



UNIVERSITAS HAYAM WURUK  
Perbanas Surabaya

# LAPORAN HASIL SURVEI

## KUALITAS LAYANAN *HUMAN CAPITAL*

**2021/2022**



Pusat Penjaminan Mutu  
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

## Laporan Survei Kualitas Layanan Bagian *Human Capital* 2021/2022

### Diskripsi Responden Dosen dan Tendik

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Bagian *Human Capital* 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%
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

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%
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

### 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	.651**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	113	113
REL02	Pearson Correlation	.651**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	113	113

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

2. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel responsiveness didapatkan bahwa instrumen res1 (responsiveness 1) sampai dengan res3 (responsiveness 3) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah valid.

**Correlations**

		RES01	RES02	RES03
RES01	Pearson Correlation	1	.566**	.524**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	113	113	113
RES02	Pearson Correlation	.566**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	113	113	113
RES03	Pearson Correlation	.524**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	113	113	113

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

3. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel reliability didapatkan bahwa instrumen Ass1 (assurance 1) sampai dengan Ass33 (assurance 33) nilai sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah valid.
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	.809**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	113	113
EMP02	Pearson Correlation	.809**	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 dan tan3 nilai sig. sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah valid.

**Correlations**

		TAN01	TAN02	TAN03
TAN01	Pearson Correlation	1	.859**	.846**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	113	113	113
TAN02	Pearson Correlation	.859**	1	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	113	113	113
TAN03	Pearson Correlation	.846**	.898**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	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 0,784. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	2

2. Variabel responsiveness terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,831. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	3

3. Variabel assurance terdapat 33 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,979. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.979	33

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	2

5. Variabel tangible terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,952. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah reliabel.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	3

## HASIL SURVEI

### Responden Kelompok Dosen

No.	Item Pertanyaan	Dosen					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Bagian HC dalam memberikan layanan	0,00%	13,92%	68,35%	17,72%	3,04	Baik
2	Kemampuan Bagian HC dalam memberikan solusi terkait layanan	2,53%	12,66%	69,62%	15,19%	2,97	Baik
	<b>Rata-rata skor reliability</b>					<b>3,01</b>	<b>Baik</b>
3	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0,00%	8,86%	65,82%	25,32%	3,16	Baik
4	Kecepatan proses layanan	1,27%	10,13%	68,35%	20,25%	3,08	Baik
5	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	0,00%	12,66%	70,89%	16,46%	3,04	Baik
	<b>Rata-rata skor responsiveness</b>					<b>3,09</b>	<b>Baik</b>
6	Ketepatan penyelesaian keluhan atas layanan	0,00%	15,19%	68,35%	16,46%	3,01	Baik
7	Kesesuaian proses layanan dengan ketentuan	1,27%	11,39%	72,15%	15,19%	3,01	Baik
8	Ketepatan peraturan kepegawaian sesuai peraturan perundangan	3,80%	16,46%	70,89%	8,86%	2,85	Baik
9	Kesesuaian penerapan peraturan kepegawaian dengan ketentuan	3,80%	17,72%	65,82%	12,66%	2,87	Baik
10	Pelaksanaan sosialisasi Visi Misi Universitas Hayam Wuruk Perbanas oleh Bagian HC	7,59%	21,52%	62,03%	8,86%	2,72	Baik
11	Ketepatan kebijakan orientasi pegawai baru untuk membangun sikap kerja positif	6,33%	20,25%	62,03%	11,39%	2,78	Baik
12	Kesesuaian pelaksanaan orientasi pegawai baru dengan ketentuan	3,80%	21,52%	64,56%	10,13%	2,81	Baik
13	Ketepatan kebijakan sistem penilaian kinerja untuk mendorong peningkatan kinerja	8,86%	22,78%	56,96%	11,39%	2,71	Baik
14	Kesesuaian pelaksanaan sistem penilaian kinerja dengan ketentuan	10,13%	20,25%	59,49%	10,13%	2,70	Baik
15	Ketepatan kebijakan pengembangan karir untuk meningkatkan motivasi berprestasi pegawai	11,39%	24,05%	51,90%	12,66%	2,66	Baik
16	Kesesuaian pelaksanaan pergerakan karir pegawai (rotasi/ mutasi/ promosi)	8,86%	30,38%	51,90%	8,86%	2,61	Baik

No.	Item Pertanyaan	Dosen					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
	dengan ketentuan						
17	Ketepatan kebijakan sistem pengembangan kompetensi pegawai	15,19%	25,32%	50,63%	8,86%	2,53	Baik
18	Kesesuaian pelaksanaan pengembangan kompetensi pegawai dengan ketentuan	12,66%	26,58%	50,63%	10,13%	2,58	Baik
19	Ketepatan kebijakan sistem penggajian sesuai dengan peraturan perundangan	5,06%	26,58%	62,03%	6,33%	2,70	Baik
20	Ketepatan penerapan sistem penggajian dalam memotivasi pegawai	8,86%	32,91%	51,90%	6,33%	2,56	Baik
21	Ketepatan kebijakan penghargaan untuk meningkatkan kinerja pegawai	21,52%	27,85%	45,57%	5,06%	2,34	Cukup
22	Ketepatan pelaksanaan pemberian penghargaan untuk peningkatan kinerja	21,52%	29,11%	44,30%	5,06%	2,33	Cukup
23	Ketepatan kebijakan pemberian sanksi	5,06%	36,71%	50,63%	7,59%	2,61	Baik
24	Ketepatan pelaksanaan pemberian sanksi sebagai proses pembinaan	3,80%	37,97%	53,16%	5,06%	2,59	Baik
25	Ketepatan layanan penyediaan seragam pegawai untuk membangun rasa kebersamaan	27,85%	18,99%	45,57%	7,59%	2,33	Cukup
26	Ketepatan kebijakan pensiun sesuai dengan peraturan perundang-undangan	13,92%	35,44%	45,57%	5,06%	2,42	Cukup
27	Kesesuaian kebijakan lembur dengan peraturan perundangan	17,72%	32,91%	44,30%	5,06%	2,37	Cukup
28	Ketepatan penerapan kompensasi lembur sesuai peraturan perundangan	20,25%	29,11%	45,57%	5,06%	2,35	Cukup
29	Ketepatan kebijakan tentang jaminan kesehatan pegawai	13,92%	35,44%	44,30%	6,33%	2,43	Cukup
30	Kualitas pengelolaan pemeliharaan kesehatan fisik pegawai	12,66%	36,71%	43,04%	7,59%	2,46	Cukup
31	Kualitas pengelolaan pemeliharaan kesehatan psikologis/ rohani pegawai	18,99%	35,44%	37,97%	7,59%	2,34	Cukup
32	Kualitas layanan klinik kesehatan	13,92%	34,18%	44,30%	7,59%	2,46	Cukup
33	Ketepatan kebijakan ketentuan jam kerja untuk mendukung kinerja institusi	5,06%	21,52%	58,23%	15,19%	2,84	Baik
34	Ketepatan implementasi	5,06%	20,25%	62,03%	12,66%	2,82	Baik

No.	Item Pertanyaan	Dosen					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
	ketentuan jam kerja sesuai dengan peraturan						
35	Ketepatan pemantauan kedisiplinan pegawai oleh Bagian HC	6,33%	24,05%	56,96%	12,66%	2,76	Baik
36	Kualitas penyediaan data pegawai terkini oleh Bagian HC	7,59%	20,25%	63,29%	8,86%	2,73	Baik
37	Ketepatan layanan administrasi surat tugas	1,27%	16,46%	54,43%	27,85%	3,09	Baik
38	Ketepatan program mentoring sebagai bentuk pembinaan dari atasan	10,13%	25,32%	55,70%	8,86%	2,63	Baik
	<b>Rata-rata skor assurance</b>					<b>2,64</b>	<b>Baik</b>
39	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0,00%	12,66%	58,23%	29,11%	3,16	Baik
40	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada proses pemenuhan layanan	0,00%	13,92%	59,49%	26,58%	3,13	Baik
	<b>Rata-rata skor empathy</b>					<b>3,15</b>	<b>Baik</b>
41	Kenyamanan ruang kerja Bagian HC untuk proses layanan	8,86%	22,78%	54,43%	13,92%	2,73	Baik
42	Kualitas sarana dan prasarana yang ada di ruang HC untuk proses layanan	8,86%	18,99%	55,70%	16,46%	2,80	Baik
43	Kesesuaian pengaturan ruang kerja Bagian HC untuk proses layanan	7,59%	27,85%	48,10%	16,46%	2,73	Baik
	<b>Rata-rata skor tangible</b>					<b>2,76</b>	<b>Baik</b>
	<b>Rata-rata skor kualitas layanan</b>					<b>2,93</b>	<b>Baik</b>
44	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian HC	2,53%	24,05%	63,29%	10,13%	2,81	Puas

Hasil survei layanan *Human Capital* dengan kelompok responden dosen menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Responsiveness* dengan skor sebesar 3.09. Hasil survei layanan pimpinan dengan kelompok responden dosen juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Assurance* dengan skor 2.64.



## Responden Kelompok Tendik

No.	Item Pertanyaan	Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Bagian HC dalam memberikan layanan	0,00%	35,29%	55,88%	8,82%	2,74	Baik
2	Kemampuan Bagian HC dalam memberikan solusi terkait layanan	5,88%	50,00%	38,24%	5,88%	2,44	Cukup
	<b>Rata-rata skor reliability</b>					<b>2,59</b>	<b>Baik</b>
3	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0,00%	32,35%	58,82%	8,82%	2,76	Baik
4	Kecepatan proses layanan	0,00%	32,35%	61,76%	5,88%	2,74	Baik
5	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	2,94%	38,24%	52,94%	5,88%	2,62	Baik
	<b>Rata-rata skor responsiveness</b>					<b>2,71</b>	<b>Baik</b>
6	Ketepatan penyelesaian keluhan atas layanan	5,88%	41,18%	44,12%	8,82%	2,56	Baik
7	Kesesuaian proses layanan dengan ketentuan	5,88%	35,29%	52,94%	5,88%	2,59	Baik
8	Ketepatan peraturan kepegawaian sesuai peraturan perundangan	5,88%	44,12%	44,12%	5,88%	2,50	Cukup
9	Kesesuaian penerapan peraturan kepegawaian dengan ketentuan	11,76%	38,24%	44,12%	5,88%	2,44	Cukup
10	Pelaksanaan sosialisasi Visi Misi Universitas Hayam Wuruk Perbanas oleh Bagian HC	17,65%	41,18%	35,29%	5,88%	2,29	Cukup
11	Ketepatan kebijakan orientasi pegawai baru untuk membangun sikap kerja positif	2,94%	61,76%	26,47%	8,82%	2,41	Cukup
12	Kesesuaian pelaksanaan orientasi pegawai baru dengan ketentuan	2,94%	58,82%	32,35%	5,88%	2,41	Cukup
13	Ketepatan kebijakan sistem penilaian kinerja untuk mendorong peningkatan kinerja	20,59%	41,18%	29,41%	8,82%	2,26	Cukup
14	Kesesuaian pelaksanaan sistem penilaian kinerja dengan ketentuan	20,59%	44,12%	26,47%	8,82%	2,24	Cukup
15	Ketepatan kebijakan pengembangan karir untuk meningkatkan motivasi berprestasi pegawai	23,53%	44,12%	23,53%	8,82%	2,18	Cukup
16	Kesesuaian pelaksanaan pergerakan karir pegawai (rotasi/ mutasi/ promosi) dengan ketentuan	17,65%	44,12%	32,35%	5,88%	2,26	Cukup
17	Ketepatan kebijakan sistem pengembangan kompetensi pegawai	20,59%	50,00%	26,47%	2,94%	2,12	Cukup

No.	Item Pertanyaan	Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
18	Kesesuaian pelaksanaan pengembangan kompetensi pegawai dengan ketentuan	20,59%	41,18%	32,35%	5,88%	2,24	Cukup
19	Ketepatan kebijakan sistem penggajian sesuai dengan peraturan perundangan	5,88%	44,12%	44,12%	5,88%	2,50	Cukup
20	Ketepatan penerapan sistem penggajian dalam memotivasi pegawai	5,88%	50,00%	38,24%	5,88%	2,44	Cukup
21	Ketepatan kebijakan penghargaan untuk meningkatkan kinerja pegawai	20,59%	50,00%	26,47%	2,94%	2,12	Cukup
22	Ketepatan pelaksanaan pemberian penghargaan untuk peningkatan kinerja	26,47%	44,12%	26,47%	2,94%	2,06	Cukup
23	Ketepatan kebijakan pemberian sanksi	5,88%	55,88%	35,29%	2,94%	2,35	Cukup
24	Ketepatan pelaksanaan pemberian sanksi sebagai proses pembinaan	2,94%	58,82%	35,29%	2,94%	2,38	Cukup
25	Ketepatan layanan penyediaan seragam pegawai untuk membangun rasa kebersamaan	47,06%	29,41%	20,59%	2,94%	1,79	Cukup
26	Ketepatan kebijakan pensiun sesuai dengan peraturan perundang-undangan	11,76%	52,94%	32,35%	2,94%	2,26	Cukup
27	Kesesuaian kebijakan lembur dengan peraturan perundangan	38,24%	38,24%	20,59%	2,94%	1,88	Cukup
28	Ketepatan penerapan kompensasi lembur sesuai peraturan perundangan	38,24%	32,35%	26,47%	2,94%	1,94	Cukup
29	Ketepatan kebijakan tentang jaminan kesehatan pegawai	14,71%	50,00%	32,35%	2,94%	2,24	Cukup
30	Kualitas pengelolaan pemeliharaan kesehatan fisik pegawai	20,59%	50,00%	26,47%	2,94%	2,12	Cukup
31	Kualitas pengelolaan pemeliharaan kesehatan psikologis/ rohani pegawai	35,29%	41,18%	20,59%	2,94%	1,91	Cukup
32	Kualitas layanan klinik kesehatan	2,94%	61,76%	29,41%	5,88%	2,38	Cukup
33	Ketepatan kebijakan ketentuan jam kerja untuk mendukung kinerja institusi	0,00%	32,35%	61,76%	5,88%	2,74	Baik
34	Ketepatan implementasi ketentuan jam kerja sesuai dengan peraturan	0,00%	29,41%	64,71%	5,88%	2,76	Baik
35	Ketepatan pemantauan kedisiplinan pegawai oleh Bagian HC	2,94%	47,06%	47,06%	2,94%	2,50	Cukup

No.	Item Pertanyaan	Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
36	Kualitas penyediaan data pegawai terkini oleh Bagian HC	5,88%	41,18%	47,06%	5,88%	2,53	Cukup
37	Ketepatan layanan administrasi surat tugas	2,94%	29,41%	55,88%	11,76%	2,76	Baik
38	Ketepatan program mentoring sebagai bentuk pembinaan dari atasan	8,82%	50,00%	38,24%	2,94%	2,35	Cukup
<b>Rata-rata skor assurance</b>						<b>2,32</b>	<b>Cukup</b>
39	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0,00%	23,53%	55,88%	20,59%	2,97	Baik
40	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada proses pemenuhan layanan	0,00%	35,29%	55,88%	8,82%	2,74	Baik
<b>Rata-rata skor empathy</b>						<b>2,85</b>	<b>Baik</b>
41	Kenyamanan ruang kerja Bagian HC untuk proses layanan	14,71%	35,29%	41,18%	8,82%	2,44	Cukup
42	Kualitas sarana dan prasarana yang ada di ruang HC untuk proses layanan	11,76%	35,29%	47,06%	5,88%	2,47	Cukup
43	Kesesuaian pengaturan ruang kerja Bagian HC untuk proses layanan	14,71%	32,35%	47,06%	5,88%	2,44	Cukup
<b>Rata-rata skor tangible</b>						<b>2,45</b>	<b>Cukup</b>
<b>Rata-rata skor kualitas layanan</b>						<b>2,58</b>	<b>Baik</b>
44	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian HC	5,88%	41,18%	47,06%	5,88%	2,53	Puas

Hasil survei layanan *Human Capital* dengan kelompok responden tendik menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 2.85. Hasil survei layanan pimpinan dengan kelompok responden dosen juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Assurance* dengan skor 2.32.

### Responden Kelompok Dosen dan Tendik

No.	Item Pertanyaan	Dosen & Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
1	Kemampuan Bagian HC dalam memberikan layanan	0,00%	20,35%	64,60%	15,04%	2,95	Baik
2	Kemampuan Bagian HC dalam memberikan solusi terkait layanan	3,54%	23,89%	60,18%	12,39%	2,81	Baik
	<b>Rata-rata skor reliability</b>					<b>2,88</b>	<b>Baik</b>
3	Selalu di tempat guna memberikan layanan secara cepat	0,00%	15,93%	63,72%	20,35%	3,04	Baik
4	Kecepatan proses layanan	0,88%	16,81%	66,37%	15,93%	2,97	Baik
5	Kecepatan dalam menanggapi keluhan atas layanan	0,88%	20,35%	65,49%	13,27%	2,91	Baik
	<b>Rata-rata skor responsiveness</b>					<b>2,98</b>	<b>Baik</b>
6	Ketepatan penyelesaian keluhan atas layanan	1,77%	23,01%	61,06%	14,16%	2,88	Baik
7	Kesesuaian proses layanan dengan ketentuan	2,65%	18,58%	66,37%	12,39%	2,88	Baik
8	Ketepatan peraturan kepegawaian sesuai peraturan perundangan	4,42%	24,78%	62,83%	7,96%	2,74	Baik
9	Kesesuaian penerapan peraturan kepegawaian dengan ketentuan	6,19%	23,89%	59,29%	10,62%	2,74	Baik
10	Pelaksanaan sosialisasi Visi Misi Universitas Hayam Wuruk Perbanas oleh Bagian HC	10,62%	27,43%	53,98%	7,96%	2,59	Baik
11	Ketepatan kebijakan orientasi pegawai baru untuk membangun sikap kerja positif	5,31%	32,74%	51,33%	10,62%	2,67	Baik
12	Kesesuaian pelaksanaan orientasi pegawai baru dengan ketentuan	3,54%	32,74%	54,87%	8,85%	2,69	Baik
13	Ketepatan kebijakan sistem penilaian kinerja untuk mendorong peningkatan kinerja	12,39%	28,32%	48,67%	10,62%	2,58	Baik
14	Kesesuaian pelaksanaan sistem penilaian kinerja dengan ketentuan	13,27%	27,43%	49,56%	9,73%	2,56	Baik
15	Ketepatan kebijakan pengembangan karir untuk meningkatkan motivasi berprestasi pegawai	15,04%	30,09%	43,36%	11,50%	2,51	Baik
16	Kesesuaian pelaksanaan pergerakan karir pegawai (rotasi/ mutasi/ promosi) dengan ketentuan	11,50%	34,51%	46,02%	7,96%	2,50	Cukup
17	Ketepatan kebijakan sistem pengembangan kompetensi pegawai	16,81%	32,74%	43,36%	7,08%	2,41	Cukup
18	Kesesuaian pelaksanaan pengembangan kompetensi pegawai dengan ketentuan	15,04%	30,97%	45,13%	8,85%	2,48	Cukup

No.	Item Pertanyaan	Dosen & Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
19	Ketepatan kebijakan sistem penggajian sesuai dengan peraturan perundangan	5,31%	31,86%	56,64%	6,19%	2,64	Baik
20	Ketepatan penerapan sistem penggajian dalam memotivasi pegawai	7,96%	38,05%	47,79%	6,19%	2,52	Baik
21	Ketepatan kebijakan penghargaan untuk meningkatkan kinerja pegawai	21,24%	34,51%	39,82%	4,42%	2,27	Cukup
22	Ketepatan pelaksanaan pemberian penghargaan untuk peningkatan kinerja	23,01%	33,63%	38,94%	4,42%	2,25	Cukup
23	Ketepatan kebijakan pemberian sanksi	5,31%	42,48%	46,02%	6,19%	2,53	Baik
24	Ketepatan pelaksanaan pemberian sanksi sebagai proses pembinaan	3,54%	44,25%	47,79%	4,42%	2,53	Baik
25	Ketepatan layanan penyediaan seragam pegawai untuk membangun rasa kebersamaan	33,63%	22,12%	38,05%	6,19%	2,17	Cukup
26	Ketepatan kebijakan pensiun sesuai dengan peraturan perundang-undangan	13,27%	40,71%	41,59%	4,42%	2,37	Cukup
27	Kesesuaian kebijakan lembur dengan peraturan perundangan	23,89%	34,51%	37,17%	4,42%	2,22	Cukup
28	Ketepatan penerapan kompensasi lembur sesuai peraturan perundangan	25,66%	30,09%	39,82%	4,42%	2,23	Cukup
29	Ketepatan kebijakan tentang jaminan kesehatan pegawai	14,16%	39,82%	40,71%	5,31%	2,37	Cukup
30	Kualitas pengelolaan pemeliharaan kesehatan fisik pegawai	15,04%	40,71%	38,05%	6,19%	2,35	Cukup
31	Kualitas pengelolaan pemeliharaan kesehatan psikologis/ rohani pegawai	23,89%	37,17%	32,74%	6,19%	2,21	Cukup
32	Kualitas layanan klinik kesehatan	10,62%	42,48%	39,82%	7,08%	2,43	Cukup
33	Ketepatan kebijakan ketentuan jam kerja untuk mendukung kinerja institusi	3,54%	24,78%	59,29%	12,39%	2,81	Baik
34	Ketepatan implementasi ketentuan jam kerja sesuai dengan peraturan	3,54%	23,01%	62,83%	10,62%	2,81	Baik
35	Ketepatan pemantauan kedisiplinan pegawai oleh Bagian HC	5,31%	30,97%	53,98%	9,73%	2,68	Baik
36	Kualitas penyediaan data pegawai terkini oleh Bagian HC	7,08%	26,55%	58,41%	7,96%	2,67	Baik
37	Ketepatan layanan administrasi surat tugas	1,77%	20,35%	54,87%	23,01%	2,99	Baik
38	Ketepatan program mentoring sebagai bentuk pembinaan dari	9,73%	32,74%	50,44%	7,08%	2,55	Baik

No.	Item Pertanyaan	Dosen & Tendik					
		Prosentase Tanggapan				Skor Terbobot	Pernyataan
		Kurang	Cukup	Baik	Baik Sekali		
	atasan						
	<b>Rata-rata skor assurance</b>					<b>2,54</b>	<b>Baik</b>
39	Sikap ramah dalam memberikan layanan	0,00%	15,93%	57,52%	26,55%	3,11	Baik
40	Kesediaan untuk memberikan perhatian pada proses pemenuhan layanan	0,00%	20,35%	58,41%	21,24%	3,01	Baik
	<b>Rata-rata skor empathy</b>					<b>3,06</b>	<b>Baik</b>
41	Kenyamanan ruang kerja Bagian HC untuk proses layanan	10,62%	26,55%	50,44%	12,39%	2,65	Baik
42	Kualitas sarana dan prasarana yang ada di ruang HC untuk proses layanan	9,73%	23,89%	53,10%	13,27%	2,70	Baik
43	Kesesuaian pengaturan ruang kerja Bagian HC untuk proses layanan	9,73%	29,20%	47,79%	13,27%	2,65	Baik
	<b>Rata-rata skor tangible</b>					<b>2,66</b>	<b>Baik</b>
	<b>Rata-rata skor kualitas layanan</b>					<b>2,82</b>	<b>Baik</b>
44	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Bagian HC	3,54%	29,20%	58,41%	8,85%	2,73	Puas

Hasil survei layanan *Human Capital* dengan kelompok responden dosen dan tendik menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 3.06. Hasil survei layanan pimpinan dengan kelompok responden dosen juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Assurance* dengan skor 2.54.

## SARAN/MASUKAN

No.	Saran/Masukan
1	<ul style="list-style-type: none"><li>- Penyediaan data pegawai perlu ditingkatkan (dilengkapi dan dirubah ke data terkini).</li><li>- Pengembangan kompetensi SDM (dosen dan tendik) perlu ditingkatkan (melalui webinar, workshop online dll).</li><li>- HCGA perlu juga mensosialisasikan Visi dan misi UHW Perbanas.</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ruangan diberikan yang nyaman dengan memperhatikan aspek kenyamanan penyampaian keluhan (kedap suara).</li><li>- Pegawai mohon ramah, jangan ketus atau judes demi kenyamanan bersama.</li></ul>
3	Tidak ada, Ibu Dina dan Ibu Ratna sikap pelayanan sudah sangat bagus.
4	Terima kasih Bu Dina dan Bu Ratna atas layanan di bagian HC.
5	Unit HC setidaknya harus mampu mengembangkan karir/kebutuhan pegawai dengan melihat kapasitas pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai (apakah pekerjaan itu sudah melebihi kapasitas dari pekerjaan yang telah dikerjakannya). Dan setidaknya bagian HC tahu akan struktur organisasi pada suatu perusahaan itu salah atau benar, sehingga mampu membawa instansi/perusahaan itu menuju kearah yang lebih baik.
6	Rekreasi tahunan diadakan lagi.
7	Dosen 2 hari kerja itu sistemnya menggantung, lebih baik 5 hr kerja atau 0 hr kerja. jd bisa memilih full di kampus atau dtng saat mengajar saja. dan sistem itu lebih baik ditawarkan, dalam artian suruh memilih antara full di kampus atau mengajar saja.
8	Mhn maaf apakah yg dimksd penilaian kinerja ini adalah PA, krn sdh lhb 2 thn tdk ada. Mhn maaf klo saya salah
9	Penilaian kinerja perlu dijalankan terutama mekanisme <i>reward</i> dan <i>punishment</i> bagi pegawai, kesejahteraan pegawai perlu dipertimbangkan.
10	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pertanyaan lembur tdk relevan dg kebijakan kampus saat ini.</li><li>- Realisasi kebijakan pensiun lambat (misal dana pensiun yang harus diterima karyawan).</li><li>- Pemantauan kedisiplinan karywan di masa pandemi kurang tegas.</li></ul>