b>Baik</b>
21	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian TIK	1%	10%	63%	26%	100%	3,14	Puas

Hasil survei ini menunjukkan bahwa bobot nilai tertinggi pada aspek empathy yaitu senilai 3,26 yang berada di skala baik, sedangkan bobot nilai terendah ada di aspek assurance yaitu sebesar 3,05. 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 Kualitas akses internet yang memiliki bobot nilai 2,90 pada aspek assurance.

#### MASUKKAN/SARAN

No.	Masukkan/Saran
1	Supaya lebih ditingkatkan lagi
2	Kualitas jaringan di ruang Dosen kurang
3	Laptop/komputer untuk mendukung kegiatan akademik dan seminar atau suasana akademik lainnya sebaiknya yang diupgrade.
4	TIK perlu menyosialisasikan Cara Memelihara Keamanan email dan <i>drive</i> perbanas.ac.id agar pengguna dapat memelihara keamanannya secara mandiri. Password email perbanas saya tidak dapat saya ganti sendiri dan belum ada solusi. Jika memang tidak boleh mengganti <i>password</i> email korporat ini secara mandiri, maka ini perlu disosialisasikan juga.
5	Kualitas wifi perlu ditingkatkan untuk mendukung KBM saat WFO
6	Pita <i>Badwitch</i> dan prasarana TIK (komputer, printer dll) spt diruang dosen sangat kurang untuk standar perguruan tinggi unggulan yang berorientasi internasional
7	Supaya Wifi atau internet ditingkatkan lagi kelancarannya
8	Saya tidak bisa <i>connect</i> ke <i>hotspot</i> via laptop, hanya bisa <i>connect</i> via hp dan tablet
9	Baik
10	Tim kerja yg solid