



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI KUALITAS LAYANAN *GENERAL AFFAIR*

2021/2022



Pusat Penjaminan Mutu
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Laporan Survei Kualitas Layanan Bagian *General Affair* 2021/2022

Diskripsi Responden Dosen dan Tendik

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Bagian *General Affair* adalah kelompok dosen dan tenaga kependidikan, yaitu sebanyak 113 orang yang terdiri atas 79 orang dosen (69,91%) dan 34 orang tenaga kependidikan (30,09%).

Kelompok	Banyak responden	%
Dosen	79	69,91%
Tenaga Kependidikan	34	30,09%
Total	113	100%

Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki lebih rendah yaitu 51 orang (45,13%) dibanding responden perempuan sebanyak 62 orang (54,87%).

Jenis kelamin	Banyak responden	%
Laki-laki	51	45,13%
Perempuan	62	54,87%
Total	113	100%

UJI VALIDITAS & RELIABILITAS

Uji Validitas

- Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrumen rel1 (reliability 1) dan rel2 (reliability 2) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel reliability adalah valid.

Correlations

		REL01	REL02
REL01	Pearson Correlation	1	.855**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	113	113
REL02	Pearson Correlation	.855**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	113	113

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

Correlations

	ASS01	ASS02	ASS03	ASS04	ASS05	ASS06	ASS07	ASS08	ASS09	ASS10	ASS11	ASS12
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
ASS07 Pearson Correlation	.686**	.738**	.557**	.579**	.460**	.847**	1	.825**	.728**	.629**	.508**	.550**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
ASS08 Pearson Correlation	.595**	.618**	.497**	.541**	.491**	.738**	.825**	1	.743**	.605**	.489**	.443**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
ASS09 Pearson Correlation	.673**	.691**	.585**	.614**	.497**	.649**	.728**	.743**	1	.659**	.553**	.505**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
ASS10 Pearson Correlation	.679**	.633**	.447**	.533**	.165	.633**	.629**	.605**	.659**	1	.807**	.693**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.082	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
ASS11 Pearson Correlation	.508**	.508**	.415**	.399**	.113	.583**	.508**	.489**	.553**	.807**	1	.784**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.232	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113
ASS12 Pearson Correlation	.492**	.529**	.485**	.477**	.181	.544**	.550**	.443**	.505**	.693**	.784**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.055	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113

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

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel empathy didapatkan bahwa instrumen emp1 dan emp2 nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel empathy adalah valid.

Correlations

	EMP01	EMP02
EMP01 Pearson Correlation	1	.757**
Sig. (2-tailed)		.000
N	113	113
EMP02 Pearson Correlation	.757**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	113	113

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

5. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel tangible didapatkan bahwa instrumen tan1, tan2, tan3 dan tan4 nilai sig. sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah valid.

Correlations

		TAN01	TAN02	TAN03	TAN04
TAN01	Pearson Correlation	1	.920**	.880**	.592**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	113	113	113	113
TAN02	Pearson Correlation	.920**	1	.893**	.599**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	113	113	113	113
TAN03	Pearson Correlation	.880**	.893**	1	.591**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	113	113	113	113
TAN04	Pearson Correlation	.592**	.599**	.591**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	113	113	113	113

** . 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 0,922. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	2

2. Variabel responsiveness terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,894. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	3

3. Variabel assurance terdapat 12 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,937. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.937	12

4. Variabel empathy terdapat 2 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,861. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	2

5. Variabel tangible terdapat 4 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,923. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	4

HASIL SURVEI

Responden Kelompok Dosen

No.	Item Pertanyaan	Dosen					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Bagian GA dalam memberikan layanan	1,27%	15,19%	63,29%	20,25%	3,03	Baik
2	Kemampuan Bagian GA dalam memberikan solusi terkait layanan yang diberikan	1,27%	12,66%	68,35%	17,72%	3,03	Baik
	Rata-rata skor reliability					3,03	Baik
3	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	1,27%	11,39%	64,56%	22,78%	3,09	Baik
4	Kecepatan dalam memberikan layanan	2,53%	10,13%	64,56%	22,78%	3,08	Baik
5	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	2,53%	12,66%	63,29%	21,52%	3,04	Baik
	Rata-rata skor responsiveness					3,07	Baik
6	Ketepatan Bagian GA dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	2,53%	12,66%	64,56%	20,25%	3,03	Baik
7	Kesesuaian layanan peminjaman ruangan dengan ketentuan yang berlaku	2,53%	10,13%	67,09%	20,25%	3,05	Baik
8	Kesesuaian layanan peminjaman mobil dengan ketentuan yang berlaku	3,80%	13,92%	64,56%	17,72%	2,96	Baik
9	Kesesuaian layanan peminjaman sarana/ prasarana dengan ketentuan yang berlaku	3,80%	16,46%	67,09%	12,66%	2,89	Baik
10	Kualitas layanan penyediaan konsumsi	21,52%	18,99%	49,37%	10,13%	2,48	Cukup
11	Kualitas penyediaan ruang kuliah yang nyaman	1,27%	15,19%	64,56%	18,99%	3,01	Baik
12	Kualitas penyediaan fasilitas kuliah	3,80%	12,66%	63,29%	20,25%	3,00	Baik
13	Kualitas penyediaan perangkat laboratorium	3,80%	18,99%	64,56%	12,66%	2,86	Baik
14	Kualitas layanan pemenuhan sarana prasarana kerja di kampus	2,53%	17,72%	59,49%	20,25%	2,97	Baik
15	Kebersihan toilet	2,53%	7,59%	55,70%	34,18%	3,22	Baik
16	Kebersihan mushola/ masjid kampus	0,00%	8,86%	45,57%	45,57%	3,37	Sangat Baik
17	Keasrian lingkungan kampus	1,27%	7,59%	43,04%	48,10%	3,38	Sangat Baik
	Rata-rata skor assurance					3,02	Baik
18	Sikap ramah Bagian GA dalam memberikan layanan	0,00%	6,33%	54,43%	39,24%	3,33	Sangat Baik
19	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada proses layanan	0,00%	11,39%	62,03%	26,58%	3,15	Sangat Baik
	Rata-rata skor empathy					3,24	Baik
20	Kenyamanan ruang kerja Bagian GA/	5,06%	22,78%	53,16%	18,99%	2,86	Baik

No.	Item Pertanyaan	Dosen					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
	Bagian Umum untuk proses layanan						
21	Kualitas sarana dan prasarana yang ada di ruang kerja Bagian GA untuk proses layanan	3,80%	21,52%	58,23%	16,46%	2,87	Baik
22	Kesesuaian pengaturan ruang kerja Bagian GA untuk proses layanan	7,59%	20,25%	54,43%	17,72%	2,82	Baik
23	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian GA	0,00%	7,59%	72,15%	20,25%	3,13	Baik
	Rata-rata skor tangible					2,92	Baik
	Rata-rata skor kualitas layanan					3,05	Baik
24	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian GA / Bagian Umum	1,27%	13,92%	67,09%	17,72%	3,01	Baik

Hasil survei layanan *General Affair* dengan kelompok responden dosen menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 3.24. Hasil survei layanan pimpinan dengan kelompok responden dosen juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Tangible* dengan skor 2.92.

Responden Kelompok Tendik

No.	Item Pertanyaan	Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Bagian GA dalam memberikan layanan	0,00%	17,65%	70,59%	11,76%	2,94	Baik
2	Kemampuan Bagian GA dalam memberikan solusi terkait layanan yang diberikan	0,00%	26,47%	64,71%	8,82%	2,82	Baik
	Rata-rata skor reliability					2,88	Baik
3	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0,00%	29,41%	61,76%	8,82%	2,79	Baik
4	Kecepatan dalam memberikan layanan	0,00%	23,53%	61,76%	14,71%	2,91	Baik
5	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	0,00%	29,41%	58,82%	11,76%	2,82	Baik
	Rata-rata skor responsiveness					2,84	Baik
6	Ketepatan Bagian GA dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	0,00%	29,41%	61,76%	8,82%	2,79	Baik
7	Kesesuaian layanan peminjaman ruangan dengan ketentuan yang berlaku	0,00%	26,47%	58,82%	14,71%	2,88	Baik
8	Kesesuaian layanan peminjaman mobil dengan ketentuan yang berlaku	0,00%	23,53%	67,65%	8,82%	2,85	Baik
9	Kesesuaian layanan peminjaman sarana/ prasarana dengan ketentuan yang berlaku	0,00%	29,41%	61,76%	8,82%	2,79	Baik
10	Kualitas layanan penyediaan konsumsi	20,59%	29,41%	41,18%	8,82%	2,38	Baik
11	Kualitas penyediaan ruang kuliah yang nyaman	0,00%	29,41%	58,82%	11,76%	2,82	Baik
12	Kualitas penyediaan fasilitas kuliah	0,00%	29,41%	58,82%	11,76%	2,82	Baik
13	Kualitas penyediaan perangkat laboratorium	0,00%	32,35%	58,82%	8,82%	2,76	Baik
14	Kualitas layanan pemenuhan sarana prasarana kerja di kampus	5,88%	35,29%	50,00%	8,82%	2,62	Baik
15	Kebersihan toilet	0,00%	29,41%	52,94%	17,65%	2,88	Baik
16	Kebersihan mushola/ masjid kampus	0,00%	20,59%	64,71%	14,71%	2,94	Baik
17	Keasrian lingkungan kampus	0,00%	17,65%	61,76%	20,59%	3,03	Baik
	Rata-rata skor assurance					2,80	Baik
18	Sikap ramah Bagian GA dalam memberikan layanan	0,00%	14,71%	64,71%	20,59%	3,06	Baik
19	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada proses layanan	0,00%	20,59%	67,65%	11,76%	2,91	Baik
	Rata-rata skor empathy					2,99	Baik
20	Kenyamanan ruang kerja Bagian GA/ Bagian Umum untuk proses layanan	5,88%	29,41%	58,82%	5,88%	2,65	Baik
21	Kualitas sarana dan prasarana yang	5,88%	32,35%	55,88%	5,88%	2,62	Baik

No.	Item Pertanyaan	Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
	ada di ruang kerja Bagian GA untuk proses layanan						
22	Kesesuaian pengaturan ruang kerja Bagian GA untuk proses layanan	8,82%	35,29%	50,00%	5,88%	2,53	Baik
23	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian GA	0,00%	17,65%	70,59%	11,76%	2,94	Baik
	Rata-rata skor tangible					2,68	Baik
	Rata-rata skor kualitas layanan					2,84	Baik
24	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian GA / Bagian Umum	2,94%	20,59%	67,65%	8,82%	2,82	Baik

Hasil survei layanan *General Affair* dengan kelompok responden tendik menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 2.99. Hasil survei layanan pimpinan dengan kelompok responden dosen juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Tangible* dengan skor 2.68.

Responden Kelompok Dosen dan Tendik

No.	Item Pertanyaan	Dosen & Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Bagian GA dalam memberikan layanan	0,88%	15,93%	65,49%	17,70%	3,00	Baik
2	Kemampuan Bagian GA dalam memberikan solusi terkait layanan yang diberikan	0,88%	16,81%	67,26%	15,04%	2,96	Baik
	Rata-rata skor reliability					2,98	Baik
3	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0,88%	16,81%	63,72%	18,58%	3,00	Baik
4	Kecepatan dalam memberikan layanan	1,77%	14,16%	63,72%	20,35%	3,03	Baik
5	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	1,77%	17,70%	61,95%	18,58%	2,97	Baik
	Rata-rata skor responsiveness					3,00	Baik
6	Ketepatan Bagian GA dalam menyelesaikan keluhan atas layanan	1,77%	17,70%	63,72%	16,81%	2,96	Baik
7	Kesesuaian layanan peminjaman ruangan dengan ketentuan yang berlaku	1,77%	15,04%	64,60%	18,58%	3,00	Baik
8	Kesesuaian layanan peminjaman mobil dengan ketentuan yang berlaku	2,65%	16,81%	65,49%	15,04%	2,93	Baik
9	Kesesuaian layanan peminjaman sarana/ prasarana dengan ketentuan yang berlaku	2,65%	20,35%	65,49%	11,50%	2,86	Baik
10	Kualitas layanan penyediaan konsumsi	21,24%	22,12%	46,90%	9,73%	2,45	Cukup
11	Kualitas penyediaan ruang kuliah yang nyaman	0,88%	19,47%	62,83%	16,81%	2,96	Baik
12	Kualitas penyediaan fasilitas kuliah	2,65%	17,70%	61,95%	17,70%	2,95	Baik
13	Kualitas penyediaan perangkat laboratorium	2,65%	23,01%	62,83%	11,50%	2,83	Baik
14	Kualitas layanan pemenuhan sarana prasarana kerja di kampus	3,54%	23,01%	56,64%	16,81%	2,87	Baik
15	Kebersihan toilet	1,77%	14,16%	54,87%	29,20%	3,12	Baik
16	Kebersihan mushola/ masjid kampus	0,00%	12,39%	51,33%	36,28%	3,24	Baik
17	Keasrian lingkungan kampus	0,88%	10,62%	48,67%	39,82%	3,27	Sangat Baik
	Rata-rata skor assurance					2,95	Baik
18	Sikap ramah Bagian GA dalam memberikan layanan	0,00%	8,85%	57,52%	33,63%	3,25	Baik
19	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada proses layanan	0,00%	14,16%	63,72%	22,12%	3,08	Baik
	Rata-rata skor empathy					3,16	Baik
20	Kenyamanan ruang kerja Bagian	5,31%	24,78%	54,87%	15,04%	2,80	Baik

No.	Item Pertanyaan	Dosen & Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
	GA/ Bagian Umum untuk proses layanan						
21	Kualitas sarana dan prasarana yang ada di ruang kerja Bagian GA untuk proses layanan	4,42%	24,78%	57,52%	13,27%	2,80	Baik
22	Kesesuaian pengaturan ruang kerja Bagian GA untuk proses layanan	7,96%	24,78%	53,10%	14,16%	2,73	Baik
23	Kemudahan akses menuju ruang kerja Bagian GA	0,00%	10,62%	71,68%	17,70%	3,07	Baik
	Rata-rata skor tangible					2,85	Baik
	Rata-rata skor kualitas layanan					2,99	Baik
24	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian GA / Bagian Umum	1,77%	15,93%	67,26%	15,04%	2,96	Baik

Hasil survei layanan *General Affair* dengan kelompok responden dosen dan tendik menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 3.16. Hasil survei layanan pimpinan dengan kelompok responden dosen juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Tangible* dengan skor 2.85.

SARAN/MASUKAN

No.	Saran/Masukan
1	Sudah bagus semoga dapat dipertahankan.
2	Ada pertanyaan yg tidak relevan sekarang.
3	Terima Kasih Pak Yadi dan Bu Nunung.
4	Semoga dalam acara rapat atau pertemuan diberi konsumsi, tapi bukan air putih saja. terima kasih.
5	Baik.
6	Ruang dosen silau karena tidak ada tirai/gorden jendela, meja kerja krng bagus.
7	Peminjaman mobil utk keperluan kantor diperkenankan.
8	Karena tanpa kursi di depan staf maka kalau mau minta layanan harus berdiri.
9	Persediaan obat obatan tlg diperhatikan, mengingat di ruang kesehatan obatnya jg kurang lengkap.
10	Secara keseluruhan sudah Baik, semoga bisa ditingkatkan.