



UNIVERSITAS HAYAM WURUK
Perbanas Surabaya

LAPORAN HASIL SURVEI
KUALITAS LAYANAN
PIMPINAN

2020/2021



Pusat Penjaminan Mutu
Universitas Hayam Wuruk Perbanas

Hasil Survei Kualitas Layanan Pimpinan 2020/2021

Diskripsi Responden Kelompok Dosen dan Tendik

Responden yang mengisi survei kualitas layanan Pimpinan adalah kelompok dosen dan tenaga kependidikan, yaitu sebanyak 108 orang yang terdiri atas 82 orang dosen (75,93%) dan 26 orang tenaga kependidikan (24,07%).

Kelompok	Banyak responden	%
Dosen	82	75,93%
Tenaga Kependidikan	26	24,07%
Total	108	100%

Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki lebih rendah yaitu 45 orang (41,67%) dibanding responden perempuan sebanyak 63 orang (58,33%).

Jenis kelamin	Banyak responden	%
Laki-laki	45	41,67%
Perempuan	63	58,33%
Total	108	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.

		Rel1	Rel2	TotRel
Rel1	Pearson Correlation	1	.873**	.965**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	108	108	108
Rel2	Pearson Correlation	.873**	1	.971**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	108	108	108
TotRel	Pearson Correlation	.965**	.971**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	108	108	108

** . 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

		Res1	Res2	Res3	TotRes
Res1	Pearson Correlation	1	.830**	.752**	.932**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108
Res2	Pearson Correlation	.830**	1	.756**	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108
Res3	Pearson Correlation	.752**	.756**	1	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108
TotRes	Pearson Correlation	.932**	.937**	.902**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108

** . 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 ass4 (assurance 4) nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel responsiveness adalah Valid.

Correlations

		Ass1	Ass2	Ass3	Ass4	TotAss
Ass1	Pearson Correlation	1	.729**	.792**	.782**	.880**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108
Ass2	Pearson Correlation	.729**	1	.909**	.904**	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108	108
Ass3	Pearson Correlation	.792**	.909**	1	.908**	.964**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108	108
Ass4	Pearson Correlation	.782**	.904**	.908**	1	.959**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108	108
TotAss	Pearson Correlation	.880**	.945**	.964**	.959**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108	108

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

4. Hasil pengolahan SPSS untuk variabel empathy didapatkan bahwa instrumen emp1, emp2, dan emp3 nilai sig. = 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel empathy adalah Valid.

Correlations

		Emp1	Emp2	Emp3	TotEmp
Emp1	Pearson Correlation	1	.731**	.696**	.887**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108
Emp2	Pearson Correlation	.731**	1	.893**	.947**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108
Emp3	Pearson Correlation	.696**	.893**	1	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	108	108	108	108
TotEmp	Pearson Correlation	.887**	.947**	.929**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108

** . 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= 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen survei variabel tangible adalah Valid.

Correlations

		Tan1	Tan2	Tan3	TotTan
Tan1	Pearson Correlation	1	.865**	.652**	.916**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	108	108	108	108
Tan2	Pearson Correlation	.865**	1	.721**	.942**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	108	108	108	108
TotTan	Pearson Correlation	.916**	.942**	.877**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	108	108	108	108

** . 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 0.930. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel reliability adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	2

2. Variabel responsiveness terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.914. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel responsiveness adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	3

3. Variabel assurance terdapat 4 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.954. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel assurance adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	4

4. Variabel empathy terdapat 3 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.907. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel empathy adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	3

5. Variabel tangible terdapat 2 indikator yang diukur dan hasil Cronbach Alpha sebesar 0.895. Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen survei yang digunakan untuk mengukur variabel tangible adalah Reliabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	2

HASIL SURVEI

Responden Kelompok Dosen dan Tendik

No	Item Pernyataan	Skor Kualitas Layanan			Pernyataan		
		Dosen	Tendik	Dosen & Tendik	Dosen	Tendik	Dosen & Tendik
1	Kemampuan Pimpinan dalam memberikan layanan	3.13	2.70	3.01	Baik	Baik	Baik
2	Kemampuan Pimpinan dalam menyelesaikan keluhan pegawai	2.80	2.51	2.72	Baik	Baik	Baik
	Rata-rata skor reliability	2.97	2.61	2.86	Baik	Baik	Baik
3	Kecepatan menanggapi keluhan pegawai	2.82	2.27	2.66	Baik	Cukup	Baik
4	Kecepatan menanggapi permasalahan pegawai	2.82	2.30	2.67	Baik	Cukup	Baik
5	Keberadaan di kampus untuk kecepatan layanan	3.19	2.76	3.06	Baik	Baik	Baik
	Rata-rata skor responsiveness	2.94	2.44	2.80	Baik	Cukup	Baik
6	Ketepatan penyelesaian permasalahan pegawai	2.82	2.35	2.69	Baik	Cukup	Baik
7	Kesesuaian kebijakan yang ditetapkan dengan peraturan yang berlaku	2.84	2.51	2.75	Baik	Baik	Baik
8	Konsistensi implementasi kebijakan yang telah ditetapkan	2.72	2.51	2.66	Baik	Baik	Baik
9	Keadilan dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku	2.70	2.49	2.64	Baik	Cukup	Baik
	Rata-rata skor assurance	2.77	2.47	2.68	Baik	Cukup	Baik
10	Kepedulian Pimpinan untuk memberi perhatian penuh pada kebutuhan layanan pegawai	2.87	2.38	2.72	Baik	Cukup	Baik
11	Kepedulian dalam penyelesaian permasalahan pegawai	2.84	2.38	2.71	Baik	Cukup	Baik
12	Sikap ramah dalam melayani pegawai	3.92	2.78	3.59	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
	Rata-rata skor empathy	3.21	2.51	3.01	Baik	Baik	Baik
13	Kenyamanan ruang kerja Pimpinan untuk proses layanan	3.20	2.76	3.07	Baik	Baik	Baik
14	Kesesuaian pengaturan ruang kerja Pimpinan untuk proses layanan kepada pegawai	3.03	2.70	2.94	Baik	Baik	Baik
	Rata-rata skor tangible	3.12	2.73	3.00	Baik	Baik	Baik
	Rata-rata skor kualitas layanan Pimpinan	3.00	2.55	2.87	Baik	Baik	Baik
15	Kepuasan yang dirasakan atas layanan Pimpinan	2.90	2.41	2.76	Puas	Cukup Puas	Puas

Hasil survey layanan Pimpinan dengan kelompok responden dosen menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 3.21. Hasil survey layanan pimpinan dengan kelompok responden dosen juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Assurance* dengan skor 2.77.

Hasil survey layanan Pimpinan dengan kelompok responden Tenaga Kependidikan menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Tangible* dengan skor sebesar 2.73. Hasil survey layanan pimpinan dengan kelompok responden tenaga kependidikan juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Responsiveness* dengan skor 2.44.

Hasil survey layanan Pimpinan dengan kelompok responden Dosen & Tenaga Kependidikan menunjukkan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *Empathy* dengan skor sebesar 3.01. Hasil survey layanan pimpinan dengan kelompok responden tenaga kependidikan juga menunjukkan indikator yang memiliki skor terendah adalah *Assurance* dengan skor 2.68.

SARAN/MASUKAN

No.	Saran/Masukan
1	<p>Agar bisa lebih baik lagi dalam membuat kebijakan dan tidak ada kontradiksi terhadap kebijakan yang sudah ada dan masih berlaku sebelumnya.</p> <p>Agar bisa lebih tanggap dan jeli terhadap berbagai masukan maupun masalah yang ada, serta memberikan output berupa solusi maupun kebijakan yang relevan, tepat, dan terkaji secara lebih komprehensif. (dalam istilah mudahnya adalah "lebih gercep")</p> <p>Agar meningkatkan lagi hubungan dan ber-diplomasi dengan berbagai pihak agar mendapatkan pengakuan terhadap organisasi di mata publik.</p>
2	Anggota organisasi akan senang bila pimpinan adil (tidak membeda2kan) dalam melayani anggotanya.
3	Auditing masalah yg urgen dan di follpw up
4	Berikan masukan/ saran untuk peningkatan kualitas layanan Pimpinan (boleh tidak diisi)
5	Jawaban ini tidak perlu dimasukkan, oleh karena saya termasuk yang dievaluasi pertanyaan ini.
6	Jika ada kebijakan baru agar di sosialisasikan
7	Kedepannya harapan saya kebijakan/peraturan yang sifatnya periodik/situasional dapat di-update dan disosialisasikan, kebijakan yang lintas sektor dapat dijalankan secara konsisten, komunikasi dengan pimpinan juga dapat semakin terbuka.
8	Kinrja pimpinan perlu dipertahankan dan ditingkatkan
9	Mendengar lebih baik suara bawahan
10	Mohon diperjuangkan karyawan yang masih outsourcing padahal ditempatkan di bisnis inti perbanas (prodi dan PPPM seperti mbak khusnul dan mbak Fitra)
11	Pendekatan personal dalam penyelesaian masalah pegawai perlu dan dapat digunakan, dengan tetap merujuk pada kebijakan peraturan yang ada.
12	Pimpinan sebaiknya juga memberikan perhatian kepada pegawai, tidak hanya menuntut atas ketercapaian program kerja yang ada
13	sebaiknya ruang pimpinan ditata selayaknya perguruan tinggi terkemuka yang berwawasan global, tidak seperti ruang kepala sekolah SMP. kurang mencerminkan ruang kerja pimpinan

No.	Saran/Masukan
14	Semoga Pimpinan dapat mengayomi pegawai tanpa ada pengaruh dari pihak lain. Kami sebagai pegawai menyadari kondisi sulit Pimpinan saat ini yang tidak bisa mengambil keputusan secara mandiri, tapi saya rasa itu hanya dalam bidang ekonomi namun dalam bidang kenyamanan dan suasana kerja saya rasa peran Pimpinan sangatlah besar
15	Semoga Pimpinan lebih kompak lagi dalam menjalankan amanah
16	silahkan intropeksi diri masing-masing saja
17	Supaya bisa mendengarkan dan menyelesaikan keluhan semua pegawai tanpa kecuali